

## ABSTRAK

*Perusahaan jasa layanan kesehatan dewasa ini berkembang dengan pesat, baik dari sisi jumlah maupun kualitas. Hal ini menyebabkan tingginya persaingan antar perusahaan jasa layanan kesehatan dalam memperebutkan pelanggan, ditambah lagi dengan perilaku pelanggan yang semakin selektif dalam menentukan produk atau jasa layanan yang akan dibeli, mengharuskan pihak manajemen penyedia jasa layanan kesehatan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit Khusus Bedah (RSKB) Ropanasuri memberikan pelayanan kesehatan khusus bedah. Selain pasien umum, rumah sakit ini juga menerima pasien BPJS yang menyebabkan meningkatnya jumlah pasien. Rumah sakit harus memiliki strategi agar dapat bertindak seefisien mungkin, tetapi tetap memberikan kualitas yang baik untuk kepuasan pasien. Beberapa permasalahan yang terlihat di rumah sakit ini di antaranya: lamanya waktu tunggu pasien untuk dilayani, lamanya waktu pencarian berkas rekam medis pasien dan obat pasien. Aktivitas-aktivitas tersebut tidak memberikan nilai tambah (non value added) dan merupakan pemborosan (waste) yang harus dihilangkan.*

*Beberapa metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki proses pelayanan dalam manajemen operasional, salah satunya adalah metode lean yang bertujuan untuk menghapus aktivitas non value added dari proses, sehingga setiap aktivitas dalam proses memberikan nilai tambah dari perspektif pasien. Penelitian ini menggunakan metode Value Added Assessment (VAA) melalui kuesioner yang disebarakan kepada 6 orang responden yang terdiri dari semua petugas yang terlibat langsung dalam alur proses pelayanan pasien. Hasil VAA menunjukkan bahwa dari total 35 aktivitas, terdapat 3 aktivitas non value added (NVA) dan 5 aktivitas necessary but non value added (NNVA). Berdasarkan seven healthcare waste, aktivitas NVA dan NNVA tersebut tergolong ke dalam waiting time, transportation, motion, dan over processing. Penyebab terjadinya aktivitas tersebut ditelusuri menggunakan fishbone diagram. Penelitian ini juga menggunakan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) untuk menentukan prioritas dalam penyelesaian masalah. Berdasarkan perhitungan risk priority number (RPN) dalam FMEA, diperoleh nilai RPN tertinggi hingga terendah berturut-turut adalah kegagalan pada proses penerimaan, pengambilan obat, penyerahan berkas, serah terima status, registrasi, pengambilan resep, penerimaan (bagi pasien yang menggunakan alat bantu kursi roda), konsultasi, dan isi data sosial.*

*Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan menghilangkan aktivitas NVA dan NNVA diantaranya dengan cara, satpam siaga di bagian depan sebelum pintu masuk bagian penerimaan, disediakan tempat pengambilan nomor antrian di bagian depan sebelum pintu masuk bagian penerimaan, merapikan tempat penyimpanan obat menggunakan prinsip 5S, merapikan tempat penyimpanan berkas RM pasien dengan prinsip 5S, disediakan tempat khusus penyimpanan kursi roda, dan form data sosial diisi dengan huruf balok.*

**Kata Kunci :** Failure Mode and Effect Analysis, Fishbone Diagram, Lean Hospital.

## ABSTRACT

Healthcare service companies are growing rapidly today, both in terms of quantity and quality. This led to a high competition among the healthcare service companies to get customers, coupled with customer behavior that became more selective in determining which products or services to be purchased, requiring the management of healthcare providers to continuously improve their service quality. Ropanasuri Surgical specialty Hospital provides the healthcare services on surgical specialty. Beside the public patients, the hospital also receives the BPJS patients affecting to the increasing number of patients. Hospitals should have a strategy in order to efficiently, so that the production cost does not exceed the fees paid by BPJS, but always provide a good quality for the patient satisfaction. Some problems seen in this hospital include the length of time the patients waiting to be served, the length of time the patient's medical record files searching and patient medications. These activities do not provide the added value and are a waste that should be eliminated.

Several methods can be used to improve the service process in area of operational management, one of the method is the lean method that aims to eliminate non value added activities from the process, so each activity in the process will provide the value added from the patient's perspective. This study uses a Value Added Assessment (VAA) through questionnaire distributed to 6 respondents consisting of all the officers directly involved in the service process flow of patients. The result of VAA show that out of 35 events, there are 3 non-value added (NVA) and 5 necessary but non-value added (NNVA) activities. Based on the seven healthcare wastes, the NVA and NNVA activities categorized to the waiting time, transportation, motion, and over processing. The causes of the activities explored using a fishbone diagram. This study is also using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) to determine the priority in solving the problem. Based on the calculation of risk priority number (RPN) in FMEA, it obtained the values from the highest to the lowest consecutively are a failure on the admissions process, taking medicines, files delivery, the handover status, registration, taking prescription drugs, admission (for patients using assistant device of wheel chair), consultation, and filling the social data.

This research hoped can help the hospital in efforts to improve the health service quality through eliminating the activity of the NVA and NNVA by security stand by at the front before the entrance admissions, provided a taking a queue number on the front before the entrance of the reception, adjusting the storage of drugs using principles of 5S, adjusting the storage RM file with the principles of 5S, provided a special place wheel chair storage, and social data form filled in block letters.

**Keywords:** Failure Mode and Effect Analysis, Fishbone Diagram, Lean Hospital.