

INTISARI

Rumah Sakit Jogja merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang terletak di Kota Yogyakarta. Indeks mutu pelayanan Rumah Sakit Jogja adalah 76.21% nilai tersebut kurang dari indeks mutu pelayanan Kota Yogyakarta, yaitu 79%, sehingga perlu adanya perbaikan. Perbaikan difokuskan pada bagian rawat jalan karena memiliki persentase jumlah pasien terbanyak. Objek yang dipilih adalah sistem pelayanan Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) karena merupakan jenis pasien terbanyak di bagian rawat jalan. Selain itu, pelayanan BPJS juga memiliki alur terpanjang pada sistem tersebut. Metode *lean* digunakan untuk melakukan perbaikan dengan mengurangi pemborosan yang ada.

Penelitian ini menggunakan beberapa *tools* seperti *Value Stream Mapping* (VSM) untuk memetakan proses pelayanan BPJS, *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) untuk mencari permasalahan kritis, diagram *Fishbone* untuk mengetahui akar dari permasalahan yang ada di FMEA, dan simulasi untuk melihat hasil perbaikan sistem.

Dari FMEA yang telah dibuat, didapatkan permasalahan paling kritis adalah adanya antrian dengan nilai *Risk Priority Number* (RPN) adalah 200. Kemudian dibuat tiga skenario perbaikan dan didapatkan skenario perbaikan terbaik adalah skenario ketiga yaitu dengan menyeragamkan jam kerja seluruh loket menjadi 4,5 jam. Skenario ketiga tersebut menghasilkan penurunan waktu NVA sebanyak 1926 detik sehingga didapatkan waktu yang digunakan untuk aktifitas adalah 216 detik.

Kata kunci: *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Fishbone Diagram, Failure Mode and Effect Analysis, Simulation*

ABSTRACT

Rumah Sakit Jogja is one government hospital located in the city of Yogyakarta. Service quality index of Rumah Sakit Jogja is 76.21% less than the index value of the service quality of the city of Yogyakarta that 79% thus the need for improvement. Improvements focused on outpatient departtment because it has the highest percentage of patients. The selected object is Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) service system because it has the biggest percentage of patient type at the outpatient department. In addition, BPJS service has longest path in the system. Lean methods used to make improvements to reduce the waste that exists.

This research use few tools like Value Stream Mapping (VSM) for mapping BPJS service process, Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) to search the critical problem, Fishbone diagram to search roots of FMEA problems, and simulation to see result of the improvement system.

The FMEA show that queue is the most critical problem with *Risk Priority Number* (RPN) value 200. After that, the author created five improvement scenarios and found the best scenario is the fifth scenario with make all counter shift equal. Such scenarios may result in decreased activity of Non Value Added Activity (NVA) time by 1926 seconds so we get used to the NVA time is 322 seconds.

Keywords: Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Fishbone Diagram, Failure Mode and Effect Analysis, Simulation.