

## Analisis waktu tunggu pelayanan obat dengan pendekatan lean six sigma di depo farmasi rawat jalan RSUD Koja tahun 2019 = Analysis of medicine service waiting time using lean six sigma approach at outpatient pharmacy RSUD Koja in 2019

Hana Annisa Firdaus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492703&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Indikator Standar Pelayanan Minimal waktu tunggu pelayanan obat pada di depo farmasi rawat jalan RSUD Koja belum mencapai standar. Selisih terbesar antara pencapaian dengan standar terjadi pada pelayanan obat jadi pasien BPJS. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan obat jadi di depo farmasi rawat jalan dengan pendekatan Lean Six Sigma. Jenis penelitian ini adalah operational research dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian menyatakan rata-rata waktu tunggu adalah 1 jam 21 menit 48 detik dengan kegiatan value-added sebesar 7,40% dan non- value-added sebesar 92,60%. Kategori waste terbesar ada pada kategori waiting, dan disusul oleh kategori lainnya yaitu motion, defects, overprocessing, human potential, dan inventory. Proses yang menjadi bottleneck adalah proses persiapan obat. Akar penyebab utama pada bottleneck yang dianalisis dengan fishbone adalah kategori man.

Usulan perbaikan terdiri dari realisasi perhitungan beban kerja, 5S, standarisasi pekerjaan, visual management, kaizen, perbaikan sistem, counter nomor antrian obat, perluasan ruangan, serta poli cepat dan perubahan layout. Dari usulan perbaikan, didapatkan hasil future state map yang menunjukkan waktu tunggu mengalami penurunan menjadi 49 menit 8 detik dengan value-added sebesar 12,38% dan non-value-added sebesar 87,62%.

*The waiting time for medicine services in outpatient pharmacy RSUD Koja has not reached the standard. The biggest difference between achievement and standard occurs in the service of noncompounding medicine for BPJS patients. This study was conducted to analyze the waiting time of outpatient medicine services using Lean Six Sigma approach. This research is operational research with qualitative and quantitative approaches.*

The results of this research that the average of waiting time is 1 hour 21 minutes 48 seconds with 7.40% of value-added and 92.49% of non-value-added. The biggest waste category is waiting, followed by other categories, such as motion, defects, overprocessing, human potential, and inventory. The bottleneck of medicine service is the process of medicine preparation with the root cause of problem using fishbone diagram is man category.

The suggestion for process improvements consist of realization of workload calculations, 5S, standardization of work, visual management, kaizen, software repairs, machine for queue number, room expansion, poli cepat and layout changes. Based on that suggestions, future state map results show that waiting time decreased to 49 minutes 8 seconds with 12.38% of value-added and 87.62% of non-value-added.