

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengurangi waktu tunggu pasien Klinik Diabetes di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. Sardjito, melalui penerapan teori *Lean Six Sigma* Rumah Sakit. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan pasien Klinik Diabetes di gedung Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito. Pengamatan dilakukan sebanyak dua kali, pertama pada fase persiapan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan dan kedua pada fase pelaksanaan yaitu dengan melakukan penelitian langsung dari 3 Februari 2016 hingga 14 Maret 2016. Peneliti mengidentifikasi aktivitas-aktivitas layanan dan mengevaluasinya dengan mengacu pada teori *Lean Six Sigma* Rumah Sakit. Evaluasi dilakukan untuk memangkas jumlah waktu tunggu rata-rata pasien Klinik Diabetes dengan mengeliminasi dan atau memperbaiki aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*waste*).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga tahapan layanan pasien Klinik Diabetes sebelum memperoleh layanan kesehatan dari dokter. Tahapan tersebut adalah pertama pasien harus melakukan pendaftaran untuk proses verifikasi dan registrasi di Loker Pendaftaran Lantai 4, selanjutnya pada tahapan kedua pasien kembali harus melakukan verifikasi dan registrasi di Loker Pendaftaran Poliklinik Penyakit Dalam, dan terakhir pasien akan memperoleh layanan tensi di Klinik Diabetes. Ketiga tahapan tersebut terletak pada lokasi yang berbeda-beda. Rata-rata seorang pasien harus menghabiskan waktu dari proses pendaftaran di tahapan pertama hingga memperoleh layanan pemeriksaan oleh dokter adalah selama 3 jam 31 menit. Dengan mengacu pada teori *Lean Six Sigma* Rumah Sakit, diperoleh 13 aktivitas yang tergolong ke dalam 5 jenis pemborosan yaitu Transportasi, Gerak, Menunggu, Cacat, dan Perilaku Sumber Daya Manusia. Ke 13 aktivitas pemborosan tersebut berjumlah 2 jam 12 menit. Dengan mengeliminasi dan memperbaiki aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah tersebut maka diperoleh waktu tunggu pasien yang baru yaitu menjadi 1 jam 18 menit atau dengan persentase waktu tunggu berkurang 63%.

Kata kunci: *lean*, *six sigma*, *lean six sigma*, pemborosan, waktu tunggu

ABSTRACT

The purpose of this research is to reduce the waiting time for patients in the Diabetes Clinic RSUP Dr. Sardjito, through the application of theory of Lean Six Sigma Hospital. Researcher have observed directly into Clinic Diabetes patient care activities in the Internal Disease Polyclinic. Observations were made twice, first at the preparatory phase which was to conduct a preliminary study and implementation of the second phase was to conduct direct research from February 3, 2016 until March 14, 2016. Researcher identified activities and evaluate services with reference to the theory of Lean Six Sigma Hospital. Evaluation is needed to cut the number of average waiting time of Clinic Diabetes patients by eliminating or repair activities that are not add value.

The result showed that there were three stages of Clinic Diabetes patient services before obtaining health care from a doctor. The first stage was patients must register for the verification and registration process at the Registration Counters Floor 4th, then in the second stage was patients had to go through the verification and registration at the Registration Counters at Internal Disease Polyclinic, and the last stage was patient will receive services at Clinic Diabetes by nurse before get a treatment by a doctor. These three stages were located at the different locations. In average, this stages took about 3 hours 31 minutes, it means that the patient have to wait about that time before finally get a treatment by a doctor. With reference in the theory of Lean Six Sigma Hospital, researcher have obtained 13 activities that classified into five types of waste, there were Transportation, Motion, Waiting, Defect and Behavior of Human Resources. These wastes were amounted to 2 hours 12 minutes. By eliminating the fully non value-added activities and repair the non value-added activities but necessary, researcher have decreased the patient's waiting time into 1 hour and 18 minutes or the waiting time have reduced about 63%.

Key word: lean, six sigma, lean six sigma, waste, waiting time