

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN KONSEP *LEAN*
(Studi Kasus RSUP dr. M. Djamil Padang)**

TUGAS AKHIR

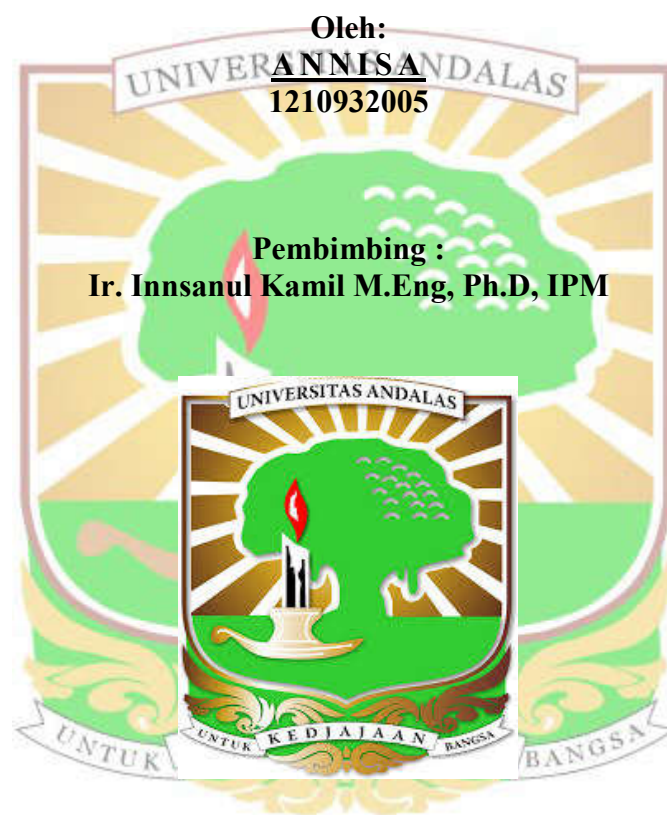


**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
P A D A N G
2017**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN KONSEP LEAN
(Studi Kasus RSUP dr. M. Djamil Padang)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Sarjana di Jurusan
Teknik Industri Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
P A D A N G
2017**

ABSTRACT

Service quality is one of the main focus for a company today. Improving the service quality will create customer satisfaction. Efforts to improve the service quality in health care facilities, one of them are hospital, is currently facing constraints shortage of health workers. However, service quality can be improved even though with existing resources using lean concepts. The hospital that became the object of this research is Dr. M. Djamil Padang which is the main hospital in West Sumatera.

Outpatient unit service is a service that has the highest number of patient visits compared to services in other units in the hospital. The research was conducted by collecting service time of each service activity with total sample are 99 samples. Each activity is grouped into value added (VA), necessary non-value added (NNVA) and non-value added (NVA) by distributing a value-added assessment (VAA) questionnaire. NVA activity will be identified type of waste by using seven waste healthcare and identification of cause with method 5 why. The final result of this research is giving suggestion of improvement to improve the quality of outpatient service in hospital.

The results of this research obtained 47 outpatient service activities from beginning to end. This activity consists of 32 VA's activities (23%), 12 NNVA's activities (76%) and 3 NVA's activities (1%). Improvement efforts are with the addition of officers who stand by at the service counter for patients BPJS in order to reduce patient waiting time in AC1. The waiting time in the queue becomes 24.5 minutes if 2 counters, 2 minutes if 3 counters and 0.39 minutes if providing 4 counters from the average of the previous condition 95 minutes (1 counter). If available counters are activated then the percentage of value added activity may increase to 44% from 23% in the current service and NNVA activity decreases from 76% to 56% for new BPJS patients. For older BPJS patients, the percentage of value added activity may increase to 40% from 23% in the current service and NNVA activity decreased from 76% to 60%. The addition of visual aid to provide information to patients.

Keyword: Lean, Service Quality, Waste

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu fokus utama bagi sebuah perusahaan saat ini. Meningkatkan kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan konsumen. Upaya peningkatan kualitas pelayanan di sarana pelayanan kesehatan, salah satunya rumah sakit, saat ini masih menghadapi kendala kekurangan tenaga kesehatan. Namun, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan walaupun dengan sumber daya yang ada dengan menggunakan konsep lean. Rumah sakit yang menjadi objek penelitian adalah RSUP Dr. M. Djamil Padang yang merupakan rumah sakit utama di wilayah Sumatera Barat.

Pelayanan unit instalasi rawat jalan merupakan pelayanan yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang tertinggi dibandingkan dengan pelayanan pada unit lain di rumah sakit. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan waktu pelayanan setiap aktivitas pelayanan dengan total sampel sebanyak 99 sampel. Setiap aktivitas dikelompokkan menjadi value added (VA), necessary non value added (NNVA) dan non value added (NVA) dengan penyebaran kuesioner value added assessment (VAA). Aktivitas NVA akan diidentifikasi jenis pemborosan dengan menggunakan seven waste healthcare dan identifikasi penyebab dengan metode 5 why. Hasil akhir penelitian yaitu memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasilnya yaitu 47 aktivitas pelayanan pasien rawat jalan dari awal sampai akhir. Aktivitas ini terdiri dari 32 aktivitas VA (23%), 12 aktivitas NNVA (76%) dan 3 aktivitas NVA (1%). Upaya perbaikan yang dilakukan dengan Penambahan petugas yang stand by di pelayanan loket AC1 untuk pasien BPJS agar mengurangi waktu tunggu pasien di AC1. Waktu tunggu dalam antrian menjadi 24,5 menit jika 2 loket, 2 menit jika 3 loket dan 0,39 menit jika menyediakan 4 loket dari rata-rata sebelumnya 1 jam 35 menit 48 detik (1 loket). Jika loket yang tersedia diaktifkan maka persentase aktivitas value added dapat meningkat menjadi 44% dari 23% pada pelayanan saat ini dan aktivitas NNVA menurun dari 76% menjadi 56% untuk pasien BPJS baru. Bagi pasien BPJS lama, persentase aktivitas value added dapat meningkat menjadi 40% dari 23% pada pelayanan saat ini dan aktivitas NNVA menurun dari 76% menjadi 60%. Penambahan penggunaan visual aid untuk memberikan informasi kepada pasien.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Lean, Pemborosan*