

Upaya Perbaikan Manajemen dalam Pengurangan Waktu Tunggu Pasien Pulang dari Rawat Inap dengan Metode Lean Six Sigma di Rumah Sakit Permata Cibubur = Efforts To Improve Service Management In Reducing Waiting Time of Returning Patients From Hospitalization Using Lean Six Sigma Methode at Permata Cibubur Hospital

Dian Pitaloka Sri Mumpuni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920550105&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang : Waktu tunggu menjadi suatu permasalahan yang mendesak di rumah sakit karena semua rumah sakit saling berkompetisi untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan profesional. Di ruang rawat inap lantai 5 gedung baru RS Permata Cibubur kerap masih didapatkan keluhan pasien atau keluarga pasien terkait waktu tunggu pasien pulang dari rawat inap. Tujuan : Tercapainya perbaikan pelayanan pasien pulang dari rawat inap dengan menggunakan metode Lean Six Sigma. Metode : Penelitian ini menggunakan desain penelitian quasi experimental dengan memberikan perlakuan perbaikan menggunakan metode Lean Six Sigma dan menghitung waktu tunggu pada proses pelayanan pasien pulang pada 2 kelompok pasien dengan jaminan pribadi dan pasien jaminan asuransi swasta, sebelum dan sesudah perlakuan. Hasil : Setelah dilakukan observasi dan wawancara maka dilakukan identifikasi waste pada proses pelayanan pasien pulang dari rawat inap dan didapatkan 4 waste, yaitu waiting, defect, motion, dan overprocessing. Core problem dari proses pelayanan pasien pulang didapatkan bahwa DPJP tidak input sendiri resep pasien pulang, hal ini menyebabkan beberapa kegiatan yang tidak bernilai tambah dan membuat waktu tunggu proses pelayanan pasien pulang menjadi memanjang. Fokus perbaikan yaitu dengan menjadikan DPJP input sendiri resep pasien pulang dan didapatkan total waktu tunggu yang mengalami penurunan dan prosentase kegiatan bernilai tambah yang meningkat. Rata-rata waktu tunggu pasien pulang sebelum perlakuan dengan jaminan pribadi sebesar 61 menit dan dengan jaminan asuransi swasta sebesar 125,8 menit. Setelah dilakukan perlakuan upaya perbaikan dengan metode Lean Six Sigma didapatkan rata-rata waktu tunggu pasien pulang dengan jaminan pribadi sebesar 43,2 menit dan pasien dengan jaminan asuransi swasta sebesar 101,7 menit. Sedangkan prosentase kegiatan bernilai tambah sebelum perlakuan pada pasien dengan jaminan pribadi sebesar 57,4 % dan pasien dengan asuransi swasta sebesar 29,7%. Sesudah perlakuan upaya perbaikan didapatkan prosentase kegiatan bernilai tambah pada pasien pribadi sebesar 59,7 % dan pasien dengan asuransi swasta sebesar 30,4%. Kesimpulan : Metode Lean Six Sigma secara umum dapat dikatakan efektif untuk digunakan dalam melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan di unit pelayanan kesehatan, karena terbukti khususnya pada penelitian ini terjadi pengurangan waktu tunggu pada proses pelayanan pasien pulang dari rawat inap.

.....Background: Waiting time is an urgent problem in hospitals because all hospitals compete with each other to provide precise, fast and professional services. In the inpatient room on the 5th floor of the new building of Permata Cibubur Hospital, there are often still complaints from patients or patients' families related to the waiting time for patients to return home from hospitalization. Objective: To achieve the improvement of patient services discharged from hospitalization by using the Lean Six Sigma method. Method: This study uses a quasi-experimental research design by providing improvement treatment using

the Lean Six Sigma method and calculating the waiting time in the process of returning patients to 2 groups of patients with personal insurance and private insurance patients, before and after the treatment. Results: After observation and interviews, waste identification was carried out in the service process of patients returning from hospitalization and 4 wastes were obtained, namely waiting, defect, motion, and overprocessing. The core problem of the service process for discharged patients is found that the DPJP does not input the prescriptions of discharged patients themselves, this causes several activities that are not value-added and makes the waiting time for the process of serving discharged patients prolonged. The focus of improvement is to make the DPJP input its own prescription for patients to go home and get a decrease in the total waiting time and an increase in the percentage of value-added activities. The average waiting time for patients to go home before treatment with personal insurance is 61 minutes and with private insurance guarantee is 125.8 minutes. After the treatment of improvement efforts with the Lean Six Sigma method, the average waiting time for patients to go home with personal insurance was 43.2 minutes, and for patients with private insurance, guarantees were 101.7 minutes. Meanwhile, the percentage of value-added activities before treatment for patients with personal insurance was 57.4% and for patients with private insurance was 29.7%. After the treatment of improvement efforts, the percentage of value-added activities in private patients was 59.7% and for patients with private insurance was 30.4%. Conclusion: The Lean Six Sigma method in general can be said to be effective to be used in evaluating the service flow in health service units because it is proven that especially in this study there is a reduction in waiting time in the service process of patients returning from hospitalization.