

INTISARI

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan dan harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Lama proses menunggu termasuk dalam hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu masih terdapat aktivitas yang tidak efektif seperti waktu menunggu aktivitas administrasi, proses pembayaran, proses pemeriksaan oleh dokter, dan proses pengambilan nota obat yang memiliki rata-rata waktu proses selama 54 menit 45 detik berdasarkan data primer diolah.

Semua permasalahan tersebut merupakan pemborosan yang tidak memberikan nilai tambah. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor dominan penyebab waktu tunggu lama pada proses pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam, anak, dan saraf RSUI Yakssi Gemolong dengan menggunakan alat bantu berupa *visual stream mapping*, pembobotan waste, VALSAT, *fishbone diagram*, dan diagram pareto kemudian dilakukan wawancara mendalam kepada kepala bagian rekam medis, farmasi, stasiun keperawatan, dan poliklinik sehingga pada akhirnya penyebab dominan lamanya waktu tunggu pada proses pelayanan rawat jalan terletak pada proses waktu tunggu dan pengambilan nota obat.

Beberapa usulan perbaikan diberikan oleh peneliti antara lain VSM *future state* yang memotong proses pembayaran di kasir dari dua kali pembayaran menjadi satu kali dan memberikan dampak pemotongan rata-rata waktu proses pelayanan sebesar satu menit (53 menit 45 detik), perlu adanya penegakan disiplin kepada para pegawai rumah sakit yaitu dilakukan penetapan jam praktek dokter yang telah disepakati oleh komite medik serta penerapan reward and punishment kepada para pegawai staf rumah sakit, Penambahan piranti speaker diruang poliklinik untuk mengurangi waste ketika pasien yang dipanggil oleh petugas poliklinik dan bagian farmasi masih secara manual sehingga pasien yang dipanggil masih banyak yang tidak mendengar panggilan tersebut. Usulan tersebut telah diterapkan oleh pihak RSUI Yakssi Gemolong tetapi cakupan penelitian ini belum mencapai dampak ketika usulan tersebut diimplementasi, dan penambahan alat bantu penunjuk arah agar pasien langsung paham lokasi untuk melanjutkan proses rawat jalan.

Kata kunci: kesehatan, pelayanan kesehatan ramping, waktu tunggu, *visual stream mapping*, VALSAT, diagram tulang ikan.

ABSTRACT

Hospitals are important substances from an entire health system and they need to improve their service quality in accordance with clients' expectation as well as their satisfaction. Lead time is one main factor that affect customer satisfaction. In addition there are another ineffective activities like administration processing time, payment process, check up, and receipt processing with average time of 54 minutes 45 seconds based on the processed primary data.

All of these problems are considered waste with no added value. This research has focus on analyzing and identifying dominant factors on long outpatient lead time on. These will be identified on internist polyclinic, pediatric polyclinic, dan neurologist polyclinic at RSUD Yakssi Gemolong using tools such as (VSM) waste weighting, VALSAT, fishbone diagram, and pareto diagram.. The researcher then conduct interviews with some heads of medical record, head pharmacists, nurse station, and polyclinics. In the end researcher will find out that the other dominant factor is taking medicine receipt process.

Researcher gives some problem solving methods like VSM on future state that cut some processes on cashier from two times payment into one time payment as well as causing the process to happen one minute faster. It is necessary to implement dicipline rules for every hospital staffs that are approved by medical committee and also implement reward and punishment system to hospital staffs. It is necessary to add more speakers on polyclinics so the nurses can call out the patients since sometimes they don't hear the call. It is also necessary to add more signage to make paients less confuse in discovering locations. This idea has been implemented by the hospital but this is out of the research scope.

Tags: *health, lean healthcare, waiting time, visual stream mapping, VALSAT, fishbone diagram.*