ABSTRAK

Penerapan lean hospital sangat diperlukan di rumah sakit khususnya di kota-kota besar seperti Surabaya dimana persaingan antar rumah sakit semakin ketat untuk mendapatkan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi *waste* dan mengimplementasikan *lean hospital* sebagai usulan perbaikan di instalasi farmasi Rumah sakit Islam Ahmad Yani Surabaya, Indonesia. Dengan metode penelitian kualitatif, kuisioner *importance-performance analysis* dan *value stream mapping* memperlihatkan nilai aktivitas yang terdapat di unit farmasi masing-masing sebesar 45% *value added*, 20 % *non value added* dan 35% *necesary non value added*, dengan rentang *lead time non value added* sebesar 936 menit. Aktivitas yang tidak mempunyai nilai tambah/ *non value added* di instalasi farmasi meliputi aktivitas verifikasi laporan permintaan pada manajer unit farmasi, memberi stempel RS, nomor faktur, tanda tangan petugas dan jam kedatangan, mengkaji resep sesuai persyaratan admin, farmasi, klinis dan stok, mengambil obat dari rak sesuai permintaan resep. Dari aktivitas tersebut di dapatkan 5 penyebab akar masalah di masing-masing aktivitas yang di dapat dari *fishbone diagram*. Lean hospital di usulkan ke dalam tiga tahap : jangka pendek, menengah dan panjang untuk menghilangkan atau mengurangi pemborosan dan membuat keseluruhan sumber daya terorganisasi secara efisien. Hal ini akan meningkatkan peroduktivitas dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci:Lean Hospital Value Stream Mapping, Fishbone diagram, Rumah sakit Islam Surabaya Ahmad Yani, Instalasi Farmasi