

PENERAPAN KONSEP LEAN UNTUK MEMINIMALISIR WAKTU PROSES PENGAMBILAN OBAT DI RSUD SIJUNJUNG

Syintia Yolanda, Lestari Setiawati, Yesmizarti Muchtiar

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta
Jl. Gajah Mada No. 19, Gn. Pangilun, Padang Utara, kota Padang, Sumatra Barat
E-mail : Syintia.Yolanda1998@gmail.com

ABSTRACT

One way to make efficiency, improve service quality and improve patient safety in America is by using the Lean Thinking concept that is applied in hospitals to become Lean Hospital. In RSUD Sijunjung, which is a government-owned hospital, this research analyzes the flow of prescription services at the Outpatient Pharmacy Installation as repair data. By using Value Stream Mapping (VSM), in-depth observations and interviews were carried out showing that non-value add activities were 57% and value added activities were 43% in preparation of non-concocted drugs. These data indicate that there is waste (waste). Proposals for improvements to reduce waste include increasing 5S, scheduling work and improving, rearranging the arrangement of the work table. It is hoped that there will be an increase in efficiency at the Outpatient Pharmacy Installation and reduce long queues.

Keywords: lean concept, Value Stream Mapping, drug waiting time, waste, root cause analysis.

PENDAHULUAN

RSUD Sijunjung merupakan salah satu Rumah Sakit tipe B yang melayani pasien untuk tindakan rawat jalan dan rawat inap. RSUD Sijunjung dikelola oleh tenaga profesional yang telah dipersiapkan melalui seleksi dan magang di beberapa rumah sakit di Sumatera Barat. Salah satu fasilitas yang dimiliki adalah apotek. Saat ini terdapat keluhan lamanya waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien ketika akan mengambil obat di apotik. Pada apotek di RSUD Sijunjung bisa dikatakan waste yang ada cukup banyak diantaranya dipengaruhi oleh banyaknya pasien yang ingin berobat menyebabkan terjadinya waktu tunggu yang lama, karena banyaknya obat yang akan diambil baik obat racikan maupun non racikan. Dengan permintaan yang cukup banyak ini menyebabkan terjadinya waktu tunggu yang sangat lama pada apotik pasien rawat jalan, dimana pasien harus mengantri sampai dengan 15 menit perorangnya untuk mendapatkan obat racikan maupun non racikan. Waktu tunggu pelayanan obat dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Dimana untuk waktu tunggu pada pasien dengan obat non racikan berkisar antara 5 menit, sementara untuk waktu tunggu pasien dengan resep obat racikan berkisar antara 10 menit. Untuk waktu tunggu yang cukup lama ini keluhan yang dirasakan oleh customer adalah kurang tanggapnya apotek dalam penanganan pasien dan tidak adanya persiapan dari pihak rumah sakit apabila terjadi peningkatan cukup tinggi kunjungan di apotek. Maka tujuan dari penelitian ini adalah menghilangkan kegiatan yang tidak memiliki nilai tambah (non value added) dan meningkatkan kegiatan yang memiliki nilai tambah (value added). Metode yang digunakan untuk penyelesaian permasalahan yang terjadi di apotek RSUD Sijunjung adalah menggunakan Value Stream Mapping dimana metode ini merupakan strategi yang berfokus menghilangkan tindakan yang tidak efisien dan dengan demikian memberi waktu yang lebih untuk aktivitas pelayanan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dimulai dengan melakukan wawancara di RSUD Sijunjung. Kemudian melakukan pengumpulan data diantaranya adalah data jumlah pasien, data waktu proses mulai dari pasien memberikan resep ke apoteker sampai pasien mendapatkan obat dan terakhir data banyak pekerja. Selanjutnya masuk ke pengolahan yaitu melakukan uji kecukupan dan keseragaman data dimana kita menghitung cukup atau tidak data yang diambil jika data tersebut tidak cukup maka perlu dilakukan penelitian ulang untuk mengambil data kembali namun jika data tersebut telah cukup dan seragam lanjut pada perhitungan selanjutnya yaitu, menghitung waktu siklus, waktu normal, waktu baku, membuat *current state mapping* untuk melihat proses yang terjadi pada pelayanan apotek pada saat sekarang, melakukan identifikasi waste dengan memberikan kuesioner kepada 10 orang pekerja apotek yaitu kepala apotek, apoteker, asisten apoteker dan pegawai RS yang mengetahui alur proses

pengambilan obat, setelah itu lanjut untuk mencari akar masalah dengan *fishbone*, setelah mendapat akar masalah maka melakukan usulan perbaikan dan yang terakhir adalah membuat *futurestate mapping*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

banyaknya apoteker dan asisten apoteker yang melakukan kegiatan-kegiatan yang tidak diperlukan dalam proses pengambilan obat seperti tidak mengeluarkan kemampuannya sebaik mungkin, tidak meletakkan alat-alat yang dibutuhkan seperti alat tulis ke tempatnya kembali dan apoteker yang malas dan kurang termotivasi dalam bekerja. Sehingga menyebabkan tinggi nya kegiatan non value added.

Kegiatan	Stasiun Kerja	Waktu (detik)	Kategori	% Waktu
O – 2	Pengecekan BPJS	193	VA	43%
O – 3	Pencetakan etiked			
O – 1	Pemberian nomor antrian	258	NVA	57%
O – 4	Pengambilan obat			
O – 5	Pemberian obat			
Total		451		100%

Tingginya kegiatan *non value added* maka dilakukan perbaikan kerja dengan penerapan metode 5S untuk mengurai aktifitas yang tidak perlu dilakukan dalam proses pengambilan obat dimana melakukan perbaikan kerja pada kegiatan *over production*, *non utilized* dan *transportation*.

KESIMPULAN

Waste yang ditemukan yang pertama pada *Over Production* (produksi berlebih) pada bagian *Seiri* yang dilakukan untuk perbaikan kerja pada pengambilan obat yang berlebih yaitu pengambilan obat sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga tidak banyak obat yang ada di atas meja kerja. Kedua *Non Utilized* (Pemborosan SDM) pada bagian *Seiri* dilakukan untuk perbaikan kerja pada pelayanan apotek rawat jalan yaitu apoteker lebih bisa disiplin dan lebih mementingkan pasien sehingga tidak ada lagi apoteker yang berbicara dengan pekerja yang lain pada saat jam kerja. Ketiga *Transportation* (Transportasi) pada bagian *Seiton* dilakukan untuk perbaikan kerja pada pelayanan apotek rawat jalan dengan *Transportation* adalah meletakkan alat-alat yang dibutuhkan pada saat pengemasan obat seperti pena, spidol dan plastik sesuai dengan tempat yang telah disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiska Lina Arifiyanti, 2016. *Upayah Meningkatkan Kepuasan Pasien(Studi Kasus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya)*. Surabaya.
- Danyel Suryani, 2018. *Upayah Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital(Studi Kasus di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Atma Jaya Jakarta)*. Jakarta, Universitas Indonesi.
- Dima Lintya Siti Zahra, 2015. *Penggunaan Konsep Lean untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi)*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Elisabeth Dyah Novirani, 2017. *Penerapan Lean Manjemen Pada Paelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS (Studi Kasus di Rumah Sakit Hermina Depok)*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Gaspers,V.A.Fontana, 2011.*Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta,PTGramediaPustakaUtama.