

Rumah Sakit Umum Permata Cibubur merupakan rumah sakit pertama di Cibubur yang sebelumnya merupakan rumah sakit khusus bunda dan anak yang berkembang menjadi rumah sakit umum pada awal tahun 2019. Instalasi Farmasi merupakan salah satu pelayanan yang paling dibutuhkan oleh pasien Rawat Jalan maupun pasien Rawat Inap. Namun sebelum dan setelah perubahan menjadi rumah sakit umum, rumah sakit kerap menerima banyak keluhan dengan rata-rata paling banyak mengenai pelayanan di Instalasi Farmasi. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden dan dilakukan analisis importance-performance, dihasilkan 3 prioritas masalah yang saat ini dimiliki oleh Instalasi Farmasi, yaitu masalah waktu tunggu pembuatan obat jadi dan obat racik yang tidak sesuai sesuai standar rumah sakit yang seharusnya proses obat jadi yaitu selama ≤ 15 menit dan ≤ 30 menit, pihak Apoteker kurang tanggap terhadap keluhan yang diterima, dan pihak Apoteker atau petugas tidak memberikan kepastian waktu tunggu pengambilan obat yang dibutuhkan. Rekomendasi sistem yang dapat digunakan untuk mengurangi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan pemetaan menggunakan VSM (Value Stream Mapping). VSM merupakan alat yang diperkenalkan oleh Toyota untuk mengurangi proses yang tidak menghasilkan nilai tambah (non-value added). Pemetaan digambarkan dengan tiga keadaan untuk masing-masing proses pelayanan obat jadi dan obat racik yaitu pemetaan untuk kondisi saat ini, analisis waste atau pemborosan, dan pemetaan perencanaan dan implementasi untuk perbaikan.

Kata Kunci: Instalasi Farmasi, Waktu Tunggu, Obat Jadi, Obat Racik, Value Stream Mapping (VSM).