

Perbaikan Waktu Pelayan Rawat Jalan Pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Unit II Kecamatan Sumbawa Dengan Penerapan Metode Lean Six Sigma Tahun 2019

Rahmadhani, Nurul Saptorini

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132293&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang efisien, efektif, tepat waktu dan tepat biaya dengan mengedepankan kepuasan serta keselamatan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama wajib memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan dari setiap dimensi mutu, unsur kecepatan pelayanan menjadi elemen ketidakpuasan paling tinggi. Perlu dilakukan upaya perbaikan waktu pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Unit II Kecamatan Sumbawa dengan menggunakan metode Lean Six Sigma untuk mengidentifikasi dan meminimalisasi pemborosan. Penelitian ini merupakan operations research untuk memperbaiki pelayanan rawat jalan dengan penerapan metode lean six sigma melalui tahapan mendefinisi (define), mengukur (measure), menganalisa (analyze), memperbaiki (improve), dan mengendalikan (control) pada unit pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian mendapatkan gambaran terjadinya penumpukan pasien dan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di loket pendaftaran, ruang poli, ruang konsultasi dokter dan ruang pelayanan apotek yang merupakan hambatan (bottleneck) dalam proses pelayanan rawat jalan. Persentase value added pelayanan rawat jalan sebelum penerapan lean six sigma adalah sebesar 20,32% dan non value added sebesar 79,68%. Setelah penerapan lean six sigma nilai value added meningkat 33,19% dari sebelumnya menjadi 53,51%, dan non value added menurun 33,19% menjadi 46,49%. Ditemukan adanya delapan jenis pemborosan yang terjadi pada pelayanan rawat jalan, sebagian besar merupakan pemborosan over processing dan waiting. Waste banyak terjadi di ruang loket pendaftaran dan rekam medis serta ruangan konsultasi dokter. Sumber terjadinya pemborosan berdasarkan hasil analisis fishbone adalah man dikarenakan kurangnya kuantitas dan kualitas tenaga, beban kerja, kedisiplinan terhadap waktu kerja, serta kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP). Usulan perbaikan disusun menggunakan lean tools seperti visual management, 5 S, Error Profing dan kaizen. Intervensi yang dilakukan untuk memperbaiki lama waktu pelayanan adalah dengan cara melakukan penyederhanaan alur pelayanan rawat jalan, pembagian tugas beberapa tenaga yang diposisikan sebagai tenaga UKP dan tenaga UKM, menerapkan budaya 5 S, perbaikan dokumen berkas rekam medis serta melakukan relokasi penempatan ruangan sesuai standar Permenkes 75 tahun 2014.