

INTISARI

RS. Hermina Jatinegara adalah Rumah Sakit kelas B yang sejak beberapa tahun menambah pelayanannya yang bukan hanya untuk ibu dan anak saja, tetapi juga untuk pasien umum. RS. Hermina Jatinegara terus meningkatkan pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu program yang dimiliki yaitu *Service Excellent*, dimana pasien dilayani mulai dari datang, dilayani, dan hingga pasien pulang tidak lebih dari 30 menit. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi proses aliran pasien rawat jalan, mengidentifikasi *waste* dan penyebab *waste* pada proses aliran pasien rawat jalan, dan memberikan rekomendasi perbaikan dan mengetahui dampak dari perbaikan yang dilakukan berdasarkan konsep *Lean Healthcare*. *Value Stream Mapping* digunakan untuk melihat keseluruhan proses pelayanan rawat jalan di rumah sakit dan untuk mengidentifikasi *waste* yang ada. *Fishbone Diagram* digunakan untuk melihat akar permasalahan dari unit yang mengalami *bottleneck*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cycle time* sebesar 8882 detik, *waiting time* sebesar 5642 detik, dan *lead time* 14542 detik. Berdasarkan identifikasi *waste* pada *Value Stream Mapping*, *waste* yang terjadi antara lain *waste of transportation*, *waste of defect*, *waste of over processing*, dan *waste of motion*. Perusahaan disarankan untuk memparalelkan pasien BPJS dengan pasien umum untuk di poliklinik, menggunakan *electronic medical record*, mengoptimalkan penggunaan *electronic prescription*, menambahkan sumber daya, dan menerapkan 5S.

Kata kunci : *Lean Healthcare*, *Value Stream Mapping*, *Waste*, *Fishbone Diagram*

ABSTRACT

RS. Hermina Jatinegara is a Class B Hospital which has for several years improve its services, not only for mom and children but also for general patients. RS. Hermina Jatinegara needs to continuously to improve its services. One of the programs owned this hospital is Service Excellence, where the patient served no more than 30 minutes. This study aims to evaluate outpatient flow, identify waste and causes of waste in the outpatient flow, and provide recommendation for improvement based on the concept of Lean Healthcare. Value Stream Mapping is used to see the overall outpatient service flow in the hospital and to identify the existing waste. Fishbone Diagram is used to analyze the root causes of a bottleneck.

The results is cycle time of 8882 seconds, waiting time of 5642 seconds, and lead time 14542 seconds. Based on the identification of waste in Value Stream Mapping, waste in outpatient flow is waste of transportation, waste of defect, waste over processing, and waste of motion. Researchers recommend to parallels between BPJS patients with private and insurance patients to reduce density and queuing in the clinic, using electronic medical records, using electronic prescriptions, adding resources, and applying 5S.

Keywords : *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Waste, Fishbone Diagram*