

Analisis Waktu Tunggu Proses Penyelesaian Administrasi Pasien Pulang Rawat Inap Dengan Pendekatan Lean Six Sigma di RS Eka Pekanbaru Tahun 2018

Magdalena, Rosinta

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131151&lokasi=lokal>

Abstrak

Tahun 2017 rata-rata waktu tunggu penyelesaian administrasi pasien pulang rawat inap di RS Eka Pekanbaru 246 menit (> 2 jam), yang menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga perlu dilakukan analisa terkait penyebab lamanya waktu tunggu tersebut dengan pendekatan Lean-Six Sigma untuk dapat melihat pemborosan yang terjadi. Penelitian ini adalah operational research, dengan desain penelitian kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian memperlihatkan proses diawali dengan instruksi dokter bahwa pasien boleh pulang sampai pasien menerima bukti pembayaran administrasi. Hasil penelitian digambarkan dengan value stream mapping yang memperlihatkan lead time proses pengurusan administrasi pasien pulang selama 356,42 menit dengan value added 70,49 menit (22,58%), dan aktivitas yang tergolong non value added sebesar 285,93 menit (77,42%). Proses paling lama terjadi di keperawatan karena menunggu obat pasien, dan kasir (administrasi rawat inap) karena menunggu finalize dari farmasi dan jawaban asuransi / perusahaan penanggung biaya pasien. Waste paling besar yaitu waiting sebesar 193,33 menit (69,44%) dari total seluruh waste yang ada. Berdasarkan analisis fishbone diagram diketahui bahwa akar penyebab masalah paling banyak berasal dari kategori man. Usulan perbaikan berupa pembuatan standarisasi kerja, rapat koordinasi, meningkatkan pengawasan, dan menerapkan heijunka.

Kata Kunci: Pengurusan Administrasi pasien pulang, Lean Six Sigma, Rawat Inap

In 2017 the average waiting time for the process of Discharged Patients Administration at Eka Pekanbaru Hospital is 246 minutes (> 2 hours), it causes patient complaint so it is necessary to analyze the causes of the long waiting time with the Lean-Six Sigma approach to be able to see the waste that occurs. This is operational research that uses quantitative and qualitative design. The result of this research showed that the Discharged Patients Administration in hospital begins from the instruction of the doctor that the patient can go home until the patient receives an administrative payment receipt. The results of this research were also described with the value stream mapping that showed lead time of discharged patients administration process is 356,42 minutes, with value added 70,49 minutes (22,58%), and non value added 285,93 minutes (77,42%). The longest process occurs on nursing unit and inpatient administration unit. The longest waste is waiting waste of 193,33 minutes (69,44%) of the total waste that found. Based on fishbone diagram analysis it is known that most of the root cause of discharged patients administration process problem come from man category. Based on that analysis, improvements proposed are work standardization, coordination meeting, increase of supervision, and implementation of heijunka

Key words: Discharged Patients Administration, Lean Six Sigma, Inpatient.