

# Perbaikan waktu pelayanan rawat jalan pada Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Unit II Kecamatan Sumbawa dengan penerapan metode lean six sigma tahun 2019 = Improvement of outpatient service time at the Sumbawa District II Community Health Center by applying the lean six sigma method in 2019

Nurul Saptorini Rahmadhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494991&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang efisien, efektif, tepat waktu dan tepat biaya dengan mengedepankan kepuasan serta keselamatan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama wajib memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan dari setiap dimensi mutu, unsur kecepatan pelayanan menjadi elemen ketidakpuasan paling tinggi. Perlu dilakukan upaya perbaikan waktu pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Unit II Kecamatan Sumbawa dengan menggunakan metode Lean Six Sigma untuk mengidentifikasi dan meminimalisasi pemborosan. Penelitian ini merupakan operations research untuk memperbaiki pelayanan rawat jalan dengan penerapan metode lean six sigma melalui tahapan mendefinisi (define), mengukur (measure), menganalisa (analyze), memperbaiki (improve), dan mengendalikan (control) pada unit pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian mendapatkan gambaran terjadinya penumpukan pasien dan lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan di loket pendaftaran, ruang poli, ruang konsul dokter dan ruang pelayanan apotek yang merupakan hambatan (bottleneck) dalam proses pelayanan rawat jalan. Persentase value added pelayanan rawat jalan sebelum penerapan lean six sigma adalah sebesar 20,32% dan non value added sebesar 79,68%. Setelah penerapan lean six sigma nilai value added meningkat 33,19% dari sebelumnya menjadi 53,51%, dan non value added menurun 33,19% menjadi 46,49%. Ditemukan adanya delapan jenis pemborosan yang terjadi pada pelayanan rawat jalan, sebagian besar merupakan pemborosan over processing dan waiting. Waste banyak terjadi di ruang loket pendaftaran dan rekam medis serta ruangan konsul dokter. Sumber terjadinya pemborosan berdasarkan hasil analisis fishbone adalah man dikarenakan kurangnya kuantitas dan kualitas tenaga, beban kerja, kedisiplinan terhadap waktu kerja, serta kepatuhan petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP). Usulan perbaikan disusun menggunakan lean tools seperti visual management, 5 S, Error Profing dan kaizen. Intervensi yang dilakukan untuk memperbaiki lama waktu pelayanan adalah dengan cara melakukan penyederhanaan alur pelayanan rawat jalan, pembagian tugas beberapa tenaga yang diposisikan sebagai tenaga UKP dan tenaga UKM, menerapkan budaya 5 S, perbaikan dokumen berkas rekam medis serta melakukan relokasi penempatan ruangan sesuai standar Permenkes 75 tahun 2014.

<hr>

Quality service is an efficient, effective, timely and costly service by prioritizing patient satisfaction and safety. Puskesmas as a first-rate health facility must provide quality services to patients. The results of the Community Satisfaction Index show that from every dimension of quality, the element of speed of service becomes the highest element of dissatisfaction. Efforts need to be made to improve the outpatient service time at Unit II UPT Puskesmas Sumbawa District by using the Lean Six Sigma method to identify and minimize waste. This research is an operations research to improve outpatient services by applying lean six sigma methods through the stages of defining, measuring, analyzing, improving, and controlling the

outpatient service unit. The results of the study get a picture of the accumulation of patients and the length of time waiting for outpatient services at the registration counter, poly room, doctors consul room and pharmacy service room which are bottlenecks in the outpatient service process. The percentage of outpatient value added services before the implementation of lean six sigma was 20.32% and non value added was 79.68%. After the application of lean six sigma, the value added value increased 33.19% from the previous to 53.51%, and the non value added decreased 33.19% to 46.49%. It was found that there were eight types of waste that occurred in outpatient services, most of which were wasteful of over processing and waiting. Waste occurs a lot in the registration counters and medical records rooms and doctors office rooms. The source of waste based on the results of fishbone analysis is man due to lack of quantity and quality of labor, workload, discipline to work time, and compliance of officers to standard operating procedures (SOP). Proposed improvements are arranged using lean tools such as visual management, 5S, error profing and kaizen. The intervention to improve the length of service time is by simplifying the flow of outpatient services, the division of tasks of several staff who are positioned as UKP staff and UKM staff, applying the 5S culture, improving the medical record file documents and relocating the room according to the Permenkes 75 standard. year 2014.