

ABSTRACT

The Waste Analysis Of Service Flow Using A Service Blueprint As An Effort To Improve The Achieved Waiting Time (A Study at the Outpatient Instalation of Mata Undaan Hospital, Surabaya)

Mata Undaan Hospital has some mandatory indicators, such as service waiting time at the outpatient Instalation. The service waiting time indicator at an outpatient Instalation is ≤ 60 minutes with a target of 100%. From 2017 to 2019, the achieved service waiting time for the outpatient Instalation was 44.8%. This study aimed at arranging the recommendation to improve the achieved waiting time for the specialist (VIP) outpatient and the general outpatient Instalation at Mata Undaan Hospital, Surabaya, by conducting the waste analysis using a service blueprint. This study was descriptive. The study design used here was observational with a cross-sectional approach, and the sample was the officers and the patient having treatment at the outpatient Instalasi within February to March 2020. The result showed the customer action, BPJS-health patients, waiting at Instalation 1 with an average time of 13 minutes, and the out of pocket patients mostly spent 13 minutes and 44 seconds. At the specialist (VIP) outpatient Instalation, the turn to see a doctor of 20 minutes. For the variable onstage, at the general outpatient Instalasi, the process of conducting initial examinations mostly spent 8 minutes for providing service to BPJS-health patients and 13 minutes to out of pocket patients. At the specialist (VIP) outpatient Instalation, for initial examinations with an average time of 12 minutes. For the variable backstage, preparing patient's files took 8 minutes on average for BPJS-Health patients. The result showed the Physical evidence and support process, 70.55%, 73,6% of patients thought that the physical evidence at the specialist (VIP) outpatient Instalation was categorized as good. Waste occurred 13 types of waste. The recommendation was rescheduling the doctors' schedule, planning the E-medical record for storing patients' files, and maintaining the hygiene and regular maintenance towards every supporting facility available at the outpatient Instalation.

Keywords: Outpatient, Service Blueprint, Service Flow, Waiting Time, Waste

ABSTRAK

Analisis Waste Alur Pelayanan Menggunakan Service Blueprint Sebagai Upaya Peningkatkan Capaian Waktu Tunggu (Studi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya)

Rumah Sakit Mata Undaan memiliki Indikator wajib yang salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan yaitu di rawat jalan. Indikator pada waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu (≤ 60 menit) dengan target 100%. Pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, capaian indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan sebesar 44,8%. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi untuk meningkatkan capaian waktu tunggu rawat jalan khusus dan rawat jalan umum RS Mata Undaan Surabaya dengan menganalisis waste menggunakan service blueprint. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Desain penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional study* dengan sampel petugas di Instalasi rawat jalan dan pasien yang berobat di Instalasi rawat jalan pada periode Februari-Maret 2020. Hasil penelitian menunjukkan pada variabel *customer action*, pasien BPJS Kesehatan menunggu pemeriksaan awal atau menunggu di poli 1 dengan rata-rata waktu 13 menit, dan pasien umum 13 menit 44 detik. Di rawat jalan khusus menunggu panggilan dokter yaitu 20 menit. Pada variabel *onstage*, di rawat jalan umum proses melakukan pemeriksaan awal 8 menit untuk pasien BPJS Kesehatan dan 13 menit untuk pasien umum. Di rawat jalan khusus proses pemeriksaan awal dengan rata-rata 12 menit. Pada variabel *backstage*, dalam menyiapkan berkas pasien 8 menit untuk pasien BPJS Kesehatan. Pada variabel *physical evidence* dan *support Process*, 70,55%, 73,6% pasien berpendapat yang ada di rawat jalan khusus tergolong baik. Waste yang terjadi terdapat 13 jenis. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah melakukan penjadwalan ulang bagi dokter, dilakukannya perencanaan E-rekam medis untuk penyimpanan berkas pasien, serta menjaga kebersihan dan pemeliharaan rutin disetiap fasilitas pendukung yang ada di Instalasi rawat jalan.

Kata Kunci : Alur Pelayanan, Instalasi Rawat Jalan, Service Blueprint, Waste, Waktu Tunggu.