

INTISARI

Upaya rumah sakit meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengedepankan mutu pelayanan terhadap *quality of services* dan *quality of care* seperti menjaga lama waktu tunggu pasien dalam menerima pengobatan. Tujuan penelitian ini adalah: 1) menganalisis berapa lama waktu tunggu dalam proses pelayanan rawat jalan pada Poliklinik Reguler di RS Ortopedi Surakarta, 2) mengidentifikasi faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pada proses pelayanan rawat jalan di Poliklinik Reguler, dan 3) merancang perbaikan proses pelayanan pasien rawat jalan yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei dengan lokasi penelitian di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *current state value stream mapping* yang memiliki waktu *non value added* sebesar 67,41 % dari total *lead time* yang ada dan perlu dilakukan pengurangan. Analisis pemborosan (*waste*) pada penelitian ini menggunakan metode *waste assessment model* dan didapatkan hasil persentase tiga bobot *waste* tertinggi yaitu *motion* sebesar 22.3%, *transportation* sebesar 18.1% dan *defect* sebesar 14,4%. Tahap selanjutnya dilakukan analisis faktor-faktor penyebab terjadinya *waste* tersebut dengan menggunakan *fishbone diagram* yang hasilnya digunakan untuk menganalisis akar penyebab terjadinya pemborosan (*waste*) menggunakan metode *five whys* yang dilakukan secara langsung kepada pimpinan unit rawat jalan Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Waktu tunggu dalam proses pelayanan pasien rawat jalan Poliklinik Reguler di RS Ortopedi Surakarta sebagaimana hasil observasi dan wawancara didapatkan waktu 139 menit per pasien dan hal ini menunjukkan pemborosan yang harus segera diselesaikan. Waktu tunggu sebagaimana aturan yang berlaku pada Kementerian Kesehatan adalah 60 menit untuk proses pemeriksaan dokter dan 30 menit untuk kegiatan farmasi, 2) Faktor dominan penyebab lamanya waktu tunggu yang terjadi pada alur rawat jalan di Poliklinik Reguler berdasarkan perhitungan metode VSM ada 2 yaitu pemeriksaan dokter residen dengan VAR (*Value Added Ratio*) 6,30% dan Unit farmasi dengan VAR (*Value Added Ratio*) 20,32%. Berdasarkan beberapa rekomendasi strategi prioritas yang didapatkan, selanjutnya dapat digambarkan rancangan perbaikan kondisi proses pelayanan untuk kedepannya berupa *future state value stream map*.

Kata Kunci: *Value Stream Mapping, Waste Assessment Model, Root Cause Analysis*.

ABSTRACT

Efforts made by hospital to improve its customer satisfaction are carried out by prioritizing quality of service and quality of care, such as maintaining long waiting time for patients when receiving treatment. The aims of this study are: 1) to analyze how long is the patient's waiting time during outpatient service process at the Regular Polyclinic of Surakarta Orthopedic Hospital, 2) to identify the factors that causing the long waiting time in the outpatient service process, and 3) designing process improvements for outpatient services to be more effective and efficient.

The method used in this study is the current state value stream mapping method which has a non-value added time of 67.41% from the total lead time and require to be reduced. Waste analysis in this study uses the waste assessment model method and the results obtained are the three highest percentage of waste identified, namely motion by 22.3%, transportation by 18.1% and defect by 14.4%. The next step is to analyze factors causing the waste using a fishbone diagram, the result of which are used to analyze the root cause of waste using the five whys method which carried out directly to the head of the outpatient unit in Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta.

Results of this study showed that: 1) The waiting time in the outpatient service process at the Regular Polyclinic Orthopedic Hospital Surakarta according to the results of observations and interviews was found to be 139 minutes per patient and this indicates a waste that must be resolved immediately. The waiting time according to the rules that apply to the Ministry of Health is 60 minutes for the doctor's examination process and 30 minutes for pharmacy activities, 2) The dominant factor causing the length of waiting time that occurs in the outpatient flow at the Regular Polyclinic based on the calculation of the VSM method, are namely the resident doctor's examination with VAR (Value Added Ratio) 6.30% and pharmacy unit with VAR (Value Added Ratio) 20.30%. Based on some of the obtained priority strategy recommendation, it can then be described a design for improving the conditions of future production process in the form of future state value stream map.

Keywords: Value Stream Mapping, Waste Assessment Model, Root Cause Analysis.