

Upaya Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru dengan Metode Lean Thinking di RSUD Pasar Minggu Tahun 2017 = Efforts to Reduce Waiting Time for Lung Polyclinic Service with Lean Thinking Method at Pasar Minggu Hospital Year 2017.

Melanie Husna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455115&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu yang lama pada pelayanan rawat jalan akan mengurangi kepuasan pelanggan. Dari sisi karyawan, tidak mengetahui beban kerja sebenarnya menyebabkan karyawan mudah mengeluh dan meminta untuk diadakan tambahan karyawan yang sebenarnya bisa jadi tidak perlu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti melakukan observasi alur proses pelayanan rawat jalan dan waktu yang digunakan pasien untuk melakukan proses pengobatan di poliklinik paru RSUD Pasar Minggu dan melakukan analisis beban kerja dan penghitungan kebutuhan SDM dokter spesialis paru. Dari hasil observasi dilakukan analisis waste dan pemetaan Value Stream Map rawat jalan. Hasil penelitian pada Curent State Map menunjukkan 90% waktu pelayanan rawat jalan poliklinik paru merupakan kegiatan yang tidak bernilai tambah (waste) dan hanya 10 % yang merupakan kegiatan bernilai tambah (value added). Usulan perbaikan dengan metode lean dituangkan dalam Future State Map dan diproyeksi dapat menurunkan kegiatan non value added menjadi 69,2% dan meningkatkan kegiatan value added menjadi 30,7%. Menurunkan waktu tunggu dari awalnya 279 menit menjadi 72 menit Long waiting time on outpatient services will reduce customer satisfaction. From the employee side, not knowing the actual workload causes the employees to easily complain and ask to be held additional employees who may actually be unnecessary. In this study, the researcher observed the outpatient service process flow process and the time used by the patient to perform the treatment process at the Lung Polyclinic of RSUD Pasar Minggu and analyzed the work load and the calculation of the HR requirement of lung specialist doctor. From the results of observations conducted waste analysis and mapping Outstanding Output Value Stream Map. The results of the research on the Curent State Map shows 90% of the outpatient service time of pulmonary polyclinic is an activity that is not value added (waste) and only 8% is a value added activity. Proposed improvement by lean method, set forth in the Future State Map is projected to reduce non value added activities to 69.2% and increase value added activities to 30.7% and reduce waiting time from 279 minutes to 72 minutes.