

## INTISARI

Memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu misi perusahaan di industri jasa kesehatan. Dengan berkualitasnya pelayanan diharapkan menghasilkan kepuasan konsumen yang baik pula. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UGM Prof. Soedomo menjadi rumah sakit kelas B pada tahun 2018. Salah satu misi yang dimiliki RSGM adalah pelayanan yang profesional, komprehensif, dan berkualitas. Berdasarkan peraturan menteri kesehatan, akreditasi rumah sakit dilakukan dalam 4 tahun sekali dan akreditasi ulang RSGM akan terjadi pada tahun 2022. Salah satu faktor rumah sakit dapat naik kelas adalah kualitas dari pelayanan kesehatannya. Dengan upaya menaikkan kelas pada akreditasi ulang nanti dapat menjadi suatu tujuan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi yang terbaik dalam persaingan rumah sakit gigi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan *lean hospital* yang bertujuan untuk mengevaluasi proses aliran pasien rawat jalan, mengidentifikasi pemborosan, dan mengidentifikasi penyebab dari pemborosan yang terjadi pada pelayanan rawat jalan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi dan wawancara yang dilakukan dari bulan Juli-September 2021. Analisis *Value Stream Mapping* digunakan sebagai alat analisis data untuk mengidentifikasi aliran pelayanan rawat jalan pasien dan untuk mengidentifikasi keberadaan pemborosan. Kemudian analisis *Fishbone Diagram* digunakan untuk mengetahui penyebab dari pemborosan.

Berdasarkan hasil penelitian, *cycle time* sebesar 4813 detik, *waiting time* sebesar 4863 detik dan *lead time* sebesar 9676 detik. Berdasarkan *value stream mapping* pemborosan yang terjadi di antaranya adalah pemborosan tipe *waiting*, *transportation*, *motion*, *defect*, *overprocessing*, *inventory* dan pemborosan tipe *human potential*. Berdasarkan *fishbone diagram* didapati penyebab dari pemborosan dan usulan perbaikannya adalah (1) Integrasi sistem informasi rumah sakit ke seluruh unit pelayanan, (2) Menerapkan sistem nomor antrean ke seluruh unit pelayanan, (3) Merenovasi *layout*, dan (4) Meningkatkan sistem reservasi.

**Kata Kunci:** *Lean Hospital*, *Value Stream Mapping*, Pemborosan, *Fishbone diagram*, waktu tunggu pasien.

## ABSTRACT

*Providing quality services is one of the company's missions in the healthcare industry. The quality of service is expected to produce good customer satisfaction as well. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UGM Prof. Soedomo became a class B hospital in 2018. One of the missions of RSGM is professional, comprehensive, and quality services. Based on the Minister of Health's regulation, hospital accreditation is carried out every four years, and RSGM re-accreditation will occur in 2022. One of the factors that a hospital can upgrade is the quality of its health services. With the effort to raise the class on re-accreditation later, it can be a goal to improve the quality of service to be the best in the competition for dental hospitals in Indonesia. This study uses a lean hospital approach that aims to evaluate the outpatient flow process, identify waste, and identify the causes of waste that occur in outpatient services.*

*This research is a qualitative descriptive study with observation and interview data collection methods conducted from July-September 2021. Value Stream Mapping analysis is used as a data analysis tool to identify the flow of patient outpatient services and the presence of waste. Then Fishbone Diagram analysis is used to determine the cause of waste.*

*Based on the research results, the cycle time is 4813 seconds, the waiting time is 4863 seconds, and the lead time is 9676 seconds. Based on the value stream mapping, the wastes that occur include waiting, transportation, motion, defect, overprocessing, inventory, and waste of human potential. Based on the fishbone diagram the causes of waste were found, and the proposed improvements are (1) Integration of hospital information systems into all service units, (2) Implement a queue number system for all service units, (3) Renovate the layout, and (4) Improve the reservation system.*

**Keywords:** *Lean Hospital, Value Stream Mapping, waste, Fishbone diagram, waiting time.*