

Penerapan lean manajemen pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Depok tahun 2017

Noviani, Elisabeth Dyah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=127069&lokasi=lokal>

Abstrak

Lamanya waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan akan menghambat pelayanan, dan berdampak pada penumpukan antrean dan inefisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan metode lean pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit Hermina Depok tahun 2017. Penelitian dengan metode kualitatif ini mengobservasi waktu pelayanan pasien rawat jalan BPJS untuk melihat dan memotret kondisi alur pelayanan pasien rawat jalan BPJS. Pada value stream mapping pasien tanpa pemeriksaan penunjang, waktu proses (cycle time) tercepat adalah pada saat pasien di kasir yaitu 2,2 menit dan paling lama adalah pada saat pasien mendapat pemeriksaan dokter yaitu 12,6 menit. Waktu tunggu (waiting time) paling lama pada saat pasien menunggu obat di farmasi yaitu 96,2 menit (1 jam 36 menit) dan paling cepat adalah pada saat pasien menunggu di kasir yaitu 4,4 menit. Pada value stream mapping pasien dengan pemeriksaan penunjang laboratorium, waktu proses (cycle time) tercepat adalah pada saat proses pasien dikasir 4,2 menit, dan paling lama pada saat pasien mendapat pemeriksaan dokter yaitu 12,6 menit. Waktu tunggu (waiting time) terlama pada saat pasien menunggu dokter yaitu 126,2 menit (2 jam 6 menit) dan paling cepat pada saat pasien menunggu proses di kasir 2,2 menit. Pada value stream mapping pasien dengan pemeriksaan penunjang radiologis, waktu proses (cycle time) tercepat pada saat proses pasien dikasir yaitu 4,8 menit, paling lama pada saat proses pemeriksaan radiologi yaitu 67,2 menit (1 jam 7 menit). Waktu tunggu (waiting time) terlama pada saat pasien menunggu dokter 95,6 menit (1 jam 35 menit), paling cepat pada saat proses pasien di kasir 4,4 menit. Hasil penelitian menunjukkan 90 % waktu pelayanan merupakan kegiatan non value added dan hanya 10 % kegiatan yang value added, dengan jenis-jenis waste nya adalah defect, over production, waiting, transportation, inventory, motion, dan over processing. Analisis future state dengan usulan perbaikan metode lean secara simulatif yaitu 5S, Kanban Inventory, visual management menurunkan kegiatan non value added menjadi 78,30 % dan meningkatkan kegiatan value added menjadi 21,70 %. Rekomendasi dengan melakukan perbaikan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang melalui program pelaksanaan metode lean berkelanjutan.

Kata kunci : Metode lean, rawat jalan, waktu tunggu, kegiatan value added, kegiatan non value added

The length of waiting time in the hospital outpatient service is important for efficient hospital service. Long waiting time leads to accumulating queue and inefficient service. This study was aimed to analyze the application of lean method on outpatient BPJS services at Hermina Depok Hospital in 2017. This qualitative research method investigated the time spent by BPJS outpatient patient by applying lean method and observing the outpatient service flow condition. The first result, the value stream mapping (VSM) of patients without any adjunctive examinations (i.e., laboratory or radiology), the fastest cycle time was observed at the reception desk (2.2 minutes) and the longest at the doctor examination room (12.6 minutes). The longest waiting time was at drug prescription process at pharmaceutical unit (96.2 minutes or 1 hour,36 minutes) and checkout was the fastest (4.4 minutes). Second result, the VSM with laboratory examination, the fastest time-cycle was at the reception desk (4.2 minutes), and the longest was observed at the doctor examination (12.6 minutes). The

longest waiting time at the doctor waiting room (2 hours 6 minutes) and checkout was the fastest (2.2 minutes). Third result, the VSM with radiologic examination, the fastest cycle time was observed at the reception desk (4.8 minutes), the longest cycle time was at the radiology examination process (67.2 minutes or 1 hour, 7 minutes). The longest waiting time was observed at the doctor examination room (95.6 minutes or 1 hour, 35 minutes) and checkout was the fastest (4.4 minutes). The results showed that 90% service time was non value added activity and only 10% of value added activity. The wastes were defect, over production, waiting, transportation, inventory, motion, and over processing. After conducting future state analysis with the proposed improvement with simulative lean method (5S, Kanban Inventory, visual management), it was found that non value added activity became 78,30% and value added activity became 21,70%. Future recommendation is important to organize short-, medium- and long-term improvements through implementation of sustainable lean method program.
Keywords: Lean method, outpatient waiting time, value added activity, non-value added activity