

ABSTRAK

Industri perawatan kesehatan adalah salah satu industri di Indonesia yang mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Dengan maksud untuk menetapkan cakupan layanan kesehatan universal gratis kepada masyarakat, anggaran dan kebijakan disesuaikan untuk mengakomodasi tujuan ini. Dengan munculnya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan (BPJS kesehatan) yang dimulai pada tahun 2014, banyak warga telah menggunakan jaminan perawatan kesehatan gratis ini, dan sebagai konsekuensinya, fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, didorong untuk terus memberikan pelayanan medis berkualitas tinggi dengan jumlah yang meningkat pesat. Kunjungan dari pasien yang sakit meningkat, karena layanan gratis. Standar untuk layanan yang baik diatur oleh menteri kesehatan untuk mempertahankan standar kesehatan yang berkualitas untuk pelayanan pasien, beberapa standar kualitas melayani waktu di klinik rawat jalan, dengan rincian waktu menunggu pengambilan catatan medis hingga tidak lebih dari 10 menit, dan menunggu waktu untuk layanan dokter medis tidak lebih dari 60 menit, dan menunggu waktu permintaan obat pasien di departemen farmasi tidak lebih dari 30 menit. Menghadapi kondisi ini, Rumah Sakit Umum Haji Surabaya mencoba untuk mematuhi peraturan yang diajukan oleh menteri kesehatan. Sebuah survei yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa klinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Haji tidak dapat memenuhi 3 waktu tunggu standar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab dan mekanisme waktu tunggu yang lama di klinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Haji dan merekomendasikan solusi operasional untuk secara aktif mengurangi waktu tunggu. Penelitian ini akan menggunakan value stream mapping, fishbone diagram, cycle time and takt time, dan Failure mode and effect analysis.

Penyebab terbesar adalah mura atau ketidakseimbangan beban kerja, karena kedatangan pasien terlalu dini di pagi hari. Para peneliti merekomendasikan rumah sakit Haji untuk berkoordinasi antara klinik rawat jalan dan departemen catatan medis untuk mengatur waktu pembukaan mereka, Meningkatkan pendaftaran pasien online untuk menginformasikan waktu kedatangan pasien dalam upaya untuk mengurangi beban kerja pasien di pagi hari, dan juga menciptakan hadiah dan sistem hukuman bagi staf medis dan administrasi untuk meningkatkan disiplin waktu mereka. Ditemukan bahwa lead time dapat dikurangi, dari 4 jam dan 15 menit menjadi 2 jam dan 52 menit. Aktivitas nilai tambah dapat ditingkatkan dari 7% hingga 10%.

Keywords: lean hospital, Value stream mapping, Instalasi rawat jalan, waktu pelayanan

ABSTRACT

The healthcare industry is one of the many industries in Indonesia to receive special attention from the government. With the intent to establish free universal healthcare coverage to the masses, budgets and policies have been adjusted to accommodate this purpose. With the rise of social healthcare assurance organization (BPJS kesehatan) initiated in 2014, many citizens have utilized this free healthcare assurance, and as a consequence, healthcare facilities, including hospitals, have been pushed to steadily give excellent quality medical service with rapidly increasing number of visits from sick patients, due to free service. The standards for excellent service are regulated by the health minister to maintain quality healthcare standard for patient service, some of the quality standards are serving time in an outpatient clinic, with details of waiting time of medical record retrieval to no more than 10 minutes, and waiting time for a medical doctor service to no more than 60 minutes, and waiting time of a patient's drug request in the pharmacy department to no more than 30 minutes. Facing these conditions, Hajj General Hospital of Surabaya tries to comply with the regulations posed by the healthcare minister. A survey conducted by the researcher found that the outpatient clinic of the Hajj General Hospital are unable to fulfill the 3 standard waiting times.

The purpose of this research is to find the cause and the mechanism of the long waiting time in the outpatient clinic of the Hajj General hospital and recommend an operational solution to actively decrease waiting time. This research will use value stream mapping, fishbone diagram, cycle time analysis, and failure mode and effect analysis. The biggest cause of the problem is mura or unevenness of workload, due to patient arrival too early in the morning. The researchers recommend the Hajj general hospital to coordinate between outpatient clinic and medical record department to arrange their opening time, Improving online patient registration to inform the patient arrival time in an effort to decrease the patient workload in the morning, and also creating a reward and punishment system for medical and administration staff to increase their time discipline. It is found that the lead time can be decreased, from 4 hours and 15 minutes to 2 hours and 52 minutes. The value added activity can be increased from 7% to 10%.

Keywords: lean hospital, Value stream mapping, outpatient care, service time