

# Lean management dengan pendekatan pemetaan aliran nilai untuk mengurangi waktu tunggu pasien klinik penyakit dalam RSUD Provinsi NTB = Lean management with a value stream mapping approach to reduce the waiting time outpatient departement of internal medicine RSUD Provinsi NTB

Arief Rahman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494434&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Provinsi NTB memiliki waktu yang melebihi Standar Pelayanan Minimal Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008. Klinik Penyakit Dalam diambil sebagai subjek penelitian karena memiliki kunjungan terbanyak. Penelitian ini bertujuan mengurangi waktu tunggu pelayanan dengan menggunakan manajemen Lean. Peta Aliran Nilai disusun melalui data dari proses observasi, wawancara mendalam, dan telaah dokumen untuk memberikan potensi solusi perbaikan dan mengurangi waste/pemborosan. Waste waiting terjadi di seluruh tahapan pelayanan.

Root Caused Analysis menunjukkan faktor Man dan Methode yang berperan besar sebagai penyebab inefisiensi pelayanan. Usulan perbaikan berupa penerapan 5S, visual management, spaghetti diagram, pendaftaran berbasis sms/what`s app/aplikasi, integrasilisasi SIM RS, dan menjalin komitmen dengan dokter spesialis. Perbaikan secara cepat dengan melakukan simulasi implementasi pendaftaran berbasis sms/aplikasi dan pengaturan interval kedatangan pasien 30 menit sebelum dokter spesialis memulai pemeriksaan mampu meningkatkan waktu pelayanan dari 276,3 menit menjadi 47,9 menit dengan peningkatan kegiatan value added 5,3% menjadi 30,9 %.

.....Outpatient services at RSUD Provinsi NTB have a time that exceeds the Minimum Service Standards of Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008. The Internal Medicine Clinic was taken as the research subject because it had the most visits. This study aims to reduce patient waiting time by using Lean management. Value Stream Map was developed through data from the process of observation, in-depth interviews, and document review to provide potential solutions and eliminate waste. Waste waiting occurs at all stages of service.

Root Caused Analysis shows the Man and Method factors as a major factor caused of service inefficiency. Proposed improvements in the form of 5S implementation, visual management, spaghetti diagrams, sms-based registration /what`s app/application, integration of RS SIM, and commitment with doctors. A quick increase by conducting a short message or application-based registration simulation and setting the patient`s arrival interval 30 30 minutes before the Internist started the examination was able to increase the service time from 276.3 minutes to 47.9 minutes with an increase value added activity 5.3% to 30, 9%.