

INTISARI

Latar belakang: Waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma NTB masih berada dibawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan, yakni sebesar $\geq 85\%$. Waktu tunggu pelayanan merupakan *waste* pada pelayanan dan hal ini sering menjadi masalah bagi setiap rumah sakit, sehingga karyawan rumah sakit sering frustrasi menghadapi masalah yang sama setiap harinya, sementara penanganan yang dilakukan belum efektif untuk mencegah masalah tersebut terulang kembali. Salah satu konsep untuk mengatasi masalah tersebut adalah menggunakan konsep *lean* untuk mengidentifikasi dan meminimalkan *waste*. Sehingga pemahaman terhadap cara mengidentifikasi *waste* pada pelayanan menjadi sangat penting, termasuk di instalasi rawat jalan RSJMS Nusa Tenggara Barat.

Tujuan: Mengidentifikasi *value*, *waste* dan penyebabnya di instalasi rawat jalan RSJMS Nusa Tenggara Barat.

Metode: Desain penelitian menggunakan studi kasus dengan rancangan kasus tunggal holistik. Data diperoleh melalui observasi menggunakan *tools lean value stream mapping*, wawancara mendalam dan *FGD*.

Hasil: Data yang di peroleh dari rawat jalan, di dapatkan hasil: 20 responden (100%) menginginkan waktu tunggu singkat (pelayanan yang cepat) dan petugas yang ramah dan tanggap, 17 responden (85%) menginginkan ketepatan waktu pelayanan, 4 responden (20%) menginginkan tempat antrian yang nyaman dan sistem antrian yang jelas, 2 responden (10%) menginginkan tempat parkir yang memadai, serta kesesuaian jumlah petugas dengan jumlah pasien. Nilai *median* pasien BPJS mulai dari pendaftaran sampai selesai dilakukan pemeriksaan oleh dokter adalah 106.56 menit dengan *VAR*: 7,8%, sedangkan nilai *median* pasien umum adalah: 104.09 menit dengan *VAR*: 8,4%. *Waste* yang terjadi adalah: *waste of waiting*, *waste of transportation*, *waste of motion*, dan *waste of overprocessing*.

Kesimpulan: *Value* pasien rawat jalan adalah: waktu tunggu singkat (pelayanan yang cepat), petugas yang ramah dan tanggap, ketepatan waktu pelayanan, tempat antrian yang nyaman, sistem antrian yang jelas, tempat parkir yang memadai, serta kesesuaian jumlah petugas dengan jumlah pasien. *Waste* yang terjadi adalah: *waste of waiting*, *waste of transportation*, *waste of motion* dan *waste of overprocessing*.

Kata kunci: *lean*, *value*, *waste*, studi kasus.

ABSTRACT

Background: Outpatient care waiting time for Mutiara Sukma Mental Hospital is still under Minimum Service Standard (MSS) which has been set, that is equal to $\geq 85\%$. Service waiting time is a waste of service and this is often a problem for every hospital, so hospital employees are often frustrated with the same problems every day, while the handling has not been effective to prevent the problem from recurring. One concept to overcome the problem is to use lean concepts to identify and minimize waste. Understanding of how to identify waste in the service becomes very important, including in outpatient Mutiara Sukma Mental Hospital West Nusa Tenggara.

Objective: Identifying value, waste and its causes in outpatient RSJMS West Nusa Tenggara

Method: Used case studies research design with a single holistic case design. The data obtained through observation using the lean value stream mapping tools, in-depth interviews, and FGD.

Results: Data obtained from outpatient, 20 respondents (100%) ready for short waiting time (fast service) and friendly and responsive staff, 17 respondents (85%) expecting service promptness, 4 respondents (20%) a comfortable queue and a clear queue system, 2 respondents (10%) of adequate parking space, as well as the number of personnel with the number of patients. The median value of BPJS patients ranging from enrollment to completion was examined by physicians, was 106.56 minutes and VAR: 7.8%, while general patients median was: 104.09 minutes and VAR: 8.4%. Waste that happens is waste of waiting, waste of transportation, waste of motion and waste of overprocessing

Conclusions: Outpatient value is: short waiting time (fast service), friendly and responsive personnel, timeliness of service, comfortable queue, clear queuing system, adequate parking space, and suitability of a number of personnel with a number of patients. Waste that happened was: waste of waiting, a waste of transportation, waste of motion and waste of over processing.

Keywords: lean, value, waste, case studies.