



ABSTRACT

This research is a case study of Netra Clinic, an ophthalmology outpatient clinic located in Bandung, Indonesia. The aim of this study is centered towards analyzing the problems that are faced by outpatient clinics in regards to waste management and patient waiting time, as well as the methods to optimize those factors. This research utilizes a descriptive qualitative approach supported by a quantitative approach. The data is collected through observation and interview, and is analyzed using simulations in the form of *Discrete-event Simulation* and simple statistical equations. The result of this study includes methods to optimize waste and patient waiting time compiled into two scenarios. The tools that are implemented in the methods circulate around the usage of lean measurement and simulation tools, which are simulated to be able to minimize patient waiting time and increase the number of patients able to see per day in Netra Clinic by a large margin.

Keywords: Healthcare Operations, Patient Waiting Time, Discrete-event Simulation, Lean Healthcare



ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi kasus di Netra Clinic, sebuah klinik rawat jalan oftamologi yang berlokasi di Bandung, Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah-masalah yang dihadapi oleh klinik rawat jalan terkait pengelolaan limbah dan waktu tunggu pasien, serta metode untuk mengoptimalkan faktor-faktor tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didukung oleh pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, dan dianalisis menggunakan simulasi dalam bentuk *Discrete-event Simulation* dan persamaan statistik sederhana. Hasil dari penelitian ini mencakup metode untuk mengoptimalkan pengelolaan limbah dan waktu tunggu pasien yang disusun dalam dua skenario. Alat yang diterapkan dalam metode tersebut berfokus pada penggunaan pengukuran lean dan alat simulasi, yang disimulasikan mampu meminimalkan waktu tunggu pasien dan meningkatkan jumlah pasien yang dapat dilayani per hari di Netra Clinic secara signifikan.

Keywords: Operasi Pelayanan Kesehatan, Waktu Tunggu Pasien, Simulasi Peristiwa Diskrit, Pelayanan Kesehatan Lean