

INTISARI

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di Kota Yogyakarta. Secara kumulatif, pencapaian tingkat kepuasan pasien tahun 2015 adalah 81,09% sedangkan targetnya 85%. Lebih lanjut, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Dr. Sardjito masih belum memenuhi standar dalam KEPMENKES Nomor. 129/MENKES/SK/II/2008 yang menyebutkan bahwa minimal tingkat kepuasan pasien untuk IRJ adalah 90%, sedangkan tingkat kepuasan pasien untuk pelayanan IRJ RSUP Dr. Sardjito hanya 81,30%, sehingga perlu adanya perbaikan.

Penelitian ini menerapkan pemodelan dan simulasi sistem untuk melihat perubahan dari setiap alternatif yang dihasilkan berdasarkan *tool* yang digunakan yaitu *Value Stream Mapping* (VSM) dan konsep *lean healthcare*. VSM dan *lean healthcare* digunakan untuk mengidentifikasi *Value Added* (VA), NVA dan NNVA serta *waste* yang terdapat di dalam sistem. VSM dan *lean healthcare* akan menghasilkan berbagai alternatif yang mungkin dan dapat dikombinasikan untuk setiap *main scenario*. Konsep alternatif yang didapatkan, kemudian di buat model dan disimulasikan untuk mendapatkan hasil parameter waktu tunggu pasien di dalam sistem. Parameter waktu tunggu pasien akan dijadikan parameter pembanding untuk menentukan alternatif terbaik yang dapat diaplikasikan berdasarkan analisis hasil dan pembahasan setiap alternatif.

Berdasarkan analisis VSM dan *lean healthcare* didapatkan 3 permasalahan NVA dan 3 permasalahan NNVA. Sejumlah alternatif untuk menghilangkan atau mengurangi 6 hal utama tersebut yang berhasil diidentifikasi. Alternatif perbaikan terbaik adalah alternatif 6B yaitu dengan melibatkan pasien untuk membawa berkas ke bagian *triage*, penambahan fasilitas komputer di bagian dokter dan pola pemanggilan pasien di setiap pelayanan *triage* dan ruangan dokter. Alternatif 6B tersebut menghasilkan penurunan total waktu tunggu pasien sebanyak 73,16% dengan total waktu tunggu pasien untuk *current state* VSM 4,822 jam dan *future state* VSM 1,294 jam.

Kata kunci: *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Simulasi*

ABSTRACT

General Hospital Center Dr. Sardjito is one of the government hospital in Yogyakarta City. Cumulatively, the achievement of patient satisfaction rate in 2015 was 81.09%, while the target is 85%. Furthermore, the level of patient satisfaction Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Dr. Sardjito for services still do not meet the standards in KEPMENKES No. 129/Menkes/SK/II/2008 stating that a minimum level of patient satisfaction for IRJ is 90%, while the level of patient satisfaction for service IRJ RSUP Dr. Sardjito only 81.30%, so the improvement is needed.

This research applies modeling and simulation system to see the change of each alternative generated based tool used is Value Stream Mapping (VSM) and the concept of lean healthcare. VSM and Lean healthcare is used to identify the Value Added (VA), NVA, NNVA and waste contained in the system. VSM and lean healthcare will produce a variety of possible alternative and can be combined for any main scenario. The concept of an alternative is found, then Make a simulated models and to get the patient waiting time parameters in the system. Waiting time as the parameter will be used as a comparison parameter to determine the best alternative that can be applied based on the analysis of results and discussion of each alternative.

Based on analysis of VSM and lean healthcare obtained three issues NVA and 3 NNVA problems. A number of alternatives to eliminate or reduce the 6 main thing that has been identified. Alternative 6B involves the patient to bring the file to the triage, the addition of computer facilities at the doctor and the calling patterns of patients in each triage services and doctor's office, which is the best alternative. Alternative 6B resulted in a reduction in total patient waiting time as much as 73.16% with total patient waiting time for 4.822 hours VSM current state and future state VSM 1,294 hours.

Keywords: *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Simulasi*