

Optimalisasi proses pelayanan pasien lama jaminan kesehatan nasional di poli rawat jalan rumah sakit jantung dan pembuluh darah harapan kita tahun 2016 dengan pendekatan lean thinking

Wibudi, Setyo

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=126606&lokasi=lokal>

Abstrak

Proses pelayanan pasien lama rawat jalan umum di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita berkaitan dengan waktu tunggu pemeriksaan pasien poliklinik, belum mencapai target standar pelayanan minimal rumah sakit kurang dari 60 Menit. Hal ini mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efisien. Metode Lean merupakan suatu metode yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pada proses pelayanan pasien lama rawat jalan umum. Penelitian kualitatif dengan menggunakan prinsip Lean Thinking untuk menggambarkan alur proses pelayanan pasien lama rawat jalan umum, menghitung Cycle Time dan Lead Time dan menganalisis Waste yang terjadi. Hasil penelitian digambarkan dalam current state value stream mapping menunjukkan bahwa 12% total waktu yang dibutuhkan untuk kegiatan value added sedangkan 88% total waktu layanan merupakan waktu yang digunakan untuk kegiatan non value added (Waste). Usulan perbaikan dengan metode Lean dapat menurunkan presentasi non value added activity.
Kata Kunci : Lean; Non Value Added; Proses pelayanan; Value Added; Waste.
<hr />The service process of old patient at outpatient poly services in Rumah Sakit Jantung Dan Pembuluh Darah Harapan Kita related to waiting time examination of the patients, it has not reached the target of minimum service standards for hospital less than 60 minutes. This resulted in services being inefficient. Lean method is a method that is expected to improve efficiency in service process on old patients at outpatient general services. Qualitative research by using the principles of Lean Thinking to illustrate the process flow patient service on old patients at outpatient general services, calculated cycle time and lead time and analyzed waste that occurs. The results of the study are described in the current state value stream mapping showed that 12% of the total time required for value added activities, while 88 % of total service time is the time spent on non-value added activities (Waste). Proposed improvements with Lean methods can reduce non-value added activity presentation.
Keywords: Lean; Non Value Added; Process service; Value Added; Waste