

**ANALISIS PEMBOROSAN PROSES PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X**

TUGAS AKHIR



Oleh:

KARTIKA APRILIA

1910932032

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**ANALISIS PEMBOROSAN PROSES PELAYANAN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT X**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh:

KARTIKA APRILIA

1910932032

Pembimbing:

Ir. Elita Amrina, S.T., M.Eng, Ph.D, IPU, ASEAN Eng.



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan menimbulkan tantangan dalam hal efisiensi rumah sakit. Dorongan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan berkualitas memberikan dampak terhadap cara rumah sakit mengelola proses internalnya. Rumah Sakit X merupakan salah satu rumah sakit di Kota Padang memiliki masalah terutama dalam waktu tunggu. Dengan demikian, terjadi penumpukan di ruang tunggu. Hal ini mengakibatkan inefisiensi dan pemborosan sumber daya, sehingga rumah sakit ini harus meninjau waktu proses dan mengeliminasi aktivitas yang tergolong pemborosan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemborosan yang terjadi pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X dan menentukan usulan perbaikan untuk mengurangi pemborosan pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan metode Value Stream Mapping (VSM) unit rawat jalan. Selain itu Waste Assessment Matrix (WAM), Waste Relationship Matrix (WRM), dan Waste Assessment Questionnaire (WAQ) akan digunakan untuk melihat hubungan dan mengalokasikan pemborosan yang terjadi di rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada CSVSM didapatkan nilai PCE sebesar 20,72%. Efisiensi yang rendah disebabkan oleh pemborosan yang terjadi di rumah sakit. Oleh karena itu, dilakukan perhitungan WAM untuk melihat pemborosan yang terjadi. Pemborosan tertinggi disebabkan oleh waiting sebesar 19,42%. Kemudian, perhitungan WAM juga menghasilkan waiting sebagai penyebab pemborosan tertinggi sebesar 21,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pemborosan ini perlu mendapat usulan perbaikan secepatnya. PAM terpilih sebagai alat untuk mengidentifikasi aktivitas yang tergolong value added dan nonvalue added dengan skor 65,1%. Berdasarkan PAM dan fishbone diagram didapatkan usulan perbaikan untuk menghilangkan atau mengurangi pemborosan waiting dengan pembuatan jadwal praktik dokter, informasi kehadiran dokter, live queue poliklinik, penambahan petugas loket pendaftaran, penambahan dokter, penambahan perawat, dan membuat sistem yang terintegrasi antara rekam medis, poliklinik, dan farmasi. Setelah usulan perbaikan diberikan dilakukan pembuatan FSVSM untuk menggambarkan keadaan ketika usulan perbaikan diterapkan rumah sakit. Berdasarkan perhitungan PCE pada FSVSM meningkat sebesar 34,95% dari 20,72% menjadi 55,65%.

Kata Kunci: *Lean Healthcare, Pemborosan, Value Stream Mapping, Waste Assessment Model.*

ABSTRACT

The increasing public need for health services creates challenges in terms of hospital efficiency. The drive to provide fast, effective and quality services has an impact on the way hospitals manage their internal processes. Rumah Sakit X is one of the hospitals in Padang City that has problems, especially waiting times. Thus, it happened in the waiting room. This results in inefficiency and waste of resources, so this hospital must review processing times and eliminate activities that are classified as waste.

This study aims to analyze the waste that occurs in outpatient services at the Rumah Sakit X and determine proposed improvements to reduce waste in outpatient services at the Rumah Sakit X. This research uses the Value Stream Mapping (VSM) method for outpatient units. Apart from that, the Waste Assessment Matrix (WAM), Waste Relationship Matrix (WRM), and Waste Assessment Questionnaire (WAQ) will be used to see relationships and allocate waste that occurs in hospitals.

Based on the results of data processing in CSVSM, the PCE value was 20.72%. Low efficiency is caused by waste that occurs in hospitals. Therefore, WAM calculations are carried out to see the waste that occurs. The highest waste was caused by waiting at 19.42%. Then, WAM calculations also produce waiting as the highest cause of waste at 21.00%. This shows that this waste needs to be proposed for improvement as soon as possible. PAM was selected as a tool for identifying activities classified as value added and non-value added with a score of 65.1%. Based on the PAM and fishbone diagram, suggestions for improvements were obtained to eliminate or reduce wasteful waiting by creating doctor practice schedules, doctor attendance information, polyclinic live queues, adding registration counter staff, adding doctors, adding nurses, and creating an integrated system between medical records, polyclinics, and pharmacy. After the improvement proposal is given, an FSVSM is created to describe the situation when the improvement proposal is implemented by the hospital. Based on PCE calculations in FSVSM, it increased by 34.95% from 20.72% to 55.65%.

Keywords: *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Waste, Waste Assessment Model.*