

# Analisis faktor penentu optimalisasi pelayanan pasien rujukan rawat jalan jaminan kesehatan nasional dengan pendekatan lean di Poliklinik RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung = Analysis of determinants optimizing referral outpatient care national health insurance with lean approach in polyclinic hospital Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Tria Yune Eriartasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20433537&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Fenomena tingginya angka rujukan pasien yang diterima oleh rumah sakit di era Jaminan Kesehatan Nasional mengakibatkan penumpukan pasien yang berobat ke rumah sakit. Salah satu konsep yang dapat digunakan di era JKN untuk dapat memberikan kualitas pelayanan bagi pasien rujukan agar lebih efektif dan optimal, melakukan efisiensi biaya dan juga berorientasi kepada nilai walaupun dengan keterbatasan anggaran dan sumber daya yang dihadapi rumah sakit adalah dengan mengaplikasikan konsep Lean dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu belum optimalnya pelayanan pasien rujukan JKN di poliklinik disebabkan oleh waktu tunggu berkas rekam medik lama, waktu tunggu dokter spesialis lama, serta pasien yang menumpuk dan berkerumun menunggu antrian. Berdasarkan Karakteristik Sistem Rujukan WHO, kurangnya SDM rekam medik, profesionalitas dokter, kurangnya kerjasama dan komunikasi pra rujukan, kelengkapan fasilitas sarana prasarana dan sumber daya pendukung yang kurang memadai, serta belum sempurnanya aplikasi SIMRS juga menyebabkan belum optimalnya pelayanan pasien rujukan JKN di poliklinik.

Berdasarkan Current State Value Stream Mapping didapatkan aktivitas value added pada proses pelayanan hanya 7,32 % sampai 17,75 %, sedangkan aktivitas non value added mencapai 82,25 % sampai 92,6 %. Dengan memotong alur pelayanan, mengeliminasi waste yang ditemukan, dan implementasi tools Lean 5S, Visual Management, Error Proofing, dan Heijunka diharapkan pada Estimate Future State Value Stream Mapping akan menghasilkan penurunan waktu pelayanan sampai 87 menit, dan meningkatkan aktivitas value added sampai 34,95%.

The phenomenon of high rates of referral of patients received by the hospital in the era of National Health Insurance resulted in a buildup of patients treated at the hospital. One concept that can be used in the era JKN to be able to provide quality care for the patients referral to be more effective and optimal, cost efficiency and also oriented to value although with limited budgets and resources faced by hospitals is to apply the concept of Lean in healthcare.

This study shows that the decisive factor is not optimal patient care referral JKN in polyclinic are caused by long waiting time for medical record file, long waiting time specialist doctors, and patients who accumulate and clump waiting queue. Based Referral System Characteristics WHO, lack of human resources in medical records, physician professionalism, lack of cooperation and communication pre references, complete infrastructure facilities and supporting resources are inadequate, and incomplete application SIMRS also lead to non-optimal patient care referral JKN in polyclinic.

Based on the Current State Value Stream Mapping, value added activities in the service only 7.32 % to

17.75 %, while the non-value added activity reached 82.25 % to 92.6 %. By cutting the service flow, eliminate waste were found, and implementation tools of Lean 5S, Visual Management, Error Proofing , and Heijunka expected at Estimate Future State Value Stream Mapping will result in reduced service time to 87 minutes , and increase value added activities until 34.95 %.</i>