

## ABSTRACT

One of the minimum service standard in Pharmacy Installation was waiting time. Waiting time for finished medicine was  $\leq 30$  minutes, while for compounding medicine was  $\leq 60$  minutes. In 2017 the average of waiting time in Pharmacy Installation of RSJ Menur Surabaya for finished medicine was 37.67 minutes, while for compounding medicine was 71.69 minutes. The purpose of this research was to analyze the waiting time of finished and compounding medicine with Theory of Constraint (TOC) at Pharmacy Installation of RSJ Menur Surabaya.

This research was observational research with cross sectional research design. The unit analysis was Pharmacy Installation of RSJ Menur Surabaya. Research sample were 133 prescriptions of finished medicine and 19 prescriptions of compounding medicine. Data collection included measuring the waiting time of finished and compounding medicine at each stage of service. Data was analyzed by analyzing problems, group discussion to define constraint, causing constraint, and priority causing constraint.

The result showed that 72.18% finished medicine exceeded the standard, while 84.21% compounding medicine exceeded the standard. The problem that made finished and compounding medicine exceeded the standard was at stage of drug preparation and delay. Constraint at stage of drug preparation and delay was caused by man, material, method, machine, and time constraint. Priority causing constraint factors consisted of insufficient planning and availability of drug, SOP didn't socialized, multiple etiquette retrieval, less skills, less blender machine, no sealing machine, uncomfortable workplace, slowed network of MIS, and drug stock on MIS was not the same with stock in the pharmacy.

Efforts that could be done included the revision of the SOP to be resolved, preparing the budget plan for the procurement of blender and sealing machine, creating workstation layout, developing training plans to improve the skill, and improving the MIS of the hospital.

Keywords: waiting time for drug service, theory of constraint

## ABSTRAK

Standar pelayanan minimal di Instalasi Farmasi RS salah satunya adalah lama waktu tunggu pelayanan obat jadi yaitu  $\leq 30$  menit sedangkan obat racikan yaitu  $\leq 60$  menit. Di Instalasi Farmasi RSJ Menur Surabaya, rata-rata waktu tunggu pelayanan obat jadi pada tahun 2017 sebesar 37,67 menit, sedangkan obat racikan sebesar 71,69 menit. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan dengan pendekatan *Theory of Constraint* (TOC) di Instalasi Farmasi RSJ Menur Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian *observational research*, dengan desain penelitian *cross sectional*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah unit kerja Instalasi Farmasi RSJ Menur Surabaya. Sampel penelitian sebesar 133 resep obat jadi dan 19 resep obat racikan. Pengumpulan data meliputi mengukur waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan pada setiap tahap alur pelayanan. Analisis data dengan cara menganalisis masalah pada tahap alur pelayanan yang lebih dari standar, diskusi kelompok untuk menentukan *constraint*, faktor penyebab *constraint*, dan prioritas faktor penyebab *constraint*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 72,18% resep obat jadi yang melebihi standar, sedangkan obat racikan yang melebihi standar sebanyak 84,21%. Masalah yang membuat waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan lama adalah pada tahap penyiapan obat dan terjadinya *delay*. *Constraint* yang menyebabkan waktu penyiapan obat yang lama dan terjadi *delay* disebabkan karena *man*, *material*, *method*, *machine*, dan *time constraint*. Prioritas faktor penyebab *constraint* terdiri dari perencanaan dan ketersediaan obat belum memadai, SPO tidak disosialisasikan, pengambilan etiket langsung banyak, keterampilan juru racik kurang, mesin *blender* kurang, tidak memiliki *sealing machine*, jarak antar ruangan jauh, SIM RS lambat, dan stok obat di SIM RS tidak sama dengan stok opname.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain revisi SPO agar segera diselesaikan, menyusun RAB tahun depan untuk pengadaan mesin *blender* dan *sealing machine*, membuat *layout workstation*, menyusun rencana pelatihan untuk meningkatkan keterampilan juru racik, dan memperbaiki SIM RS.

Kata Kunci : waktu tunggu pelayanan obat, *theory of constraint*