

**ANALISIS *WASTE* PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RS NAILI DBS MENGGUNAKAN PRINSIP *LEAN***

TESIS

**AISYAH PUTRI REZEKI
1920322008**

**Pembimbing
Prof. Dr. Herri, SE, MBA
dr. Abdi Setia Putra, MARS**



**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN KAJIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

2023

ANALISIS *WASTE* PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS NAILI DBS MENGGUNAKAN PRINSIP *LEAN*

Oleh: Aisyah Putri Rezeki

(Dibawah Bimbingan: Prof. Dr. Herri, SE, MBA dan dr. Abdi Setia Putra, MARS)

ABSTRAK

Latar Belakang: Peningkatan biaya, kualitas pelayanan yang kurang baik, dan prevalensi kesalahan medis yang tinggi mendorong rumah sakit sebagai institusi kesehatan untuk berinovasi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengadaptasi praktik *quality improvement* (QI) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, hasil klinis, kepuasan karyawan, dan keselamatan pasien. Salah satu praktik QI adalah dengan implementasi prinsip *lean*. *Lean* merupakan sekumpulan metode dan tools yang dimaksudkan untuk mengeliminasi *waste* dan meningkatkan efisiensi proses. Implementasi *lean* mampu memberikan dampak yang signifikan bagi efisiensi dan efektivitas operasional. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Naili DBS dengan menggunakan prinsip *lean*. Observasi langsung diperlukan untuk dapat melihat keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan sehingga dapat dirumuskan permasalahan dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan berkontribusi langsung dengan peningkatan jumlah pasien dan peningkatan pemasukan rumah sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, dimana dilakukan pengamatan untuk mengidentifikasi *waste* yang terjadi pada pelayanan rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pasien rawat jalan dari datang sampai mendapat pelayanan konsultasi dokter. Dari hasil pengamatan, dilakukan visualisasi proses pelayanan dengan *big picture mapping* dan dilakukan analisis waktu tunggu dan *waste* dengan prinsip *lean*. Selain itu dilakukan wawancara mendalam (indepth interview) dengan informan yang telah dipilih yaitu dari internal rumah sakit dan pasien sebagai penerima jasa.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu rawat jalan dari pasien berkontak dengan petugas registrasi sampai selesai pelayanan dokter yaitu selama 1 jam 18 menit 50 detik. Waktu ini masih melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu selama 60 menit. Hasil pengamatan mengenai *waste*, ditemukan sebanyak 36 jenis pemborosan yang tersebar pada proses antrian, registrasi, ruang tunggu poliklinik dan ruang klinik.

Kata Kunci: *Lean healthcare*, *Waste*, Waktu Tunggu, Rawat Jalan, *Big Picture Mapping*

WASTE ANALYSIS IN OUTPATIENT SERVICES AT RS NAILI DBS USING LEAN PRINCIPLES

By: Aisyah Putri Rezeki

(Supervised by : Prof. Dr. Herri, SE, MBA dan dr. Abdi Setia Putra, MARS)

ABSTRACT

Background : Cost increasing, poor service quality, and a high prevalence of medical errors encourage hospitals as health institutions to keep innovating. One of the efforts made is by adapting quality improvement (QI) practices. The implementation of QI aims to improve efficiency, clinical outcomes, employee satisfaction, and patient safety. One of the QI practices is the implementation of lean principles. Lean is a set of methods and tools intended to eliminate waste and improve process efficiency. Lean implementation can have a significant impact on operational efficiency and effectiveness. This study aims to analyze services at the Naili DBS Hospital Outpatient Department using lean principles. Direct observation is needed to be able to see the actual situation in the field so that problems can be formulated and efforts can be made to improve service quality. Good service quality will increase patient satisfaction which will contribute directly to increasing the number of patients and increasing hospital income.

Method : This study uses a qualitative descriptive research design, where observations are made to identify waste that occurs in outpatient services. Data collection was carried out through direct observation of the outpatient service process from arriving to receiving doctor consultation services. From the observations, visualization of the service process with big picture mapping and analysis of waiting time and waste with lean principles were carried out. In addition, indepth interviews were conducted with selected informants, namely from internal hospitals and patients as service recipients.

Result : The results showed that the outpatient waiting time from the patient's contact with the registration officer to the completion of the doctor's service was 1 hour 18 minutes 50 seconds. This time still exceeds the minimum service standard set by the ministry of health, which is 60 minutes. The results of observations regarding waste, found as many as 36 types of waste scattered in the queuing process, registration, polyclinic waiting room and clinic room.

Kata Kunci: *Lean healthcare, Waste, Waiting Time, Outpatient, Big Picture Mapping*