

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poli Penyakit Dalam RS Simpangan Depok Dengan Pendekatan Lean Six Sigma

Arimby, Retno

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136404&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Waktu tunggu merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan di rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di RS Simpangan Depok melalui pendekatan Lean Six Sigma (LSS). Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan pengumpulan data yang didapatkan melalui pengamatan dan pencatatan waktu (time motion) dalam setiap tahapan proses rawat jalan, penggalian informasi secara mendalam kepada informan dan pertanyaan terbuka kepada tiga puluh enam responden serta telaah dokumen. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling dan dilakukan wawancara terbuka kepada pasien untuk mendapatkan value dari perspektif customer. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk mendapatkan faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan di rawat jalan dengan menggunakan fishbone diagram sehingga dapat diberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Juni-Juli 2023 didapatkan rata-rata waktu tunggu pelayanan di rawat jalan adalah 03:05:23 (dengan nilai VAR 10%) yang berarti masih kurang dari 30% dan dikategorikan sebagai Un-Lean. Beberapa faktor penyebab terjadinya waste adalah keterlambatan dokter, keterbatasan SDM, prosedur rawat jalan kurang praktis, belum ada penerapan e-resep, dan keterbatasan sarana prasarana. Kata kunci : mutu pelayanan, Lean Six Sigma, waktu tunggu rawat jalan </div><hr /><div style="text-align: justify;">Waiting time is one indicator of the quality of outpatient services. This study aims to analyze the process of outpatient internal medicine services at Simpang Depok Hospital through the Lean Six Sigma (LSS) approach. The design of this study was qualitative with data collection obtained through observation and recording of time (time motion) in each stage of the outpatient process, in-depth exploration of informants and open-ended questions to thirty-six respondents as well as document review. Informants were selected using a purposive sampling technique and open interviews were conducted with patients to obtain value from a customer perspective. The data obtained is then analyzed to obtain the factors causing the long waiting time for outpatient services using a fishbone diagram so that recommendations for improvements can be given by the hospital. The results of research conducted in June-July 2023 found that the average waiting time for outpatient services was 03:05:23 (with a VAR value of 10%), which means that it is still less than 30% and is categorized as Un-Lean. Some of the factors that cause waste are delays in doctors, limited human resources, less practical outpatient procedures, no e-prescription implementation, and limited infrastructure. Keywords: service quality, Lean Six Sigma, outpatient waiting time</div>