

**ANALISIS MUTU PELAYANAN WAKTU TUNGGU RESEP
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN METODE *LEAN*
HOSPITAL DI INSTALASI FARMASI RS HERMINA
PASTEUR BANDUNG**

SKRIPSI

GELAR GUNAWAN

A183015



**SEKOLAH TINGGI FARMASI NDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2020**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN WAKTU TUNGGU RESEP
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN METODE *LEAN*
HOSPITAL DI INSTALASI FARMASI RS HERMINA
PASTEUR BANDUNG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

GELAR GUNAWAN

A183015



**SEKOLAH TINGGI FARMASI INDONESIA
YAYASAN HAZANAH
BANDUNG
2020**

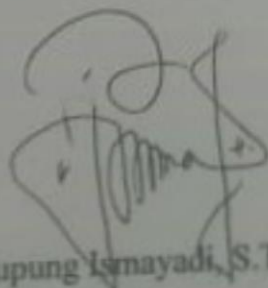
ANALISIS MUTU PELAYANAN WAKTU TUNGGU RESEP PASIEN
RAWAT JALAN DENGAN METODE *LEAN HOSPITAL* DI INSTALASI
FARMASI RS HERMINA PASTEUR BANDUNG

GELAR GUNAWAN
A183015

September 2020

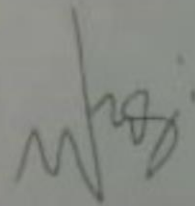
Disetujui oleh :

Pembimbing



Pupung Ismayadi, S.T., M.M.

Pembimbing



Dewi Trisnawati, S.Kep

Kutipan atau saduran baik sebagian ataupun seluruh naskah, harus menyebut nama pengarang dan sumber aslinya, yaitu Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.

Skripsi ini adalah persembahan saya untuk kedua orangtua, istri dan anak-anak saya atas do'a dan dukungannya serta RS Hermina Pasteur yang senantiasa memberikan fasilitas baik materil dan waktu.

ABSTRAK

Rumah sakit adalah salah satu jenis industri jasa, maka untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain, terlebih pada era jaminan kesehatan nasional dimana rumah sakit harus selalu melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Berdasarkan Peraturan Direktur No.996/PER-DIR/RSHPST/XII/2019 tentang *Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat di Rumah Sakit Hermina Pasteur*, bahwa waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan yang ditetapkan adalah ≤ 10 menit untuk resep obat jadi dan ≤ 20 menit untuk resep obat racikan. Belum tercapainya standar waktu tersebut maka diperlukan upaya untuk dapat mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi belum tercapainya standar waktu tunggu yang telah ditetapkan serta melakukan perbaikan dengan menggunakan metode *lean hospital* yang merupakan suatu pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah/*waste*. Penelitian menggunakan desain *action research* dengan melakukan observasi untuk mengidentifikasi *waste* dan penerapan *lean tools* pada alur pelayanan. Berdasarkan hasil penerapan metode *lean hospital* telah dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan belum tercapainya standar waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan waktu tunggu menjadi 92,27% untuk obat jadi dan 81,45% untuk obat racikan dapat terlayani sesuai standar.

Kata kunci: Rumah sakit, resep, indikator mutu, waktu tunggu, *lean hospital*.

ABSTRACT

Hospital is one type of service industry, so to be able to compete with other hospitals, especially in the era of national health insurance where the hospital must always make efforts to improve the quality of service to patients. Based on Director Regulation No.996/PER-DIR/RSHPST/XII/2019 concerning Pharmaceutical Services and Drug Use at Hermina Pasteur Hospital, the waiting time for outpatient prescription services is ≤ 10 minutes for finished drugs and ≤ 20 minutes for concocted drugs. The time standard has not been reached, so efforts are needed to determine the factors that influence the predetermined waiting time standard and make improvements using the lean hospital method, which is a systematic approach to identify and eliminate activities that are not value added. This research uses action research design by making observations to identify waste and the application of lean tools in the service flow. Based on the results of the application of the lean hospital method, the factors that have not reached the standard waiting time for outpatient prescription services have been identified and can improve the quality of waiting time to 92.27% for finished drugs and 81.45% for concocted drugs that can be served according to standards.

Keywords: *Hospital, prescription, quality indicator, waiting time, lean hospital.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkah rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Mutu Pelayanan Waktu tunggu Resep Pasien Rawat Jalan Dengan Metode *Lean Hospital* Di Instalasi Farmasi RS Hermina Pasteur Bandung**” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia dengan pembimbing Pupung Ismayadi, S.T.,M.M. dan Dewi Trisnawati, S.Kep selama melaksanakan penelitian serta penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. apt. Adang Firmansyah, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
2. apt. Dewi Astriany, M.Si., selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
3. apt. Revika Rachmaniar, M.Farm., selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
4. apt. Ledianasari, M.Farm., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Seluruh staf dosen, staf administrasi serta karyawan Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
6. dr. Ita Roswita, MARS., selaku Direktur RS Hermina Pasteur Bandung yang telah memberikan dukungan baik waktu dan materil sehingga terlaksananya penelitian ini.
7. apt. Erni Nurhayati, S.Farm., selaku Kepala Instalasi Farmasi RS Hermina Pasteur Bandung atas dukungan dan bimbingan yang diberikan.
8. Rekan-rekan Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian Instalasi Farmasi RS Hermina Pasteur yang selama ini memberikan dukungan untuk dapat menempuh perkuliahan dan melakukan penelitian ini.

9. Sahabat-sahabat angkatan konversi 2018 yang telah memberikan inspirasi dan kegembiraan selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan perhatiannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan karena pengetahuan yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini akan memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan juga bagi pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KUTIPAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Rumah Sakit	5
2.1.1. Definisi Rumah Sakit	5
2.1.2. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.....	5
2.1.3. Jenis Dan Klasifikasi Rumah Sakit	6
2.2. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	6
2.2.1. Definisi Pelayanan Kefarmasian	6
2.2.2. Standar Pelayanan kefarmasian.....	6

2.3. Instalasi Farmasi di Rumah Sakit.....	7
2.3.1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
2.3.2. Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
2.4. Pelayanan Resep.....	9
2.4.1. Definisi Pelayanan Resep.....	9
2.4.2. Pengkajian Resep	10
2.5. Waktu Tunggu.....	10
2.5.1. Definisi Waktu Tunggu	10
2.5.2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep.....	11
2.6. <i>Lean Hospital</i>	11
2.6.1. Sejarah <i>Lean</i>	11
2.6.2. Definisi <i>Lean</i>	13
2.6.3. Konsep <i>Lean</i>	14
2.6.4. Prinsip <i>Lean</i>	14
2.6.5. Manfaat <i>Lean</i>	16
2.6.6. <i>Lean Tools</i>	17
2.6.7. Pemborosan (<i>Waste</i>).....	18
2.7. Rumah Sakit Umum Hermina Pasteur	20
2.7.1. Nama dan Status Rumah Sakit	20
2.7.2. Kedudukan dan Fasilitas Rumah Sakit.....	20
2.8. Instalasi Farmasi RSUD Hermina Pasteur	21
2.8.1. Definisi Pelayanan.....	21
2.8.2. Kegiatan Pelayanan	22
2.8.3. Kebijakan Pelayanan Kefarmasian Instalasi Farmasi	22
2.8.4. Profil Indikator Kecepatan Pelayanan Resep Rawat Jalan.....	26
2.8.5. Alur Pelayanan Resep Rawat Jalan.....	26

BAB III TATA KERJA	28
3.1. Alat	28
3.2. Bahan.....	28
3.3. Metode Penelitian.....	28
3.3.1. Desain Penelitian.....	28
3.3.2. Tahapan Penelitian	29
3.3.3. Kerangka Penelitian	30
3.3.4. Populasi dan Sampel	31
3.4. Pengumpulan dan Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Identifikasi Masalah (<i>Diagnosting</i>).....	32
4.1.1. Data Indikator Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Tahun 2020.....	32
4.1.2. Data Jumlah Resep	33
4.1.3. Data Pengambilan Sampel Waktu Tunggu	35
4.1.4. Identifikasi <i>Value Added / Non Value Added Activity</i>	36
4.1.5. Identifikasi 8 Tipe Pemborosan (<i>Waste</i>).....	39
4.1.6. Identifikasi <i>Lean Tools</i>	42
4.2. Rencana Perbaikan (<i>Action Planning</i>)	44
4.2.1. Penyampaian Hasil Identifikasi Masalah	44
4.3. Penerapan Upaya Perbaikan (<i>Tacking Action</i>).....	52
4.3.1. Implementasi Usulan Perbaikan.....	52
4.3.2. <i>Continous Improvement (Kaizen)</i>	54
4.4. Analisis Data	54
4.4.1. Data Pengambilan Sampel	54
BAB V SIMPULAN DAN ALUR PENELITIAN SELANJUTNYA..	56

5.1. Simpulan.....	56
5.2. Alur Penelitian Selanjutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Mutu Pelayanan Resep Rawat Jalan Tahun 2020.....	32
4.2 Data Jumlah Resep Rawat Jalan Tahun 2020.....	33
4.3 Data Jumlah Resep Bulan Agustus Tahun 2020	34
4.4 Jumlah Sampel.....	35
4.5 Alur Proses Pelayanan Hasil Observasi.....	37
4.6 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Defect</i>	45
4.7 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Overproducton</i> ..	46
4.8 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Transportation</i> ..	46
4.9 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Waiting</i>	46
4.10 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Inventory</i>	47
4.11 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Motion</i>	48
4.12 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Overprocessing</i> .	49
4.13 Permasalahan Usulan Perbaikan Hasil Observasi Human Processing.....	49
4.14 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Seiri</i>	49
4.15 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Seiton</i>	50
4.16 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Seiso</i>	50
4.17 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Seiri</i>	50
4.18 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Seiketsu</i>	50
4.19 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Shitsuke</i>	51
4.20 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Kanban</i>	51
4.21 Permasalahan dan Usulan Perbaikan Hasil Observasi <i>Visual Management</i>	52
4.22 Hasil Pengambilan Sampel Bulan Agustus Tahun 2020	54
4.23 Rekapitulasi Hasil Pengambilan Sampel Tahun 2020	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Alur Pelayanan Resep Rawat Jalan RS Hermina Pasteur.....	27
3.1. Alur Kerangka Penelitian.....	30
4.1 Grafik Standar Mutu Waktu Tunggu Pelayanan Resep RWJ Tahun 2020..	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Persetujuan Usulan Perbaikan.....	59
2. Lembar Wawancara dan Usulan Perbaikan.....	63
3. Upaya Perbaikan Berkelanjutan.....	64
4. Formulir Verifikasi Resep.....	72
5. Sosialisasi Prosedur <i>Export Data</i> Resep Elektronik.....	73
6. SPO Permintaan Barang Rutin dan <i>Cito</i>	74
7. Label Tempat Penyimpanan Obat.....	75
8. Pengaturan Tempat dan Pelabelan Penyimpanan Obat.....	76
9. Jadwal Praktek Dokter.....	77
10. Lemari Obat <i>Fast Moving</i>	78
11. Penempatan ATK dan Perlengkapan Kemasan Obat.....	79
12. Media Komunikasi Perbaikan Berkelanjutan.....	80
13. Definisi Operasional Kecepatan Pelayanan Rawat Jalan.....	81
14. Lembar Kerja Pengambilan Sampel.....	83

DAFTAR PUSTAKA

- Graban, Mark. 2016. *Lean Hospital Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement, Third Edition*. Productivity Press. New York. Hal 23-69.
- Gasperz, Vincent. 2007. *Six Sigma For Manufacturing and Service Industries*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: Indonesia. Hal 166.
- Kim, C.S., Sphalinger, D., Jeanne, M., Dan John. 2006. "Lean Healthcare What Can Hospital Learn from a World-Class Automaker". *Journal of Hospital Medicine*, Vol. 1(3): 191-199.
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Dirjend Peraturan Perundang-undangan Kemeterian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta: Indonesia
- Kementerian Kesehatan RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Dirjend Peraturan Perundang-undangan Kemeterian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta: Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian Di Rumah sakit*. Dirjend Peraturan Perundang-undangan Kemeterian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta: Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Dirjend Peraturan Perundang-undangan Kemeterian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Jakarta: Indonesia
- Madya, S, 2006. *Teori dan Praktik Penelitian Tindakan (Action Research)*. Alfabeta: Bandung.
- RS Hermina Pasteur. 2019. *Peraturan Direktur Nomor 996 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO) di Rumah Sakit Hermina Pasteur*. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Hermina Pasteur. Bandung: Indonesia
- Siregar, Charles J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. EGC Jakarta: Indonesia.

- Suryana, D. 2018. “Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan Dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya”. *Jurnal Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI)*. 4(2): 110-121.
- Wirandari, R., dan Utarini, A. 2019. “Penerapan Lean Management Untuk Menurunkan Waktu Tunggu Proses Pemulangan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”. *Journal of Hospital Accreditation* 1(2): 41-47.