

## INTISARI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai tantangan yang dihadapi Klinik Griya Kasih Indah dalam upaya memberikan layanan kesehatan berkualitas di tengah meningkatnya jumlah pasien dan kebutuhan operasional. Berdasarkan data BPS, persentase penduduk yang mencari perawatan rawat jalan lebih tinggi di wilayah perkotaan, yang turut memengaruhi Klinik Griya Kasih Indah sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang sering dikunjungi. Klinik ini mengalami beberapa bentuk pemborosan, seperti waktu tunggu yang panjang saat skrining awal, pemeriksaan laboratorium, dan pengambilan obat. Selain itu, pasien harus berpindah antarunit untuk mengurus dokumen fisik, seperti nota pembayaran, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan memperpanjang alur layanan. Pemborosan juga terjadi dalam pencatatan data pasien yang dilakukan secara ganda, baik secara digital maupun manual, yang menandakan adanya ketidakefisienan dalam sistem pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus di Klinik Griya Kasih Indah untuk memahami dan mengidentifikasi pemborosan dalam proses operasional. Data dikumpulkan melalui wawancara, formulir IFE dan EFE Matrix, pengamatan langsung, serta telaah dokumen. Penerapan *Value Stream Mapping* (VSM) di Klinik Griya Kasih Indah menjadi bagian dari strategi manajemen untuk mengidentifikasi pemborosan yang memengaruhi efisiensi layanan dan mengarahkan langkah perbaikan dengan orientasi pada penciptaan *value added* yang mencerminkan upaya manajemen untuk mengintegrasikan efisiensi operasional dengan tujuan *long term strategy* yang mendukung *competitive advantages*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang disarankan adalah kuadran II yang mengharuskan klinik griya indah mengatasi kekurangannya, hal ini dapat diatasi dengan penerapan *Lean framework* di Klinik Griya Kasih Indah yang mampu mengurangi berbagai pemborosan dengan tipe *overprocessing*. Selain itu, penerapan antrean *online* membantu mempercepat proses registrasi dan mengurangi waktu tunggu pasien. Perbaikan ini memberikan dampak positif pada efisiensi operasional klinik, di mana pasien merasakan peningkatan kenyamanan serta waktu tunggu yang lebih singkat, sehingga secara keseluruhan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di Klinik Griya Kasih Indah.

Kata kunci: *Strategic Mapping, Grand Strategy Matirx, Lean Framework*

## ABSTRACT

*This research is motivated by various challenges faced by Klinik Griya Kasih Indah in delivering quality healthcare services amidst an increasing number of patients and operational demands. According to BPS data, the percentage of individuals seeking outpatient care is higher in urban areas, which directly impacts Klinik Griya Kasih Indah as one of the frequently visited healthcare facilities. The clinic experiences several forms of inefficiencies, such as long waiting times during initial screenings, laboratory tests, and medication retrieval. Additionally, patients are required to move between units to handle physical documents, such as payment receipts, leading to inconvenience and prolonged service processes. Further inefficiencies are evident in the duplication of patient data recording, conducted both digitally and manually, indicating inefficiencies within the service system.*

*This study employs a qualitative approach with a case study at Klinik Griya Kasih Indah to understand and identify inefficiencies in its operational processes. Data were collected through interviews, IFE and EFE Matrix forms, direct observations, and document reviews. The application of Value Stream Mapping (VSM) at Klinik Griya Kasih Indah forms part of a management strategy to identify inefficiencies affecting service efficiency and to guide improvement efforts focused on creating value-added services. This approach reflects the management's efforts to integrate operational efficiency with long-term strategies aimed at supporting competitive advantages.*

*The research findings suggest that the recommended strategy aligns with Quadrant II, requiring Klinik Griya Kasih Indah to address its weaknesses. This can be achieved through the implementation of the Lean framework, which effectively reduces various inefficiencies, particularly overprocessing. Additionally, the introduction of an online queuing system helps expedite the registration process and reduces patient waiting times. These improvements have a positive impact on the clinic's operational efficiency, with patients experiencing greater comfort and shorter waiting times, ultimately enhancing the quality of services provided at Klinik Griya Kasih Indah*

*Keywords: Strategic Mapping, Grand Strategy Matirx, Lean Framework*