



ABSTRAK

LatarBelakang: Penerapan *lean* dalam pelayanan kesehatan merupakan hal baru dan dapat mendukung proses-proses di rumah sakit. *Lean* bersifat berkelanjutan pada perbaikan sehingga kualitas pelayanan dan efisiensi dapat dimaksimalkan. Waktu tunggu rawat jalan adalah salah satu hal terpenting pada kepuasan pasien dan pegawai rumah sakit. Pendekatan *lean* diharapkan dapat mengurangi *waste* sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menilai waktu tunggu pelayanan pasien poli bedah, mengidentifikasi *waste*, menganalisa dengan teori antrian dan memberi rekomendasi untuk memperpendek waktu tunggu pelayanan di poli bedah RS Pelni dengan metode *lean hospital*.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus deskriptif dengan desain penelitian *mixed method* di unit rawat jalan RS Pelni. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2016. Penelitian ini menghitung waktu tunggu pasien dan mengidentifikasi *waste* di poli bedah RS Pelni dengan *value stream mapping* melalui observasi. Subjek penelitian ini adalah pasien yang berobat di polibedahRs. Pelni dengan jumlah sampel 85 pasien di poli bedah umum. Cara pengumpulan data dilakukan melalui observasi yang akan dianalisa dengan *Value Stream Mapping*.

Hasil : Pasien BPJS yang berobat ke Poli Bedah Umum Rumah Sakit Pelni memerlukan durasi waktu untuk berobat dari mengambil nomor registrasi sampai bertemu dokter selama rata-rata 2 jam 18 menit 48 detik hingga 3 jam 16 menit 32 detik, waktu paling cepat dalam penelitian ini adalah 1 jam 20 menit 53 detik dan waktu terlama adalah 3 jam 44 menit 26 detik.

Kesimpulan : Rata-rata durasi waktu tunggu pada pasien BPJS Poli Bedah Umum Rumah Sakit Pelni adalah untuk pasien BPJS baru 2 jam 48 menit 42 detik dan untuk pasien BPJS lama 2 jam 58 menit 45 detik. *Current Value Stream Mapping* pasien menunjukkan *waste* didapatkan pada proses pendaftaran registrasi poli bedah hingga proses di dalam kamar pemeriksaan.

Kata kunci: waktu tunggu, *lean*, antrian, *waste*, *value stream mapping*, studi kasus



ABSTRACT

Background: Lean application in healthcare is still a new thing and able to support hospital processes. Lean concept has the quality for continuous improvement which can maximize healthcare quality and efficiency. Outpatient waiting time is one of the most important issues in patient and hospital employee satisfaction. Lean approach is expected in reducing waste that results in reducing waiting time.

Objective: The study aims to evaluate surgery outpatient waiting time, identify waste, analyze with queuing theory and provide recommendation to shorten waiting time in surgical clinic Pelni Hospital using lean hospital methods.

Methods: The study is descriptive case study design with mixed method in Pelni Hospital outpatient clinic. The study will be conducted in June 2016. The study calculates patient waiting time and identifying waste in outpatient surgery clinic Pelni Hospital with value stream mapping through observation. The subjects of the study are 85 patients in general surgery clinic. Data collection is done through observations which be analyzed with Value Stream Mapping.

Results: The average duration waiting time of BPJS patient in General Surgery Polyclinic Pelni Hospital is 2 hours 18 minutes and 48 seconds to 3 hours 16 minutes and 32 seconds, the fastest duration time in this research is 1 hour 20 minute and 53 seconds and longest time 3 hours 44 minutes 26 seconds.

Results: Mean waiting time duration of BPJS patient in General Surgery Polyclinic Pelni Hospital is 2 hours 48 minutes 42 seconds for new BPJS patient dan 2 hours 48 minutes 45 seconds for old BPJS patient. Patient's Current Value Stream Mapping shown waste takes place from registration Surgery polyclinic to examination room.

Keywords: waiting time, lean, queueing, waste, value stream mapping, case study