

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *LEAN HOSPITAL MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI (Studi Kasus di RSI Sultan Agung Banjarbaru) (Oleh Risda Ariyanti; Pembimbing : Eny Hastuti, Reni Marliadi; 2024; 90 Halaman)

Lean Hospital Management ialah sebuah metode manajemen rumah sakit yang berfokus pada efisiensi dan pengurangan *waste*. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi prinsip *Lean Management* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instalasi farmasi RSI Sultan Agung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dengan partisipan 7 orang karyawan instalasi farmasi, dan 10 orang pasien. Diambil dengan metode observasi dan wawancara. Analisis data ditampilkan dalam bentuk tabel dan narasi secara deskriptif. Hasil didapatkan aktivitas proses kerja instalasi farmasi RSI Sultan Agung menunjukkan aktivitas yang berkembang ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang menunjukkan adanya kemajuan dalam regulasi pelayanan dengan adanya pengurangan *waste* dalam pengadaan, adanya metode *dispensing* yang dapat menekan pengeluaran pembuangan ampul, pada bagian pengambilan keputusan seluruh karyawan memiliki hak yang sama dalam memberikan pendapat, pelatihan bagi karyawan sudah bisa dikatakan mumpuni karena setiap karyawan memiliki pelatihan dasar dalam regulasi unit dan untuk pelatihan penunjang sudah di sesuaikan dengan kebutuhan, Unsur perbaikan yang dilakukan pada regulasi pelayanan di buktikan dengan hasil wawancara kepala instalasi farmasi, yaitu penggunaan *Lean* sudah mulai diaplikasikan dalam pelayanan, dan metode penunjang pelayanan seperti *dispensing*, unsur perbaikan ini memiliki peran dalam mengurangi *Waste* produksi obat, namun yang menjadi masalah masih terdapat pada kekurangan sumber daya manusia.

Kata kunci : *Lean Hospital Management*, Instalasi Farmasi, Implementasi.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF LEAN HOSPITAL MANAGEMENT IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN PHARMACY INSTALLATIONS (Case Study at RSI Sultan Agung Banjarbaru) (By Risda Ariyanti; Advisor : Eny Hastuti, Reni Marliadi; 2024; 90 Pages)

Lean Hospital Management is a hospital management method that focuses on efficiency and reducing Waste. This research aims to describe the implementation of Lean Management principles to improve service quality at the RSI Sultan Agung pharmaceutical installation. This research uses qualitative methods with a cross sectional approach. With 7 pharmaceutical installation employees and 10 patients as participants. Taken using observation and interview methods. Data analysis is presented in the form of tables and descriptive narratives. The results obtained by the RSI Sultan Agung pharmaceutical installation work process activities show that this developing activity is proven by the results of interviews which show progress in service regulations by reducing Waste in procurement, the existence of dispensing methods that can reduce ampoule disposal expenditure, in the entire decision making section. employees have the same right to give opinions, training for employees can be said to be adequate because every employee has basic training in unit regulations and supporting training has been adjusted to suit needs. Elements of improvements made to service regulations are proven by the results of interviews with heads of pharmaceutical installations, namely the use of Lean has begun to be applied in services, and service support methods such as dispensing, this improvement element has a role in reducing drug production Waste, but the problem is still a shortage of human resources.

Keywords: *Lean Hospital Management, Pharmaceutical Installation, Implementation.*