

Lean Manajemen dengan Pendekatan Pemetaan Aliran Nilai untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pasien Klinik Penyakit Dalam RSUD Provinsi NTB

Rahman, Arief

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132044&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Provinsi NTB memiliki waktu yang melebihi Standar Pelayanan Minimal Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008. Klinik Penyakit Dalam diambil sebagai subjek penelitian karena memiliki kunjungan terbanyak. Penelitian ini bertujuan mengurangi waktu tunggu pelayanan dengan menggunakan manajemen Lean. Peta Aliran Nilai disusun melalui data dari proses observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen untuk memberikan potensi solusi perbaikan dan mengurangi waste/pemborosan. Waste waiting terjadi di seluruh tahapan pelayanan. Root Caused Analysis menunjukkan faktor Man dan Methode yang berperan besar sebagai penyebab inefisiensi pelayanan. Usulan perbaikan berupa penerapan 5S, visual management, spaghetti diagram, pendaftaran berbasis sms/whats app/aplikasi, integrasilisasi SIM RS, dan menjalin komitmen dengan dokter spesialis. Perbaikan secara cepat dengan melakukan simulasi implementasi pendaftaran berbasis sms/aplikasi dan pengaturan interval kedatangan pasien 30 menit sebelum dokter spesialis memulai pemeriksaan mampu meningkatkan waktu pelayanan dari 276,3 menit menjadi 47,9 menit dengan peningkatan kegiatan value added 5,3% menjadi 30,9 %.