

INTISARI

Latar belakang: *Waste* merupakan gangguan yang terus menerus muncul dan mengganggu pekerjaan dalam perawatan pasien serta kegiatan yang tidak menambah nilai untuk pelanggan eksternal dan internal juga. Banyaknya masalah keluhan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD Bagas Waras Klaten disebabkan oleh banyak hal, salah satunya waktu tunggu pelayanan yang lama. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan meminimalkan *waste* serta memperbaiki proses pelayanan dan manajemen operasional adalah menerapkan prinsip-prinsip *lean management*.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi *waste* yang terjadi agar dapat meminimalkan waktu tunggu di Instalasi rawat jalan RSD Bagas Waras Klaten, mengeksplorasi penyebab terjadinya *waste* tersebut serta mendeskripsikan penanganan *waste* yang ditemukan.

Metode: Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan desain kasus tunggal di Instalasi Rawat Jalan RSD Bagas Waras Klaten. Penelitian ini mengidentifikasi *waste* yang ada di Instalasi Rawat Jalan dengan menggunakan instrumen identifikasi *waste* yang diadopsi dari *The Lean Management System Handbook* yang sudah divalidasi. Subyek pada penelitian ini adalah semua perawat di instalasi rawat jalan, kepala instalasi rawat jalan serta dokter yang bertugas di instalasi rawat jalan. Cara pengumpulan data dengan pengisian kuesioner instrumen identifikasi. Serta menggali penyebab serta solusi meminimalkan *waste* dengan wawancara mendalam.

Hasil dan pembahasan: *Waste* yang sering muncul di Instalasi Rawat Jalan RSD Bagas Waras Klaten ada 6 yaitu *waste of defect*, *waste of waiting*, *waste of underutilized staff*, *waste of inventory*, *waste of motion*, *waste of excess processing*.

Kesimpulan dan saran: Manajemen perlu membuat program dan jadwal pemeliharaan secara berkala, mengevaluasi dan menindaklanjuti penilaian sasaran mutu secara kontinyu, mendesain alur proses pelayanan dengan waktu tunggu yang cepat, mengontrol persediaan dan proses permintaan terhadap fluktuasi kebutuhan pasien, membuat system pelaporan terintegrasi untuk mengurangi duplikasi data.

Kata kunci: *Lean, Waste, Instalasi Rawat Jalan*

ABSTRACT

Background: Waste is a continuous disruption and interference with work in patient care and activities that do not add value to external and internal customers. The number of customer's complaints become problems in the Outpatient Installation of RSD Bagas Waras Klaten is caused by many things, one of which long service waiting time. methods that can be used to identify and minimize waste and improve service processes and operational management are to apply lean management principles.

Objective: this study aims at identifying the waste that occurs in order to minimize waiting times in the Outpatient Installation of RSD Bagas Waras Klaten, exploring the causes of the waste and describing the waste handling.

Method: The type of this research is case study with single case design in RSD Outpatient Bagas Waras Klaten. This study identifies the existing waste in the Outpatient Installation by using the waste identification instrument adopted from the validated The Lean Management System Handbook. Subjects in this study are all nurses in outpatient installations, outpatient heads and doctors on duty in outpatient installations. How to collect data is by filling out the questionnaire of the identification instrument. And explore the causes and solutions to minimize waste by in-depth interviews.

Result and discussion: Waste that often appear in Outpatient Installation RSD Bagas Waras Klaten there are 6 of waste of defect, waste of waiting, waste of underutilized staff, waste of inventory, waste of motion, waste of excessprocessing.

Conclusion and recommendation: Management needs to periodically maintain programs and maintenance schedules, evaluate and follow up on continuous assessment of quality objectives, delineate the flow of service processes with fast waiting times, control inventory and demand processes for fluctuations in patient needs, integrated reporting system to reduce data duplication.

Key words: Lean, Waste, Out Patient Department