

Penerapan Metode Lean Pada Proses Verifikasi Penjaminan Pihak Ketiga Untuk Pemeriksaan Penunjang Di Rawat Jalan RS.X

Theofika, Evarista

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138272&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang : Rawat jalan sebagai salah satu garda terdepan layanan di rumah sakit yang dituntut untuk memberikan layanan yang cepat dan berkualitas. RS. X merupakan rumah sakit swasta yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya sepenuhnya bergantung pada pembiayaan dari pasien pribadi dan penjaminan pihak ketiga. Semakin meningkatnya jumlah pasien rawat jalan yang menggunakan penjaminan pihak ketiga, maka tuntutan kualitas dan kecepatan pelayanan rumah sakit juga semakin tinggi. Proses verifikasi penjaminan untuk pemeriksaan penunjang di rawat jalan merupakan suatu proses di tengah alur rawat jalan untuk memastikan apakah pemeriksaan penunjang yang disarankan oleh dokter dapat dijamin atau tidak oleh pihak penjamin sebelum pasien melakukan pemeriksaan tersebut. Target proses verifikasi ini tercapai dalam waktu 15 menit, namun rata-rata capaian baru mencapai 66,9% dan belum memenuhi target yang ditetapkan RS. X minimal 90%. Metode : Penelitian ini menggunakan desain penelitian operational reasearch dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengambilan sampel secara non probability sampling dengan jumlah 90 sampel. Pemilihan sampel berdasarkan pola distribusi poliklinik, hari dan waktu. Hasil : Pada posisi current state, rata-rata lead time proses verifikasi untuk pemeriksaan penunjang di rawat jalan RS. X 16 menit 58 detik, dimana 53,9% merupakan kegiatan non value added yang didominasi waste waiting (87,8%) dan over processing (12,2%). Dari analisis 5 Whys didapatkan akar masalah yang menyebabkan waste adalah menunggu antrian pemeriksaan berkas verifikasi, menunggu catatan medis dokter, konfirmasi biaya tindakan rehabilitas medik, konfirmasi kronologis sakit dan menunggu terhubung dengan pihak penjamin. Penerapan metode Lean menggunakan tools Standardization berhasil menurunkan lead time sebesar 23,2% yaitu menjadi 13 menit 2 detik dengan penurunan kegiatan non value added sebesar 26,2% (2 menit 24 detik). Kesimpulan : Penerapan metode Lean berhasil menurunkan lead time dan mengurangi waste pada proses verifikasi penjaminan untuk pemeriksaan penunjang di RS. X.

Background
Outpatient service as one of the hospital's frontline services that is required to provide fast and quality services. Hospital. X is a private hospital that in carrying out its business activities fully financially relies on private patients and third party guarantees. The increasing number of outpatients using third party guarantees, in line with the increasing of quality and speed demands of hospital services. The guarantee verification process for outpatient examinations is a process occur in the middle of the outpatient flow aim to ensure whether the examinations recommended by the doctor can be guaranteed or not by the guarantor before the patient undergoes the examination. Target for this verification process is achieved within 15 minutes, but the average achievement has only reached 66.9% and has not met the target set by the X Hospital minimum 90%. Method
: This study adopted an operational research design with a quantitative and qualitative approach. The sampling technique used was non-probability sampling, with a total of 90 samples. Sample selection based on the distribution

pattern of the polyclinic, day and time. Result
: In the current state position, the average lead time for the verification process of supporting examinations in outpatient care at Hospital X is 16 minutes 58 seconds, where 53.9% is non-value added activities dominated by waste waiting (87.8%) and over processing (12.2%). From the 5 Whys analysis, the root cause of waste is waiting for the verification file examination queue, waiting for the doctor's medical records, confirmation of medical rehabilitation costs, confirmation of the chronology of illness and waiting to be connected with the guarantor. The application of the Lean method using the Standardization tool succeeded in reducing the lead time by 23.2% to 13 minutes 2 seconds with a decrease in non-value added activities by 26.2% (2 minutes 24 seconds). Conclusion
: The implementation of the Lean method has succeeded in reducing lead time and waste in the assurance verification process for supporting examinations at X Hospital.