

Analisis Waktu Pelayanan Rawat Jalan dengan Menggunakan Pendekatan Six Sigma di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah Tahun 2014

Maulana, Asiyah Tsabita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=112093&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas waktu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Hasanah Graha Afiah pada tahun 2014 menggunakan pendekatan Six sigma. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran waktu pelayanan rawat jalan dan menganalisis penyebab lamanya waktu pelayanan rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini didapatkan rata-rata waktu pelayanan rawat jalan adalah 102,95 menit. Proses yang paling lama adalah pada saat menunggu rekam medis, menunggu panggilan poli, dan menunggu obat. Penyebab lamanya waktu menunggu tersebut dikarenakan jumlah pasien meningkat, sistem booking, lamanya waktu pemeriksaan, dan kurangnya SDM di unit farmasi.
Kata kunci : Rawat jalan, Six sigma, waktu pelayanan
This research discusses about outpatient service time in General Hospital Hasanah Graha Afiah in 2014 using six sigma approach. Purposes of this research are to determine the overview of outpatient service time and to uncover the root causes of long service time. This research uses both quantitative and qualitative method by using observation and in-depth interview. The research reveals an average service time of 102.92 minutes. The longest processes are medical record waiting time, poly waiting time, and medication waiting time. The causes of the long waiting time are increased patient number, booking system, length of examination, and lack of human resources in pharmacy.
Keywords : Outpatient, Six sigma, service time