

# Pendekatan Constraint Lean Six Sigma untuk Perbaikan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Non Racikan Pasien Rawat Jalan di Unit Farmasi Rumah Sakit XYZ Tahun 2024 = Constraint Lean Six Sigma Approach to Improve Waiting Time for Non-Compounded Drug for Outpatients at the Pharmacy Unit of XYZ Hospital in 2024

Patricia Kresnauli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920548169&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit XYZ bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan target 100% indikator waktu tunggu layanan terpenuhi. Namun, data dari laporan penjaminan mutu internal menunjukkan bahwa ketercapaian indikator mutu rata-rata waktu tunggu obat non-racikan di Depo Farmasi Rawat Jalan dengan sistem pembayaran BPJS masih diatas 30 menit, atau belum tercapai sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mencari letak pemborosan, variasi, dan hambatan yang menyebabkan lamanya waktu tunggu pelayanan dengan pendekatan Constraint Lean Six Sigma. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa rata-rata lead time yang dibutuhkan dalam satu proses pelayanan resep obat non racikan adalah 80,27 menit dengan jenis kegiatan pemborosan yang paling banyak dengan total 94% dari keseluruhan waktu kegiatan Non-Value Added adalah waiting (3.790 sekon). Selain itu, terdapat tiga jenis pemborosan lainnya yaitu overproduction (89 sekon), poor process design (76 sekon), dan defects (67 sekon) yang masing-masing menyumbang 2% dari total waktu Non-Value Added yang ada dalam keseluruhan lead time. Hambatan terjadi pada proses dispensing dan serah obat karena terjadi penumpukan resep yang disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga teknis kefarmasian dan apoteker serta kurang maksimalnya sistem informasi dalam menunjang keseluruhan sistem proses. Melihat masalah ini, dibutuhkan tambahan tenaga kefarmasian dan juga pengembangan sistem informasi dengan keseluruhan data sudah terdigitalisasi dan terintegrasi agar lebih mudah untuk digunakan oleh seluruh tenaga kefarmasian dalam rangka mempercepat proses pelayanan resep obat non-racikan. Semakin cepat pelayanan resep, akan semakin meningkat juga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

.....Pharmacy services at XYZ Hospital aim to improve the quality of health services with a target of 100% service waiting time indicators being met. However, data from the internal quality assurance report shows that the achievement of the quality indicator of the average waiting time for non-compounded drugs at the Outpatient Pharmacy Depot with the BPJS payment system is still above 30 minutes, or has not been achieved in accordance with the standards set by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. Therefore, this research aims to find the location of waste, variations, and bottleneck that cause the long waiting time for services with the Constraint Lean Six Sigma approach. Based on the results of the study, it was found that the average lead time required in one non-compounded prescription service process was 80.27 minutes with the most wasteful activity type totaling 94% of the overall Non-Value Added activity time was waiting (3,790 seconds). In addition, there are three other types of waste, namely overproduction (89 seconds), poor process design (76 seconds), and defects (67 seconds), each of which accounts for 2% of the total Non-Value Added time in the overall lead time. Bottlenecks occur in the dispensing and drug handover process due to the accumulation of prescriptions caused by the lack of technical pharmaceutical

personnel and pharmacists and not yet optimized information systems in supporting the entire process system. Seeing this problem, additional pharmaceutical personnel are needed and also the development of the information system with the entire data already digitalized and integrated so that it is easier to be used by all pharmaceutical personnel in order to speed up the process of non-prescription drug prescription services needed to be done. The faster the prescription service, the more patient satisfaction will increase.