

**ANALISIS WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN MENGGUNAKAN
METODE *LEAN HEALTHCARE* DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. ADNAN WD
KOTA PAYAKUMBUH**



TESIS

UNIVERSITAS ANDALAS

**GINA SANTALIA
NIM. 21213120009**



KEDJAJAAN

UNTUK

BANGSA

**Pembimbing Utama
Dr. Yulastri Arif, S.Kp., M.Kep
Pembimbing Pendamping
Ibu Ns. Esthika Ariany Maisa, S.Kep., M.Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2023**

TESIS

**ANALISIS WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN MENGGUNAKAN
METODE *LEAN HEALTHCARE* DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. ADNAN WD
KOTA PAYAKUMBUH**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Keperawatan**



**GINA SANTALIA
NIM. 21213120009**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2023**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

Nama : Gina Santalia

NIM : 2121312009

**ANALISIS WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE
LEAN HEALTHCARE DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
RSUD dr. ADNAAN WD KOTA PAYAKUMBUH TAHUN 2023**

xv + 137 Hal + 8 Gambar + 20 Tabel + 16 Lampiran

ABSTRAK

Waktu tunggu rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu nasional dan menjadi tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan yang lama atau lambat, akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Metoda *lean healthcare* efektif mengurangi waktu tunggu dengan menggunakan proses manajemen waktu tunggu yang tepat sehingga pasien tidak lama menunggu dan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan yang muncul (senang atau kecewa) pada seseorang setelah membandingkan kesan atas hasil kinerja dan harapan. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis waktu tunggu rawat jalan menggunakan metode *Lean healthcare* dan hubungannya dengan kepuasan pasien di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh. Desain penelitian mix metode, campuran kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan *sequential exsplanatory*. Sampel penelitian 108 pasien rawat jalan dengan teknik pengambilan sampel *proportionate stratified random sampling*. Pengambilan data dilakukan pada bulan April-Juni 2023. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kualitas pelayanan model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, lembar observasi dan panduan FGD. Data disajikan dengan distribusi frekuensi dan Analisis SEM PLS 3.0. Hasil penelitian terlihat hampir seluruh pasien rawat jalan RSUD dr. Adnaan WD menunggu lama (89,8%), berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, Assurance*, 92,6% pasien merasa tidak puas. Dimensi *emphaty* merupakan dimensi paling dominan membentuk variabel kepuasan pasien. Ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Adnaan WD dengan nilai $p= 0,045$. Pasien melakukan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah selama 174 menit, sedangkan aktivitas yang memberikan nilai tambah selama 15,5 Menit. Pemborosan waktu terjadi pada aktivitas menunggu status rekam medis dan menunggu pelayanan dokter. Ditemukan 7 jenis pemborosan yang terjadi pada alur proses pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Adnaan WD masih termasuk dalam *Un-Lean Enterprise* (proses tidak efisien) sehingga diperlukan upaya perbaikan salah satunya dengan SIM RS.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, *Lean healthcare*, Waktu tunggu, *Waste*.
Daftar Pustaka: 82 (2005-2023)

Name: Gina Santalia

NIM: 2121312009

**ANALYSIS OF OUTPATIENT WAITING TIME USING THE LEAN
HEALTHCARE METHOD AND ITS RELATIONSHIP WITH PATIENT
SATISFACTION AT RSUD dr. ADNAN WD PAYAKUMBUH CITY IN 2023**

xv + 137 Pages + 8 Figures + 20 Tables + 16 Attachments

ABSTRACT

Outpatient waiting time is an indicator of national quality and a benchmark for the quality of health services. Waiting time for services that are long or slow will reduce the level of patient satisfaction. The lean healthcare method is effective in reducing waiting time by using an appropriate waiting time management process so that patients do not wait long and feel satisfied. Satisfaction is a feeling that arises (happy or disappointed) in someone after comparing the impression of performance results and expectations. The aim of the research is to analyze outpatient waiting times using the Lean healthcare method and its relationship with patient satisfaction at RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh. Mixed method research design, a mix of quantitative and qualitative with a sequential explanatory approach. The research sample was 108 outpatients using proportionate stratified random sampling technique. Data collection was carried out in April-June 2023. The research instrument used the Servqual model service quality questionnaire developed by Parasuraman, observation sheets and FGD guidelines. Data presented with frequency distribution and PLS 3.0 SEM Analysis. The results of the study showed that almost all outpatients at RSUD dr. Adnaan WD waited a long time (89.8%), based on the dimensions of Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, Assurance, 92.6% of patients were dissatisfied. The empathy dimension is the most dominant dimension forming the patient satisfaction variable. There is a relationship between waiting time and patient satisfaction at RSUD dr. Adnaan WD with a p value = 0.045. Patients carried out activities that did not provide added value for 174 minutes, while activities that did provide added value for 15.5 minutes. Waste of time occurs in activities waiting for medical record status and waiting for doctor's services. Found 7 types of waste that occur in the service process flow in the Outpatient Installation. Services at the Outpatient Installation of RSUD dr. Adnaan WD is still included in the Un-Lean Enterprise (inefficient process) so efforts to improve it are needed, one of which is the RS SIM.

Keywords: Waiting time, Patient satisfaction, Lean healthcare, Waste.

Bibliography: 82 (2005-2023)