

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan menemukan sumber pemborosan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. Kariadi Semarang dengan pendekatan *Value Stream Mapping* (VSM).

Untuk mengidentifikasi aktivitas pelayanan dan mengurangi waktu tunggu, penulis menggunakan metode VSM. Metode ini terdiri dari *Non-Value Added* (NVA), yaitu aktivitas yang tidak memberikan nilai dan *Value Added* (VA), merupakan aktivitas yang memberikan nilai. Selain itu peneliti menggunakan metode *Fishbone Diagram* untuk menemukan sumber pemborosan.

Hasil penelitian menunjukkan ada sembilan aktivitas yang harus dijalani atau dilalui pasien Poliklinik Penyakit Dalam untuk mendapatkan pelayanan, mulai dari loket informasi hingga layanan pemeriksaan. Nilai VSM *Current State* menunjukkan bahwa NVA sebesar 94,78 menit dan VA sebesar 18,52 menit. Melalui *fishbone diagram* diketahui sumber pemborosan terjadi karena aktivitas yang berulang. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti mengusulkan perbaikan VSM *Current State* menjadi *Future State* dengan hasil NVA 74 menit dan VA 18,52 menit. Nilai ini memberikan penurunan signifikan 22%.

Kata kunci: waktu tunggu, pemborosan, *value stream mapping*, VALSAT, *fishbone diagram*.

## ABSTRACT

*This study aims to identify service activities, reduce waiting time, and find sources of waste for Outpatients Internal Disease Polyclinic RSUP Dr. Kariadi Semarang with a Value Stream Mapping (VSM) approach.*

*To disclose activities and reduce waiting time, the author uses VSM method. This method consists of Non-Value Added (NVA), namely activities that do not provide value and Value Added (VA), which is an activity that provides value. Fishbone Diagrams.*

*The results showed that there were nine activities that patients of the Internal Disease Polyclinic had to undergo or go through to get services ranging from information counters to examination services. The VSM Current State value shows that the NVA is 94.78 minutes and the VA is 18.52 minutes. Through the fishbone diagram, it is known the source of waste that occurs due to repetitive activities. Based on these results, the researcher proposes to improve the minute VSM Current State to Future State with NVA 74 and VA 18.52 minutes. This value provides a significant reduction of 22%.*

*Keywords: waiting time, waste, value stream mapping, VALSAT, fishbone diagram.*