

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *waste* layanan rawat jalan poliklinik dengan menggunakan *service blueprint* untuk mengurangi waktu tunggu pelayanan di RSUD HAMS Kisaran, Kabupaten Asahan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang melibatkan 89 orang yang terdiri dari petugas medis, petugas non-medis, serta pasien. Pemilihan sampel bagi petugas dilakukan menggunakan *purposive sampling*, adapun bagi pasien menggunakan *accidental sampling*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Uji validitas kuesioner dilakukan menggunakan Pearson adapun uji reliabilitasnya dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha.

Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas perhitunagn waktu yang dihabiskan oleh pasien termasuk dalam kategori lama. Peneliti juga mendapatkan tiga jenis *waste* yaitu *waiting*, *unappropriate processing*, dan *transportation*. Rekomendasi upaya peningkatan waktu tunggu pelayanan bisa dilakukan adalah dengan: penjadwalan ulang bagi dokter, melakukan perhitungan beban kerja untuk pelayanan yang masih dijaga oleh 1 orang petugas, dilakukannya perencanaan E-rekam medis dan disentralisasi untuk penyimpanan berkas pasien, penyederhanaan dalam memberikan informasi kepada pasien, melakukan pemilahan di poli jika belum dilakukan, dan menjaga kebersihan serta pemeliharaan rutin di setiap fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Evaluasi Waste, Alur Layanan, Service Blueprint

ABSTRACTS

This study aimed to evaluate polyclinic outpatient service waste using a service blueprint to reduce waiting time for services at RSUD HAMS Kisaran, Asahan. This study was a descriptive qualitative study involving 89 people consisting of medical officers, non-medical officers, and patients. The sampling for officers was conducted by purposive sampling, while the sampling for patients was conducted by accidental sampling. Questionnaires, observations, and interviews was carried out to collect data. The validity test was carried out using Pearson, while the reliability test used Cronbach's Alpha.

The results of this study found that the majority of time spent by patients was long. This study also found three types of waste, including waiting, inappropriate processing, and transportation. This study found that reducing waiting time for services can be done by: rescheduling doctors, calculating workloads for services that are still maintained by 1 officer, planning for E-medical records and centralizing the storage of patients files, simplifying in providing information to patients, sorting at the poly if it has not been done, and maintaining cleanliness and also routine maintenance at each supporting facilities.

Keywords: Waste Evaluation, Service Flow, Blueprint Service