



**IMPLEMENTASI *LEAN HOSPITAL MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI FARMASI
(Studi Kasus di RSI Sultan Agung Banjarbaru)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Melakukan
Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi**

Oleh

**Risda Ariyanti
SA20025**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
BANJARBARU
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI *LEAN HOSPITAL MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI INSTALASI FARMASI
(Studi Kasus di RSI Sultan Agung Banjarbaru)

Oleh

Risda Ariyanti
SA20025

Telah dipertahankan di depan Penguji pada Tanggal 13 Juni 2024

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Hj.Liana Fitriani Hasymi, S.Pi.,M.Kes (Ketua penguji/Penguji I)
Ns.Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS (Anggota penguji/Penguji II)
Hj.Eny Hastuti S.KM .,M.Pd.,M.PH (Anggota penguji/Penguji III)
Reny Marliadi,M.Ak (Anggota penguji/Penguji IV)

Banjarbaru, Juni 2024
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari,

Hj.Liana Fitriani Hasymi, S.Pi.,M.Kes
NIK. 010915075

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam pustaka.

Banjarbaru, Juni 2024

Risda Ariyanti

SA20025

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Implementasi *Lean Hospital Management* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi (Studi Kasus di RSI Sultan Agung Banjarbaru)”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Bambang Joko Priatmadi, M.P selaku Rektor Universitas Borneo Lestari.
2. Hj Eny Hastuti, S.KM.,M.Pd.,M.PH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari.
3. Hj Liana Fitriani Hasymi, S.PI.,M.Kes selaku Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari.
4. Hj Eny Hastuti, S.KM.,M.Pd.,M.PH selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan serta saran dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Reny Marliadi, M.Ak selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan serta saran dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Hj.Liana Fitri Hasymi, S.Pi.,M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji Skripsi ini.
7. Ns.Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Rumah Sakit Universitas Borneo Lestari yang telah membekali berbagai ilmu dan pengalamannya selama proses pembelajaran.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis, Ayahanda Ardani dan Ibunda Sitti Rahimah serta seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doanya.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit angkatan 2020.

Penulis menyadari Skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan tidak sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan proposal penelitian ini sehingga dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang

Banjarbaru, Juni 2024

Penulis

Risda Ariyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Manajemen Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Definisi Manajemen Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Definisi dan Karakteristik Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Lean Management	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Sejarah Lean Management	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pilar Lean Management.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Konsep Value dan Waste	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Penerapan Lean Management di Rumah Sakit.	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Teori Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Jenis dan Rancangan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Karakteristik Partisipan	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Alat Bantu Penelitian.....	30
3.7	Prosedur Penelitian.....	30
3.8	Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung.....	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.	
4.1.1.1	Profil Instalasi Farmasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Gambaran Partisipan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Pelaksanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Pelaksanaan Observasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Proses Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3	Transkrip Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4	Analisa Individual	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.5	Hasil Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Identifikasi Hasil Penerapan <i>Lean Hospital Management</i>	45
4.1.4	Identifikasi Kualitas Pelayanan.....	47
4.1.5	Identifikasi Waste.....	49

4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Unsur Perbaikan Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Pendekatan Lean Management	50
4.2.2 Implementasi Prinsip Lean Management Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung	51
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Persebaran Partisipan Karyawan Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
4.2 Persebaran Partisipan Pasien Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Penerapan Lean Hospital Management	Error! Bookmark not defined.
4.4 Identifikasi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Identifikasi Waste.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
4.1 Struktur Instalasi Farmasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Studi Pendahuluan.....	62
2. Surat Balasan Untuk Studi Pendahuluan.....	63
3. Lembar Informed Consent	64
4. Surat <i>Ethecal Clerance</i>	66
5. Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
6. Surat Balasan untuk Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
7. Pedoman Wawancara	70
8. Transkrip	72
9. Lembar Observasi	89
10. Dokumentasi	91