

ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT JADI DENGAN PENDEKATAN *LEAN SIX SIGMA* DI INSTALASI FARMASI MERPATI RSUP DR. KARIADI

GUNTUR SAMUDRA-25000121140269
2025-SKRIPSI

Dalam lima tahun terakhir, waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Instalasi Farmasi Merpati RSUP Dr. Kariadi belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), khususnya bagi pasien rawat jalan BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan obat jadi menggunakan pendekatan *Lean Six Sigma*. Jenis penelitian adalah operational research dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan terdiri dari tiga tahap utama, yaitu penerimaan resep, entri dan persiapan obat, serta penyerahan obat. *Waste* terbesar terjadi pada kategori *waiting*, disusul oleh *motion*, *overprocessing*, dan *Defects*. *Value Stream Mapping* mencatat rata-rata waktu pelayanan mulai dari penerimaan resep hingga obat diserahkan ke pasien sebesar 42 menit 37 detik, dengan proporsi kegiatan bernilai tambah hanya 11,40% dan non-*Value-added* sebesar 88,60%. Tahap persiapan obat diidentifikasi sebagai *bottleneck* utama dalam proses. Analisis akar penyebab menunjukkan bahwa faktor manusia (*man*) merupakan penyebab dominan keterlambatan. Usulan perbaikan mencakup perbaikan jangka pendek, menengah, dan panjang. Perbaikan jangka pendek meliputi penyesuaian jumlah sumber daya manusia (SDM), penerapan metode 5S, dan standarisasi prosedur kerja. Pada jangka menengah, fokus perbaikan meliputi penambahan petugas khusus, pemisahan baki resep, penambahan meja pada loket, serta pemeliharaan rutin peralatan IT. Perbaikan jangka panjang mencakup integrasi sistem antrian, penyempurnaan *E-Prescription*, pengadaan loket cepat, perbaikan layout, perluasan ruang tunggu, serta penerapan *Kaizen* dan *Lean Six Sigma* sebagai strategi perbaikan berkelanjutan. RSUP Dr. Kariadi dapat mengimplementasikan upaya perbaikan dengan fokus utama pada eliminasi pemborosan, dengan prioritas pengurangan waktu tunggu pada proses persiapan obat untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : *Lean Six Sigma*, Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Farmasi