

INTISARI

Rumah Sakit merupakan salah satu usaha bidang jasa pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan tuntutan dan harapan yang berbeda – beda pada setiap pasien. Agar dapat terus kompetitif, RS dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanan. Dalam pelayanan rawat jalan, lama waktu tunggu merupakan hal yang dapat mempengaruhi citra rumah sakit terhadap komitmen dalam memberikan pelayanan. Di RS X, standar waktu tunggu kurang dari 60 menit nyatanya tidak dapat dicapai 100%, meskipun proses administrasi pendaftaran telah diotomatisasi sedemikian rupa untuk memangkas waktu tunggu. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi *waste* pada pelayanan rawat jalan, membuat alur pelayanan terbaik serta memberikan solusi atas lamanya waktu tunggu dengan sistem pengaturan kedatangan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan didukung naratif interpretative kualitatif untuk memberikan gambaran *waste*, dan waktu tunggu pada setiap proses pelayanan menggunakan *service blueprint*. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi *waste* dan menghitung standar waktu pelayanan yang kemudian dimasukkan dalam usulan *service blueprint*. Hasil penelitian ditemukan penyebab terjadinya *waste* adalah menunggu, utamanya saat menunggu jadwal konsultasi dokter. Dalam *service blueprint* dipetakan alur detail tiap aktivitas beserta titik tunggu, titik kritis pelayanan dengan standar waktu tiap aktivitas dalam pelayanan. Sebagai rekomendasi atas lamanya waktu tunggu jadwal konsultasi dokter, dilakukan pengaturan waktu kedatangan pasien pada poli berdasarkan waktu standar pelayanan konsultasi pasien pada 3 poli dengan kunjungan terbanyak yakni poli jantung, poli penyakit dalam, dan poli syaraf. Melalui *service blueprint* tersebut, diharapkan manajemen dapat mengidentifikasi titik kegagalan pelayanan dan memberikan kepastian layanan sebagai komitmen terhadap pasien.

Kata Kunci: *Waste*, *Service Blueprint*, Standar Waktu, Penjadwalan, Pelayanan Rawat Jalan

ABSTRACT

Hospitals are one of the health service businesses that provide services to patients with different demands and expectations for each patient. In order to remain competitive, hospitals are required to always improve service quality. In outpatient unit, long waiting time is something that can affect the hospital's image regarding its commitment to providing services. In fact, in RS X the waiting time standard of less than 60 minutes cannot be achieved 100%, even though the registration administration process has been automated in such a way to reduce waiting times. The aim of this research is to identify waste in outpatient services, create the best service flow and provide solutions to long waiting times with a patient arrival management system.

This research is a qualitative descriptive study supported by a qualitative interpretive narrative to provide an overview of waste and waiting time in each service process using a service blueprint. The analysis data process, using by waste identification and calculating service time standards which are then included in the recommendation of service blueprint. The research results found that the cause of waste is waiting, especially when waiting for a doctor's consultation schedule. In service blurpint, a detailed flow of each activity is mapped along with waiting points, critical points of service with standard time for each activity in service. As a recommendation regarding the length of waiting time for a doctor's consultation schedule, patient arrival times at the clinic are set based on the standard time for patient consultation services at the 3 polyclinics with the most visits, cardiology polyclinic, internal medicine polyclinic, and neurological polyclinic. Through this service blueprint, it is hoped that management can identify service failure points and provide service certainty as a commitment to consumers.

Keywords: *Waste, Service Blueprint, Standard Time, Scheduling, Outpatient Services*