

Penerapan metode lean terhadap peningkatan kinerja IGD di RSUD Cilincing tahun 2017

Siahaan, Netty

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=128249&lokasi=lokal>

Abstrak

Kinerja pelayanan di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Cilincing masih dibawah Standar Pelayanan Minimal Kemenkes No 129 Tahun 2008 yaitu respon time dan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dengan menerapkan metode Lean. Penelitian ini menggunakan operasional research dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk melihat kinerja pelayanan IGD Rumah Sakit Umum Daerah Cilincing sebelum dan sesudah penerapan metode Lean. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar waktu pelayanan merupakan non value added (waste) sebesar 65.39% sedangkan kegiatan value added sebesar 34,61%. Setelah penerapan metode Lean di IGD menghasilkan perbaikan kinerja pelayanan IGD dengan menurunkan kegiatan non value added menjadi 38,6% dan meningkatkan kegiatan value added menjadi 61,4 %. Perbaikan respon time dari 30,37 menjadi 10,4 menit dan kepuasan pelanggan dari 60,28% menjadi 77,78%. Keynote : Metode Lean, Value Added, Non Value Added, Kinerja, Respon Time, Kepuasan Pelanggan. The performance of service at IGD Cilincing Hospital still under Minimum Service Standard Kemenkes No 129/ 2008 that is the response time and customer satisfaction. One way to improve performance by applying the Lean method. This research uses operational research with qualitative approach aims to see service performance of IGD Cilincing Hospital Area before and after application of Lean method. The result of research shows that most of service time is non value added (waste) equal to 65.39% while value added activity is 34,61%. After the application of Lean method in IGD resulted in improved performance of IGD services by decreasing non value added activities to 38.6% and increasing value added activities to 61.4%. Improved response time from 30.37 to 10.4 minutes and customer satisfaction from 60.28% to 77.78%. Keywords : Lean Method, Value Added, Non Value Added, Performance, Response Time, Customer Satisfaction.