

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR DRUG SERVICES  
AT DEPO 5 ISLAMIC HOSPITAL JEMURSARI SURABAYA  
WITH A SIX SIGMA APPROACH**

**ABSTRACT**

*One way to measure effectiveness in the waiting time process for drug services is to use the Six Sigma approach. Six sigma is a business strategy to eliminate waste, reduce costs due to poor quality, and improve the effectiveness of all operating activities, so as to meet customer needs and expectations (Nasution, 2015). Based on the achievement indicators, the waiting time for the concoction drug service at Depo 5 RSI Surabaya Jemursari in 2021 has not yet reached the standard. The purpose of this study was to analyze the waiting time for drug services using the Six Sigma approach at Depo 5 RSI Surabaya Jemursari. This research is quantitative descriptive. The population in this study were prescription drugs for general outpatients at RSI Surabaya Jemursari in January as many as 184 prescriptions. The sampling technique was carried out using simple random sampling with a sample of 36 recipes. This research was conducted by observing the waiting time for drug services, namely observing from the patient submitting a prescription to the Depo 5 officer until the drug was handed over to the patient. In the DMAI stage (define, measure, analyze and improve) found 4 types of defects that often occur, namely machine errors, process waste, overproduction and employee negligence. Through calculations, obtained a sigma level of 2.76 with a possible damage of 10887,3 defects for a million prescription productions. It is recommended to increase the number of human resources in the drug concoction section to minimize waiting time for compounded drugs.*

**Keywords:** *Waiting Time for Drug Service, Recipe Service Flow, Six Sigma*

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN OBAT  
DI DEPO 5 RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA  
DENGAN PENDEKATAN *SIX SIGMA***

**ABSTRAK**

Salah satu cara untuk mengukur keefektifitasan dalam proses waktu tunggu pelayanan obat yaitu menggunakan pendekatan *Six sigma*. *Six sigma* adalah strategis bisnis untuk menghilangkan pemborosan, mengurangi biaya karena kualitas buruk, dan memperbaiki efektifitas semua kegiatan operasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Nasution, 2015). Berdasarkan indikator capaian mutu waktu tunggu pelayanan obat racikan di Depo 5 RSI Surabaya Jemursari tahun 2021 masih belum mencapai standar. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis waktu tunggu pelayanan obat dengan menggunakan pendekatan *Six Sigma* di Depo 5 RSI Surabaya Jemursari mengidentifikasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah resep obat racik untuk pasien umum rawat jalan di RSI Surabaya Jemursari pada bulan Januari sebanyak 184 resep. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 36 resep. Penelitian ini dilakukan dengan observasi waktu tunggu pelayanan obat yakni mengamati mulai dari pasien menyerahkan resep kepada petugas Depo 5 hingga obat diserahkan kepada pasien. Dalam tahapan DMAI (*define, measure, analyze* dan *improve*) ditemukan 4 jenis *defect* yang sering terjadi, yaitu mesin eror, pemborosan proses, kelebihan produksi dan kelalaian petugas. Melalui perhitungan, didapatkan tingkat sigma sebesar 2,76 dengan kemungkinan kerusakan sebesar 10887,3 *defect* untuk sejuta produksi resep. Disarankan untuk menambah jumlah SDM dibagian racik obat untuk meminimalisir waktu tunggu obat racikan.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Alur Pelayanan Resep, *Six Sigma*