

ABSTRAK

ANALISIS PEMBOROSAN DALAM PROSES PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JAGAKARSA DENGAN PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL*

Laila Aidi

19/451507/PEK/25205

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pemborosan dalam proses pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Jagakarta, melalui penerapan teori *Lean* dan *Business Process Reengineering Hospital*. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan di IRJ Penyakit Dalam RSUD Jagakarta. Pengamatan dilakukan sebanyak dua kali, pertama pada fase persiapan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan dan kedua pada fase pelaksanaan yaitu dengan melakukan penelitian langsung 17 Mei 2021 hingga 21 Mei 2021. Peneliti mengidentifikasi aktivitas-aktivitas layanan dan mengevaluasinya dengan mengacu pada teori *Lean*. Evaluasi dilakukan untuk memangkas jumlah waktu tunggu rata-rata pasien dengan mengeliminasi dan atau memperbaiki aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*waste*).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat dua tahapan layanan pasien sebelum memperoleh layanan kesehatan dari dokter. Tahapan tersebut adalah pertama pasien harus melakukan pendaftaran untuk proses registrasi di Loket Pendaftaran, selanjutnya pasien akan memperoleh layanan tensi dan verifikasi, selanjutnya pasien akan dipanggil untuk menuju ruang periksa dokter penyakit dalam. Rata-rata seorang pasien harus menghabiskan waktu dari proses pendaftaran di tahapan pertama hingga memperoleh layanan pemeriksaan oleh dokter adalah selama 2 jam 54 menit. Dengan mengacu pada teori *Lean*, diperoleh 10 aktivitas yang tergolong ke dalam 5 jenis pemborosan yaitu Transportasi, Gerak, Menunggu, Cacat dan Perilaku Sumber Daya Manusia. Ke 10 aktivitas pemborosan tersebut berjumlah 2 jam 41 menit. Dengan mengeliminasi dan memperbaiki aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah tersebut maka diperoleh waktu tunggu pasien yang baru yaitu menjadi 1 jam 42 menit atau dengan persentase waktu tunggu berkurang 41%.

Kata kunci: *lean, business process reengineering, pemborosan, waktu tunggu*

ABSTRACT

WASTE ANALYSIS IN PATIENT SERVICE PROCESS IN INSTALLATION INTERNAL MEDICINE JAGAKARSA REGIONAL GENERAL HOSPITAL WITH A LEAN HOSPITAL APPROACH

Laila Aidi

19/451507/PEK/25205

The purpose of this study is to analyze waste in the process of patient care in the Internal Medicine Outpatient Installation at the Jagakarsa Regional General Hospital, through the application of Lean theory and Business Process Reengineering. A researcher made direct observations of service activities at IRJ Internal Medicine at Jagakarsa Hospital. Observations were made twice, first in the preparation phase by conducting a preliminary study and second in the implementation phase by conducting direct research from May 17, 2021 to May 21, 2021. Researchers identified service activities and evaluated them by referring to the Lean theory. The evaluation is carried out to reduce the average waiting time patients by eliminating and/or improving activities that are not value-added (waste).

The results showed that there were two stages of patient care before receiving health services from doctor. The stages are that the patient must first register for the registration process at the Registration Counter, then the patient will receive tension and verification services, then the patient will be called to go to the Internal Medicine Doctor's examination room. On average, a patient has to spend 2 hours 54 minutes from the registration process in the first stage to receiving an examination by a doctor. By referring to the Lean theory, there are 10 activities that are classified into 5 types of waste, namely Transportation, Motion, Waiting, Disability, and Behavior of Human Resources. The 10 wasteful activities amounted to 2 hours 41 minutes. By eliminating and improving these non-value added activities, the new patient waiting time is 1 hour 42 minutes or the waiting time percentage is reduced by 41%.

Key words: lean, business process reengineering, waste, waiting time