

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 manajemen 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 RS Metta Medika II Sibolga. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung, wawancara mendalam dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan nilai Non Value Added tertinggi adalah pada pelayanan pasien BPJS 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

Problems that commonly occur in outpatient services in hospitals are the length of waiting time, administrative processes, availability of information, and others. One of the quality improvement methods used in this research is lean management with the aim of achieving effectiveness and efficiency in the use of time, manpower, space, and other resources. This study aims to describe the value stream mapping (VSM), analyze what becomes waste, and propose improvements using a lean hospital approach in outpatient services at Metta Medika II Sibolga Hospital. The research was conducted with a qualitative approach through direct observation, in-depth interviews and document review. The results showed that the highest Non Value Added value was in BPJS patient services with supporting examinations. The waste that occurs is in the form of 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. Suggestions for improvement that can be given are in the form of short-term, medium-term and long-term proposals.

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