

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan rawat jalan meliputi waktu tunggu yang lama, alur pelayanan yang tidak efisien, serta pemborosan proses kerja yang berdampak pada kepuasan pasien. Pendekatan *Lean Hospital* menjadi salah satu strategi manajemen yang bertujuan menghilangkan pemborosan (*waste*) dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Lean Hospital* dalam meningkatkan pelayanan rawat jalan pada Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Sabang.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap alur pelayanan, serta telaah dokumen terkait pelayanan rawat jalan. Informan penelitian terdiri dari tenaga kesehatan, manajemen rumah sakit, serta pasien yang menerima pelayanan. Analisis data dilakukan melalui identifikasi pemborosan pelayanan menggunakan prinsip *Lean*, pemetaan alur proses (*value stream mapping*), serta evaluasi perbaikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Lean Hospital* mampu mengidentifikasi berbagai bentuk pemborosan pelayanan seperti waktu tunggu pasien yang panjang, duplikasi proses administrasi, serta kurang optimalnya koordinasi antar unit pelayanan. Penerapan prinsip *Lean* melalui penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan koordinasi petugas, dan optimalisasi sistem administrasi terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan pasien.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Lean Hospital* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sabang. Rumah sakit disarankan untuk menerapkan prinsip *Lean* secara berkelanjutan melalui komitmen manajemen, pelatihan sumber daya manusia, serta evaluasi pelayanan secara periodik guna mencapai pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien.

Kata kunci: Lean Hospital, pelayanan rawat jalan, efisiensi pelayanan, mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.