

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, maka setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatan (UUD, 1945)(36 UU, 2009). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan kesehatan, meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna tersebut mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit kesehatan (UU 44, 2009).

Salah satu kegiatan Rumah Sakit yang menunjang tercapainya pelayanan kesehatan bermutu yaitu Pelayanan Farmasi Rumah Sakit. Perlu adanya standar pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*) (Permenkes, 2016). Menurut pendapat Ingerani dalam thesis Hurlatu bahwa masalah dalam mutu pelayanan farmasi Rumah Sakit menyebabkan kepuasan pasien tidak terpenuhi. Beberapa

masalah yang sering terjadi, diantaranya proses antrian pelayanan obat yang terlalu lama, pegawai farmasi yang kurang berpotensi, aktivitas atau pekerjaan yang tidak dilakukan dengan benar, dan beberapa prosedur yang menyulitkan pasien. Masalah - masalah tersebut dapat menimbulkan dampak buruk bukan hanya kepada pihak pemakai pelayanan tapi juga pegawai farmasi, yang menyebabkan citra rumah sakit menjadi buruk (Hurlatu, 2019).

Berbagai metodologi bermunculan untuk mengatasi masalah ketidakefisiensian dalam pelayanan kesehatan, salah satunya metode *lean* (Kim, 2006). *Lean* merupakan strategi yang berfokus dalam menghilangkan ketidakefisienan sehingga dapat memberikan waktu lebih banyak untuk melakukan pelayanan kepada pasien (Leslie, 2006). *Value* yang dinilai yaitu waktu yang paling minimal mulai resep diberikan sampai obat diterima dengan tujuan utamanya yaitu meningkatkan kepuasan pasien dengan meminimalkan *lead time* ketika memproses resep obat (Abdelhadi & Shakoor, 2014).

Salah satu metode aplikasi *lean manufacturing* yaitu *Value Stream Mapping (VSM)*. *Value Stream Mapping* sebagai alat untuk mengidentifikasi *waste* dari suatu sistem manufaktur untuk mencari akar masalah (Daonil, 2012). Sehingga metode *lean* dapat memberikan perubahan pada pelayanan kesehatan dengan pencapaian yang dramatis dalam meningkatkan kualitas, keamanan, dan efisiensi (Leslie et al., 2006).

Dengan adanya berbagai penelitian mengenai metode *lean* yang diterapkan pada pelayanan kesehatan Rumah Sakit terutama pada pelayanan kefarmasian

mendorong peneliti untuk melakukan evaluasi pelayanan kefarmasian rumah sakit yang menerapkan metode *lean hospital* dalam menganalisis *waste* (pemborosan) yang terjadi pada pelayanan farmasi di beberapa Rumah Sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan farmasi di Rumah Sakit yang menerapkan metode *lean hospital*?
2. Apakah akar penyebab masalah *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan farmasi di Rumah Sakit berdasarkan metode *lean hospital*?
3. Bagaimana usulan perbaikan sistem pelayanan farmasi dalam mengurangi atau mengeliminasi *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan farmasi Rumah Sakit berdasarkan metode *lean hospital*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi pelayanan farmasi di Rumah Sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi aktivitas *waste* (pemborosan) dalam proses pelayanan farmasi Rumah Sakit.
- b. Menganalisis akar penyebab masalah *waste* (pemborosan) yang terjadi dalam proses pelayanan farmasi Rumah Sakit.

- c. Memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan farmasi secara teoritis dalam mengurangi atau mengeliminasi *waste* yang terjadi dalam proses pelayanan farmasi Rumah Sakit.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan serta informasi bagi peneliti mengenai efektifitas metode *lean hospital* dalam memperbaiki sistem pelayanan farmasi.

2. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Memberikan rekomendasi bagi instansi pelayanan kesehatan dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan farmasi dengan menggunakan metode *lean hospital*.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi yang dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang metode *lean hospital*.