

Analisis Waktu Tunggu Pasien BPJS Pendaftaran Online di Klinik Rehabilitasi Medik RSUD Pasar Minggu Dengan Metode Lean Tahun 2024

Nabila, Nadiya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137659&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh waktu tunggu pasien, yang merupakan indikator penting dari kepuasan pasien. Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 menetapkan waktu tunggu maksimal 60 menit untuk pelayanan rawat jalan. RSUD Pasar Minggu telah menerapkan reservasi online untuk mengurangi waktu tunggu, namun waktu tunggu di klinik rehabilitasi medik masih tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan Lean untuk mengidentifikasi dan mengurangi pemborosan dalam proses pelayanan. Metodologi : Penelitian ini menggunakan desain action-research dengan pendekatan kualitatif, 24 pasien BPJS klinik rehabilitasi medik yang mendaftar melalui online akan dijadikan sampel sebagai data observasi waktu tunggu dengan metode time-motion Hasil : Hasil penelitian dengan pendekatan Lean berhasil mengidentifikasi waste waiting pada tahap pelayanan dokter sebagai waste tertinggi, akar masalah yang ditemukan pada waktu tunggu pelayanan dokter yang lama teridentifikasi metode fishbone analysis mencakup kurangnya SDM, tata letak ruangan, serta belum adanya SPO pada pelayanan pasien pendaftaran online. Intervensi dilakukan mengikuti prinsip Lean yaitu standardized work dan visual management. Berdasarkan perhitungan future state map secara simulatif dapat menurunkan lead time dari 2 jam 28 menit menjadi 1 jam 46 menit dengan penurunan persentase aktivitas non value added (¯28%). Ksesimpulan : kombinasi penerapan prinsip Lean yang dibutuhkan mencakup prinsip heijunka, standardized work, visual management, dan 5S dapat waste (NVA) dari 2 jam menjadi 1 jam 16 menit (¯63%).

The quality of healthcare services is significantly influenced by patient waiting times, which are a crucial indicator of patient satisfaction. The Ministry of Health Regulation No. 129 sets a maximum waiting time of 60 minutes for outpatient services. RSUD Pasar Minggu has implemented online reservations to reduce waiting times; however, waiting times at the medical rehabilitation clinic remain high. Therefore, this study uses a Lean approach to identify and reduce inefficiencies in the service process. Methodology : This study uses an action-research design qualitative approaches, employing probability sampling to select a sample of 24 BPJS patients who registered online at the medical rehabilitation clinic. Results : The Lean approach identified "waiting" waste at the doctor service stage as the highest waste. The root cause analysis using the fishbone method identified long doctor service waiting times caused by the shortage of human resources, inefficient room layout, and the absence of Standard Operating Procedures (SPO) for online registration patients. Interventions were implemented following Lean principles, including standardized work and visual management. A future state map simulation showed that lead time could be reduced from 2 hours 28 minutes to 1 hour 46 minutes, with a 28% reduction in non-value-added activities. Conclusion : The combination of Lean principles needed includes heijunka, standardized work, visual management, and 5S. These principles successfully reduced non-value-added activities from 2 hours to 1 hour 16 minutes, a 63% decrease.