

ABSTRAK

Layanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi fenomena saat ini seiring dengan berkembangnya pembangunan dan pendirian instansi/lembaga di bidang kesehatan serta kebutuhan masyarakat akan kesehatan yang mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Pada RSGM UNAIR masih ditemukan beberapa kekurangan dalam proses layanan sehingga masih terdapat beberapa pemborosan yang perlu dihilangkan agar tercipta proses yang efisien, efektif dan produktif.

Penelitian menggunakan metode *Lean Healthcare* dengan alat analisa *Value Stream Mapping* untuk mengetahui dan identifikasi *Waste* kemudian mencari dan mengetahui akar permasalahan terjadinya *Waste* melalui analisa *Fishbone Diagram*. Pengumpulan data dengan melakukan observasi pencatatan *Lead Time* layanan pasien selama 7 hari, penyebaran kuesioner pada 50 pasien serta melakukan wawancara dengan beberapa petugas medis, karyawan dan pasien.

Hasil analisa menunjukkan bahwa aliran proses yang bernilai tambah (VA) sebesar 2,68% dibutuhkan tapi tidak bernilai tambah (NNVA) 26,41% dan yang tidak bernilai tambah (NVA)70,91%. *Waste* yang terjadi adalah *Waiting* 25,79%, *Over Production* 25,37% dan *Motion* 18,83%. Selain *waste*, hasil analisa juga menyebutkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dan nyaman dengan keramahan dan respon yang diterima dari karyawan dan petugas medis yaitu sebesar 30,01%

Kata Kunci: *Lean Healthcare, Value Stream Mapping, Waste, Fishbone Diagram*