

Analisis Waktu Pelayanan Rawat Jalan Pasien BPJS Dengan Pendekatan Lean Six Sigma di Rumah Sakit Hermina Bekasi Tahun 2018

El Hamid, Indah Fatmawati

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130034&lokasi=lokal>

Abstrak

Jumlah pasien BPJS yang meningkat mempengaruhi lama waktu pelayanan di Instalasi rawat jalan pasien BPJS Rumah Sakit Hermina Bekasi. Masalah ndash; masalah yang mempengaruhi lama waktu pelayanan rawat jalan dapat diidentifikasi dengan mengetahui seluruh proses bisnis dalam proses pelayanan menggunakan metode Lean Six Sigma. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif dengan tahapan DMAIC Define, Measure, Analize, Improve, dan Control. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa selama proses pelayanan , rata-rata lama proses pelayanan yaitu 200 menit dengan persentasi kegiatan yang bernilai value added sebesar 17 dan kegiatan NVA sebesar 83. Adapun waste terbesar yaitu waiting menunggu dalam perpindahan setiap tahap dalam pelayanan. Penyebab lamanya waktu tunggu antara lain kurangnya ketersediaan SDM, sistem informasi rumah sakit yang belum terintegrasi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Penelitian ini juga memberikan usulan perbaikan berupa pengajuan sistem informasi terintegrasi untuk proses pendaftaran, melakukan perbaikan lingkungan kerja menggunakan metode 5 S, mengajukan pembuatan SPO untuk dokter, perubahan layout ruangan di depo farmasi, serta memasang jadwal jam pengambilan obat.

The increasing number of BPJS patients affects the length of service time in the outpatient installation of BPJS at Hermina Bekasi Hospital. Issues affecting the length of outpatient service can be identified by knowing all business processes in the service process using the Lean Six Sigma method. This research is a qualitative research with descriptive design with stages of DMAIC Define, Measure, Analize, Improve, and Control. The results of this study suggest that during the service process, the average length of service process is 200 minutes with a percentage of valuable activities value added of 17 and NVA activity of 83. The largest waste is waiting in the transfer of each stage in the service. Causes of long waiting time include lack of availability of human resources, hospital information systems that have not been integrated, and facilities and infrastructure that have not been adequate. The research also proposed improvements in the form of integrated information system application for registration process, improvement of work environment using 5 S method, proposed SPO making for doctors, room layout changes in pharmacy depot, and installing schedule of drug taking hours. Keywords Waiting time outpatient services lean six sigma.