

ABSTRAK

Latar belakang: Unit pelayanan rawat jalan menjadi salah satu unit unggulan di RSKIA Sadewa, terutama poli ibu dan poli anak yang memiliki proporsi jumlah pasien dan *revenue* terbesar dibandingkan poli lainnya. Data kepuasan pasien yang di unit pelayanan rawat jalan menunjukkan peningkatan dari tahun 2018-2021. Namun, data lain yang diambil dari *google review* selama periode bulan September-Desember 2021 didapatkan 116 ulasan bintang 1. Didapatkan juga 61 komplain pasien yang sebagian besar ditujukan kepada unit pelayanan rawat jalan selama periode waktu yang sama. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi manajemen RS untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di unit rawat jalan dengan menerapkan manajemen lean.

Tujuan: Membuat gambaran perencanaan perbaikan di pelayanan rawat jalan RSKIA Sadewa setelah dilakukan pendekatan dengan metode *lean*. **Metode:** Penelitian obsevasional dengan desain *action research*. Penelitian dilakukan di unit rawat jalan RSKIA Sadewa. Dengan sampel seluruh pasien poli ibu dan poli anak, pengambilan sampel dengan *purposive sampling*.

Hasil: Waktu tunggu pasien umum rawat jalan klinik kandungan adalah 1 jam 4 menit 19 detik, dengan waktu *lead time* adalah 1 jam 17 menit 26 detik dan waktu *cycle time* adalah 13 menit 7 detik.. Nilai VA sebesar 22,59% dan NVA sebesar 77,41%. Lama waktu tunggu didominasi oleh waktu tunggu ke ruang pemeriksaan dokter. Kegiatan NVA yang ditemui merupakan *waste of waiting*, *overprocessing*, *inventory*, *motion*, *human potential*, dan *defect*. Ketersediaan sarana dan sistem manajemen dalam mengatur pelayanan rawat jalan menjadi penyebab utama munculnya *waste*. **Kesimpulan:** *Waste* yang muncul karena faktor sarana pendukung dan sistem manajemen menyebabkan lamanya waktu tunggu di rawat jalan klinik kandungan.

Kata kunci: *Lean management*, *waste*, , rawat jalan, rumah sakit ibu anak

ABSTRACT

Background: The obstetrics and gynecology specialist outpatient clinic (ob-gyn outpatient clinic) is a featured service at Sadewa Mother and Child Hospital. Patient waiting times in the outpatient service process vary quite a lot. Waiting time to see an ob-gyn specialist varies roughly from 5 minutes to 2 hours. Waiting time on the cashier's line varies from 3 minutes to 1 hour. Hospital management received numerous complaints about the waiting time and the uncomfortable waiting room. They attempted to make improvements, yet the result wasn't significant. Lean management implementation can improve flow and reduce waiting time. Sadewa Hospital has never used this method before.

Objective: To make an overview of improvement planning in outpatient service at Sadewa Hospital following the implementation of the lean method.

Method: This is an observational study with an action research design. The sample is all patients in the ob-gyn outpatient clinic picked with purposive sampling. Quantitative data analysis examines the value-added ratio in the ob-gyn outpatient clinic.

Result and Discussion: We found some wastes including waste of waiting, over-processing, inventory, motion, human potential, and defect. The main causes of waste include the availability of facilities and management systems used to manage outpatient service flow. Future state mapping shows that there will be some improvements if some wastes are eliminated, including a total lead time reduced from 77 minutes to 36 minutes, an average waiting time will be reduced from 64 minutes to 23 minutes, VA ratio increased from 23% to 32%, and NVA ratio decreased from 77% to 68%.

Conclusion: The implementation of lean management in the outpatient clinic at Sadewa Hospital potentially decreases waiting time and increases VA ratio.

Keywords: Lean management, Waiting time, Waste, Outpatient, Mother and child hospital