

PROSES REDISAIN ALUR WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS MATA DR YAP YOGYAKARTA

THE OUTPATIENT SERVICES REDISIGN PROCESS IN DR YAP EYE HOSPITAL YOGYAKARTA

Rastri Paramita, Elsy Maria Rosa

Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Salah satu tolok ukur memenangkan persaingan pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien dan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengurangi lama waktu tunggu di rawat jalan. RS Mata “Dr.Yap” merupakan rumah sakit khusus mata dengan bangunan cagar budaya yang melayani pasien umum dan menjadi rujukan tertier pasien BPJS. Kritik terbanyak dari pasien adalah waktu tunggu yang lama dan hasil survey pada bulan Maret 2016 didapatkan waktu tunggu pasien sejak pasien menyerahkan nomor antrian kepada perawat ruangan hingga ketemu dokter adalah 2.58 jam.

Tujuan penelitian: Membuat redesain alur waktu tunggu pelayanan rawat jalan menggunakan metoda *lean kaizen* serta menjelaskan efektifitas redesain dengan menurunnya *waste* dari proses pelayanan rawat jalan.

Metode: Rancang penelitiannya kualitatif berupa observasi lama waktu tunggu setiap proses pelayanan dari 362 pasien bukan peserta BPJS bulan Februari-April 2019, dilanjutkan *Focus Group Discussion* yang diikuti kepala beserta 1 orang staf dari instalasi pendaftaran, rawat jalan dan farmasi. Analisa menggunakan *Visual Stream Mapping*, *5 Why*, *Fish-bone*, *Spaghetti Diagram*

Hasil: Hasil perbandingan VA dengan NVA tiap unit yaitu pendaftaran VA (57,63%)>NVA (42,37%), RJ VA (35,97%)<NVA (64,03%), Farmasi VA (9,92%)<NVA (90,08%), Kassa VA (27,57%)<NVA (72,43%). Hasil redesain yaitu menghilangkan 1 subproses berupa penyerahan obat, menurunkan *cycle time* dari 162 menit dengan hasil VA rata-rata tiap pasien 37 menit dan NVA 75.4 menit, menjadi 114 menit dengan VA 8 menit dan NVA 8,29 menit, peningkatan *Value Added Ratio* (VAR) dari 35,76% menjadi 49%. Jarak tempuh pelayanan perawat menurun dari 33-42 feet menjadi 12-18 feet, sedang refraksionis dari 9-60 feet menjadi tidak perlu berjalan, cukup memasukkan data hasil pemeriksaan melalui computer atau *mobile-tab*.

Kesimpulan: Penggunaan rekam medik elektronik dan input data pasien melalui *mobile-tab* sebagai redesain terbukti berhasil mengurangi *waste* berupa *motion*, merampingkan proses pelayanan dan menjadi solusi bagi rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan tanpa mengubah bangunan cagar budaya

Kata Kunci: Lean; Waktu Tunggu; Rawat Jalan

ABSTRACT

Background: One of the key aspects to win the customer satisfaction is by reducing waiting time in outpatient. "Dr. Yap" Eye Hospital is a specialized eye hospital that registered as a cultural heritage building, serving general patients and a tertiary referral hospital for BPJS patients. The most critic is the long waiting time, the survey result conducted in March 2016, the time where the patient submitted the queue number to the room nurse until started the examination by a doctor, was 2.58 hours.

Objective: To redesign of outpatient waiting time flow using the Lean Kaizen method and explain the effectiveness of the redesign

Methods: The study was a qualitative study consisting of taking extended time service data from 362 outpatients, not BPJS participants on March-April 2019, followed by a Focus Group Discussion with leader and staff members from each registration, outpatient, and pharmacy unit. Analysis using Visual Stream Mapping, 5 Why, Fish-Bone, Spaghetti Diagram.

Results: The results of comparison between VA and NVA in each departments that is at registration VA (57,63%)>NVA (42,37%), Outpatients VA (35,97%)<NVA (64,03%), Pharmacy VA (9,92%)<NVA (90,08%), Cashier VA (27,57%)<NVA (72,43%). Result of redesign could eliminate the delivery of prescription, reduced cycle time from 162 minutes with average VA each patient of 37 minutes and NVA 75.4 minutes, to become 114 minutes with VA 8 minutes and NVA 8.29 minutes, increased Value Added Ratio from 35.76% to 49%, reduced of nurse service delivery travel distances from 33-42 feet to 12-18 feet, refractionist from 9-60 feet to no longer have to travel

Conclusion: The use of electronic medical records and patient data input through mobile tabs as redesign proved to be successful in reducing waste in the form of motion, streamlining the service process, becoming a solution for hospitals to improve service quality without changing heritage buildings.

Keywords: Lean; Waiting time; Outpatient