

ABSTRAK

Permasalahan yang umum terjadi dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah lamanya waktu tunggu, proses administrasi, ketersediaan informasi, dan yang lainnya. Salah satu metode perbaikan kualitas (Quality Improvement) yang digunakan dalam penelitian ini adalah lean hospital dengan tujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi penggunaan waktu, tenaga kerja, ruang, dan sumber daya lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran value stream mapping (VSM), menganalisa hal yang menjadi waste, dan usulan perbaikan menggunakan pendekatan lean hospital pada pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam RSUD Arga Makmur. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai Non Value Added tertinggi adalah pada unit poliklinik yaitu sebesar (97,09%) dengan Value Added sebesar (2,91%) dengan waiting time (107,22 menit) pada pelayanan pasien non-asuransi dengan pemeriksaan penunjang. Waste yang terjadi berupa waste of waiting, transportation, overproduction, overprocessing, inventory, motion, human potential dan defect. Dari hasil fishbone diagram diketahui bahwa akar penyebab masalah yang terjadi di unit poliklinik adalah dalam hal manajemen, peralatan, layout, petugas dan sistem informasi. Usulan perbaikan yang dapat diberikan berupa usulan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Kata kunci : rawat jalan, lean hospital, waste, value added, non value added, VSM

ABSTRACT

Common problems that occur in outpatient services in hospitals are the length of waiting time, administrative processes, availability of information, and others. One of the quality improvement method used in this study is lean hospitals with the aim of achieving the effectiveness and efficiency of the use of time, labor, space, and other resources. This study aims to determine the description of value stream mapping (VSM), analyze things that become waste, and proposed improvements using the lean hospital approach in internal disease polyclinic RSUD Arga Makmur. The study was conducted with a qualitative approach through direct observation, in-depth interviews and document review. The results showed the highest Non Value Added was in the polyclinic unit that was equal to (97.09%) with a Value Added (2.91%) and waiting time (107.22 minutes) on patient non-insurance with additional examination. Waste that occurs in outpatient services are waste of waiting, transportation, overproduction, overprocessing, inventory, motion, human potential and defects. From the results of the fishbone diagram it is known that the root causes of problems that occur in the polyclinic unit are in terms of management, equipment, layout, officers and information systems. Proposed improvements can be given in the form of short term, medium term and long term proposals.

Keywords : *outpatient, lean hospital, waste, value added, non value added, VSM*