

Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Spesialis Penyakit Dalam Dengan Pendekatan Lean Hospital Di Rumah Sakit Vania Bogor Tahun 2022 = Analysis of Waiting Time for Internal Medicine Specialist Outpatient Services with Lean Hospital Approach at Vania Hospital, Bogor in 2022

Rafika Stany Yonathan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527537&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit merupakan suatu sarana yang memberikan pelayanan dibidang kesehatan bagi masyarakat luas, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memiliki pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan. Pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam Keputusan Mentri Kesehatan No.129 Tahun 2008 sebagai suatu acuan dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Vania merupakan pelayanan prioritas bagi Rumah Sakit Vania karena volume kunjungan pasien terbanyak. Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam merupakan layanan spesialisik dengan jumlah pasien tertinggi selama tahun 2019 hingga tahun 2022 dengan rata-rata jumlah kunjungan 1500-1700 pasien per bulan. Dari hasil laporan capaian mutu dan observasi didapatkan bahwa waktu tunggu proses pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Vania belum mencapai standar sesuai dengan acuan Standar Pelayanan Minimal bahwa waktu tunggu rawat jalan maksimal 60 menit sedangkan waktu tunggu pelayanan resep yaitu 30 menit untuk obat non racikan dan 60 menit obat racikan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis waktu tunggu rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam dengan pendekatan Lean Hospital untuk dapat memperbaiki mutu layanan. Metode Penelitian ini adalah operasional research dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2022 di Instalasi Rawat Jalan dengan bservasi langsung. Sampel yang diambil berjumlah 41 sampel dari berbagai jaminan. Dilanjutkan dengan wawancara dengan informan dan telaah dokumen.

Hasil : Pasien dengan cara bayar Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan pendaftaran online memiliki Lead Time sebesar 1 jam 47 menit 59 detik, dengan Value Added 35%, Non Value Added 65 %, pasien dengan cara bayar Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan pendaftaran onsite/manual memiliki Lead Time sebesar 2 jam 12 menit 21 detik, dengan Value Added 32%, Non Value Added 68 %, Pasien Non Jaminan Kesehatan Nasional yang melakukan pendaftaran onsite/manual memiliki Lead Time sebesar 1 jam 12 menit 30 detik, dengan Value Added 74%, Non Value Added 26 %. Pada analisis kegiatan non value added terdapat 13 kegiatan yang dinilai sebagai waste, tertinggi ada pada kategori waste waiting. Root cause analysis dilakukan dengan metode 5 why's

Kesimpulan : Dengan metode lean hospital dapat mengetahui capaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan resep, waste dan akar penyebab masalah hingga desain rancangan perubahan sebagai upaya perbaikan dan

.....The hospital is a facility that provides services in the health sector for the wider community, therefore hospitals are required to have quality services in accordance with established standards to maintain the quality of services provided. The government has set Minimum Service Standards for Hospitals in the Decree of the Minister of Health No.129 of 2008 as a reference in the implementation of hospital services.

The Vania Hospital Outpatient Installation is a priority service for Vania Hospital because of the highest volume of patient visits. The Internal Medicine Specialist Polyclinic is a specialist service with the highest number of patients from 2019 to 2022 with an average number of visits of 1500-1700 patients per month. From the results of the quality achievement report and observations, it was found that the waiting time for the outpatient service process at Vania Hospital had not reached the standard according to the Minimum Service Standard reference that the maximum outpatient waiting time was 60 minutes while the waiting time for prescription services was 30 minutes for non-concoction drugs. and 60 minutes of concoction drugs. This study aims to analyze the outpatient waiting time of the Internal Medicine Specialist Polyclinic with a Lean Hospital approach to improve service quality.

Methods: This research is operational research with a qualitative approach. Data collection was carried out in June 2022 at the Outpatient Installation with direct observation. The samples taken amounted to 41 samples from various guarantees. Followed by interviews with informants and reviewing documents.

Results: Patients by paying for the National Health Insurance who register online have a Lead Time of 1 hour 47 minutes 59 seconds, with Value Added 35%, Non Value Added 65%, patients by paying Health Insurance Nationals who register onsite/manual have a Lead Time of 2 hours 12 minutes 21 seconds, with Value Added 32%, Non Value Added 68%, Non-National Health Insurance Patients who register onsite/manual have a Lead Time of 1 hour 12 minutes 30 seconds, with Value Added 74%, Non Value Added 26%. In the analysis of non-value added activities there are 13 activities that are considered as waste, the highest is in the category of waste waiting. Root cause analysis was carried out using the 5 why's method. **Conclusion:** With the lean hospital method, we can find out the achievement of waiting time for outpatient and prescription services, waste and root causes of problems to design changes as an effort to improve and future state mapping.