

Penerapan Metode Lean Kaizen untuk Mereduksi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat

Fahriza, Muhammad

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134805&lokasi=lokal>

Abstrak

Lamanya waktu tunggu menjadi salah satu indikator bagi suatu rumah sakit dalam menjaga mutu layanannya, menunggu yang terlalu lama akan memunculkan penilaian negatif dari pasien terkait kualitas pelayanan. Kunjungan rawat jalan pasien di RSUD Sungai Dareh terus meningkat, pada tahun 2020 poliklinik rawat jalan melayani 72,22 % dari total kunjungan ke RSUD Sungai Dareh, sehingga kepuasan pasien rawat jalan bisa menjadi cerminan pelayanan RSUD Sungai Dareh. Menurut laporan dari komite mutu tahun 2019 waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih melebihi target yaitu 72,11 menit yang seharusnya menurut Peraturan Bupati Dharmasraya Nomor Tahun 2014 tentang SPM RSUD Sungai Dareh ≤ 60 menit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menurunkan lama waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya dengan metode lean kaizen. Metode penelitian ini merupakan operational research dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan sumber data primer yang diambil melalui observasi langsung dengan Teknik time motion study dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini ditemukan 2 jenis waste yaitu 79,49% waste waiting, 20,51% waste overprocessing, setelah dilakukan penerapan metode lean kaizen dengan pendekatan PDCA, terjadi penurunan terjadi penurunan lead time dari 98,38 menit menjadi 74,42 menit dengan penurunan TNVAT dari 86,27 menit menjadi 63,50 menit. Kesimpulan penelitian ini bahwasanya pendekatan PDCA pada lean kaizen tepat dilakukan pada kondisi dimana waste terbanyak berkaitan dengan perilaku manusia. Adapun hasil penelitian ini belumlah maksimal karena metode lean kaizen ini harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan, sehingga saran peneliti adalah agar dapat menjadikan prioritas dilakukan pengawasan yang berkelanjutan

The length of waiting time is one of the indicators for a hospital in maintaining the quality of its services, waiting too long will lead to negative assessments from patients regarding the quality of service. Outpatient visits of patients at Sungai Dareh Hospital continue to increase, in 2020 the outpatient polyclinic serves 72.22% of the total visits to Sungai Dareh Hospital so that outpatient satisfaction can be a reflection of the services of Sungai Dareh Hospital. According to a report from the quality committee in 2019, the waiting time for outpatient services still exceeded the target of 72.11 minutes which should have been according to the Dharmasraya Regent's Regulation Number 2014 concerning the SPM of Sungai Dareh Hospital 60 minutes. The purpose of this study was to reduce the patient's waiting time to get outpatient services at Sungai Dareh Hospital, Dharmasraya Regency with the lean kaizen method. This research method is operational research with qualitative and quantitative approaches with primary data sources taken through direct observation with time-motion study techniques and in-depth interviews. The results of this study found 2 types of waste, namely 79.49% waiting for waste, 20.51% overprocessing waste after applying the lean kaizen method with the PDCA approach, there was a decrease in lead time from 98.38 minutes to 74.42 minutes with a decrease in TNVAT from 86.27 minutes to 63.50 minutes. This study concludes that the PDCA approach to lean kaizen is appropriate for conditions where the most waste is related to human behavior. The results of this study have not been maximized because the

lean kaizen method must be carried out continuously and continuously so the researcher's advice is to make continuous monitoring a priority.