

MAKALAH
CONTINUOUS IMPROVEMENT PROGRAM (CIP)
PERSI 2025



Judul:

Implementasi *Lean Thinking*: Dashboard Nomor Tunggu Farmasi

Nama Tim:

Tim PANDAI (*Pengembangan Antrian Digital & Informasi*)

1. Rachma Triyani
2. Wiwiek W
3. Hamza
4. Puspita Fadma Sari
5. Eldina Amelia Putri

RS PUSAT PERTAMINA
2025

1. RINGKASAN

Rumah Sakit Pusat Pertamina melaksanakan inovasi pengembangan sistem informasi antrian farmasi berbasis teknologi untuk memudahkan pasien dalam memantau status pengerjaan resep secara mandiri. Melalui *dashboard TV*, dan selanjutnya direncanakan pengembangan pemindaian *QR Code* atau penggunaan mesin anjungan mandiri, pasien dapat mengetahui posisi antrian dan tahap pengerjaan resep secara *real-time*, sehingga dapat mengurangi kepadatan ruang tunggu, meminimalisir distraksi terhadap petugas *front liner* sehingga dapat berkonsentrasi dalam penerimaan resep dan penyerahan obat, serta menekan angka komplain pelanggan. Program ini merupakan bagian dari komitmen rumah sakit dalam melaksanakan *continuous improvement* guna meningkatkan mutu pelayanan, *patient experience*, mempercepat penyampaian informasi, serta menjamin keselamatan pasien.

2. LATAR BELAKANG

Layanan resep merupakan bagian tidak terpisahkan dari layanan rumah sakit. Namun, letaknya yang di hilir dari keseluruhan pelayanan kesehatan seringkali menjadi titik kritis timbulnya komplain pelanggan, mengingat proses ini **sebagian besar bersifat *non-value added* bagi pasien.**

Kegiatan menunggu **tanpa ketersediaan informasi yang memadai terkait status pengerjaan resep**, menimbulkan ketidaknyamanan dan kecemasan bagi pasien. Di sisi lain, pasien yang berulang kali menanyakan tahap pengerjaan resepnya menyebabkan **interupsi terhadap waktu dan konsentrasi petugas**. Lebih jauh lagi, kondisi **padatnya ruang tunggu berisiko terhadap keselamatan pasien**, mengingat kondisi ramai dan tertutup dapat mengakselerasi penyebaran penyakit menular. Secara keseluruhan, komplain yang timbul terkait masalah ini akan **berdampak terhadap reputasi rumah sakit.**

Di layanan farmasi Rumah Sakit Pusat Pertamina, angka komplain terhadap ketiadaan informasi yang memadai terkait status pengerjaan resep cukup tinggi, menempati peringkat kedua setelah keluhan terkait waktu tunggu. Keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas lebih banyak dibandingkan data yang terekam melalui layanan pengaduan digital. Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara acak terhadap 47 pasien, **64.6% responden menyatakan bahwa kejelasan informasi nomor antrian merupakan salah satu *value* yang diharapkan dari layanan resep.** Keterbatasan alternatif sarana pemantauan, dimana pasien hanya menunggu panggilan manual juga menyebabkan padatnya ruang tunggu terutama di waktu puncak pelayanan.

Menyikapi hal tersebut, Rumah Sakit Pusat Pertamina menginisiasi program *continuous improvement* melalui pengembangan **Informasi Antrian Farmasi**. Sistem ini tidak hanya menginformasikan resep yang selesai, namun sekaligus memungkinkan pasien memantau status pengerjaan resep.

Tantangan terbesar terhadap pelaksanaan inovasi ini adalah **kurangnya tenaga ahli, literasi digital yang rendah** baik pada petugas maupun pelanggan yang berisiko menimbulkan resistensi terhadap perubahan, serta **isu privasi**. Diperlukan pengaturan ulang beban kerja di ICT sehingga dapat mendedikasikan tenaga untuk membangun sistem, *deployment* serta komitmen dari petugas farmasi untuk menjalankan sistem, peninjauan ulang regulasi rumah sakit yang menjamin keamanan data pribadi, juga penyesuaian SPO dan dukungan dari manajemen.

3. TUJUAN/ TARGET SPESIFIK

Tujuan utama dari inovasi ini adalah **menciptakan nilai** bagi pelanggan internal dan eksternal rumah sakit, yaitu **mengurangi beban petugas dan mempermudah pasien**, yang secara lebih spesifik dijabarkan dalam poin-poin berikut:

- a. **Menyajikan informasi** yang **akurat** terkait tahap pengerjaan resep secara **real-time**.
- b. **Mengurangi kepadatan** ruang tunggu demi kenyamanan dan keselamatan pasien.
- c. **Menekan angka komplain** pelanggan.
- d. **Meminimalisir distraksi** terhadap petugas *front liner* sehingga dapat berkonsentrasi dalam penerimaan resep dan penyerahan obat.
- e. **Menekan biaya implementasi** dengan optimalisasi sumber daya yang tersedia.
- f. Mengambil **bagian dari budaya perbaikan berkelanjutan** dalam pelayanan rumah sakit.

4. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN

Kompleksitas proses bisnis di layanan resep dan keterlibatan lebih dari satu fungsi menyebabkan **implementasi lean thinking** dirasa tepat untuk diterapkan dalam upaya penyelesaian masalah, yang dilakukan dalam **4 siklus diagnosing-planning-taking action-evaluating**.

Siklus Pertama (22 Januari – 26 Februari 2025)

Diagnosing: Identifikasi Customer dan Value of Customer

Penentuan *customer* menggunakan *SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer) Diagram*

Identifikasi *value* pasien melalui hasil *google review*, kuesioner layanan, dan komplain yang masuk langsung ke *customer relationship management*

Planning: Identifikasi Masalah dan Penentuan Prioritas Masalah

Identifikasi masalah melalui <i>focus group discussion</i> (FGD) dengan <i>Tim Quality Management, Outpatient, ICT dan Pharmacy</i>
Penentuan prioritas masalah: Meningkatnya keluhan pasien akibat menunggu tanpa ketersediaan informasi yang memadai terkait status pengerjaan resep (waste: waiting)
Penelusuran akar masalah: Belum tersedianya tampilan nomor tunggu
Planning: Identifikasi Solusi dan Penentuan Prioritas Solusi
Menginventarisir solusi melalui FGD dengan <i>Tim Quality Management, Outpatient, ICT dan Pharmacy</i>
Penentuan prioritas solusi (menggunakan pick chart): Pembuatan <i>dashboard</i> nomor tunggu
Taking Action: Implementasi Solusi Terpilih
a. Perancangan sistem: - Menyusun alur kerja digitalisasi antrian farmasi - Mendesain sistem <i>queue tracker</i>
b. Pengembangan Teknologi - Melakukan integrasi perangkat lunak sistem antrian dengan <i>server</i> rumah sakit - Mendesain <i>user interface</i> yang sederhana, mudah diakses, dan ramah pengguna
c. Sosialisasi Memberikan pelatihan singkat bagi petugas farmasi agar dapat membimbing pasien dalam penggunaan sistem.
Evaluating Action: Uji Coba Terbatas (Pilot Project)
Mengimplementasikan sistem pada layanan Farmasi Rawat Jalan lantai 1.
Memantau keandalan sistem dan mengidentifikasi potensi gangguan teknis.
Siklus Kedua (1 Maret – 30 Mei 2025)
Tahap 1 – Rediagnosing Action: Identifikasi Masalah yang Masih Terjadi
Identifikasi <i>value</i> pasien melalui hasil <i>google review</i> , kuesioner layanan, dan keluhan yang masuk langsung ke nomor <i>customer relationship management</i> FGD antara ICT dan petugas farmasi
Tahap 2 – Planning Action
Merencanakan implementasi penuh (<i>go-live</i>)
Tahap 3 – Taking (Redesign) Action: Implementasi Penuh (Go-Live)
Mengimplementasikan sistem pada seluruh layanan Farmasi Rawat Jalan
Tahap 4 – Evaluating Action: Monitoring
Melaksanakan evaluasi terhadap pemanfaatan sistem
Mengkaji data masukan/ keluhan pasien dan melakukan perbaikan yang diperlukan

Siklus Ketiga (6 Juni 2025 - 1 Juli 2025)

Tahap 1 – *Rediagnosing Action*: Identifikasi Masalah yang Masih Terjadi

Wawancara untuk menggali *value* pasien, diperoleh hasil: a) Informasi tahap pelayanan resep yang tampil pada monitor nomor tidak selalu merepresentasikan kondisi yang sebenarnya; b) Pasien tidak memahami informasi pada *dashboard* nomor tunggu (**waste: defect**).

FGD yang melibatkan ICT dan farmasi

Tahap 2 – *Planning Action*

Merencanakan perbaikan terhadap tampilan *dashboard*

Sosialisasi ulang penggunaan program bagi petugas

Tahap 3 – *Taking (Redesign) Action*

Mengeliminasi tampilan “*icon process*” tahapan *dispensing* yang tidak informatif dan membingungkan pasien.

Membuat *running text* yang menjelaskan tahapan *dispensing* resep.

Melakukan simulasi dan diskusi

Tahap 4 – *Evaluating Action*: Monitoring

Mengkaji data keluhan/ masukan pasien dan melakukan perbaikan yang diperlukan

Siklus Keempat (15 Juli 2025 s.d Saat Ini)

Tahap 1 – *Rediagnosing Action*: Identifikasi Masalah yang Masih Terjadi

Menginventarisir *value* pasien: a) Proses pencetakan nomor antrian tidak menunggu pasien datang ke *counter* penerimaan resep; b) Nomor antrian resep terkoneksi langsung ke gawai pasien, sehingga tidak diperlukan antrian mengambil nomor di *counter* Farmasi; c) Nomor antrian resep dapat dicetak pada mesin anjungan mandiri.

Inventarisir *value customer* internal (petugas farmasi): saat ini *update* terhadap status pengerjaan resep dilakukan di aplikasi yang berbeda dengan SIMRS, dan membutuhkan *input* data secara manual

FGD internal antara ICT dan petugas farmasi

Tahap 2 – *Planning Action*

Merencanakan tahap perbaikan selanjutnya: a) Proses pencetakan nomor tunggu dapat dilakukan secara mandiri; b) Pemantauan tahap pengerjaan resep dapat dilakukan dari lokasi mana pun di rumah sakit; c) Pemutakhiran tahap pengerjaan resep oleh petugas lebih efisien

Tahap 3 – *Taking (Redesign) Action* (Masih berlangsung)

Pembuatan aplikasi antrian pada mesin anjungan mandiri untuk mencetak nomor tunggu dengan *QR code*, dimana akses pasien terhadap status pengerjaan resep dapat dilakukan melalui *scan QR code* tersebut.

Pembuatan aplikasi *pharmacy mobile*

Tahap 4 – *Evaluating Action*: Monitoring

5. HASIL INOVASI DAN DAMPAKNYA

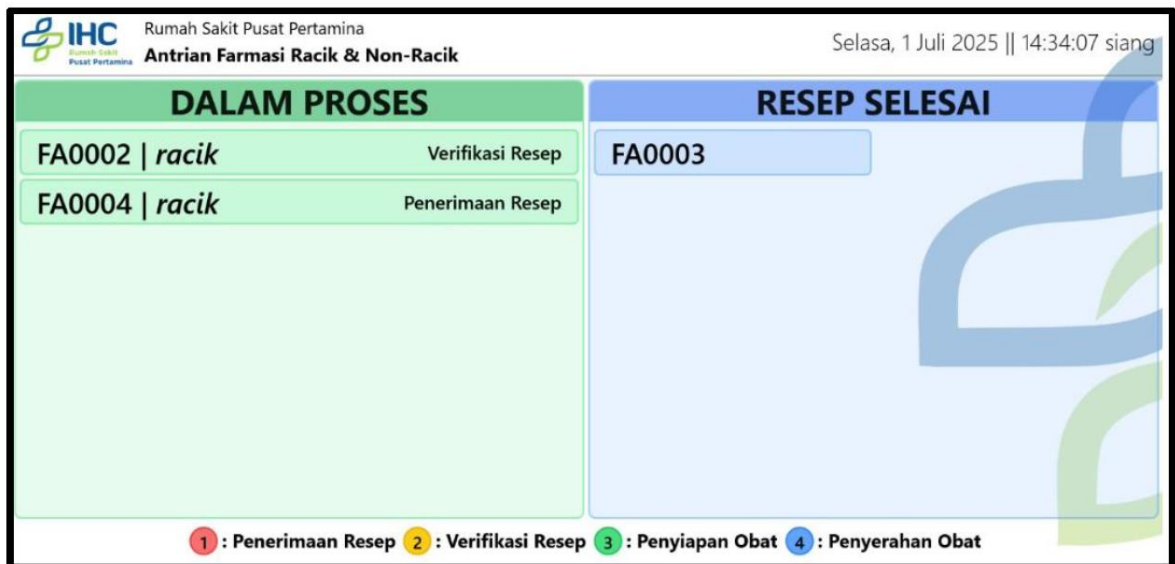
Sejak diterapkannya Informasi Antrian Farmasi, RSPP mencatat beberapa hasil positif, antara lain:

a. Peningkatan Kepuasan Pasien

Survei internal menunjukkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 76,2% terkait kejelasan informasi nomor antrian.

b. Akurasi Informasi dan Kemudahan Akses Informasi

Pasien bukan sekedar mendapat informasi resep yang telah selesai dikerjakan, namun dapat mengakses tahap pengerjaan resep di monitor nomor tunggu.



c. Pengurangan Kepadatan Ruang Tunggu

- Tingkat kepadatan di ruang tunggu farmasi menurun secara survey visual, namun pengukuran lebih lanjut melalui perbandingan antara luas area dengan jumlah orang yang menempatnya perlu dilakukan.
- Kondisi ini mendukung kenyamanan serta meminimalkan risiko penularan penyakit di area publik rumah sakit.

d. Dampak terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien

- Mengurangi tingkat ketidaknyamanan pasien akibat menunggu dalam waktu lama.
- Menjaga akurasi pelayanan dengan pemantauan antrian yang terintegrasi.
- Menghemat waktu petugas yang sebelumnya digunakan untuk melayani pertanyaan pasien terkait tahap pengerjaan resep, sehingga dapat fokus untuk melakukan tahap pemeriksaan 5 benar penyerahan obat serta edukasinya

e. Keberlanjutan Program

Program ini bersifat *continuous improvement* dengan rencana pengembangan, antara lain:

- Melanjutkan siklus perbaikan ke-4 (pembuatan aplikasi antrian pada mesin anjungan mandiri dan aplikasi *pharmacy mobile*)
- Pengiriman notifikasi otomatis melalui SMS, *WhatsApp*, atau *mobile patient information system*.

Melalui implementasi inovasi ini, RSPP berhasil memberikan pelayanan yang lebih modern, transparan, dan efisien, sejalan dengan komitmen peningkatan *patient experience*, mutu dan keselamatan pasien secara berkelanjutan.