

## ABSTRAK

**Ghany Sayyida Nur Arifiana, NIM : I0313048. PENYUSUNAN USULAN PERBAIKAN WAKTU PELAYANAN DI RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO DENGAN PENDEKATAN *LEAN HOSPITAL* DI INSTALASI RAWAT JALAN. Skripsi. Surakarta : Program Studi Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Oktober 2017.**

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri merupakan rumah sakit umum di kabupaten Wonogiri yang telah terakreditasi 16 bidang pelayanan salah satunya yaitu Instalasi Rawat Jalan. Berdasarkan data waktu tunggu diketahui bahwa masih banyak pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dengan waktu tunggu melebihi waktu standard yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan dengan pendekatan *lean hospital* untuk mengurangi waktu tunggu dengan mengeliminasi *waste* yang terjadi pada proses pelayanan instalasi rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari penggambaran sistem pelayanan dengan *cross functional flowchart*, identifikasi *waste* dengan menggunakan *value stream mapping*, penentuan *waste* kritis dengan borda dan diagram pareto, identifikasi penyebab *waste* dengan menggunakan *fishbone* dan menyusun usulan perbaikan dengan FMEA. Pada tahap penggambaran sistem pelayanan dihasilkan gambaran perjalanan proses pelayanan dan siapa saja yang bertanggung jawab atas proses tersebut. Pada tahap identifikasi *waste* diketahui 8 *waste* yang terjadi pada proses pelayanan. Pada tahap penentuan *waste* kritis dengan borda dan pareto diketahui *waste* kritis yang terjadi yaitu *waste waiting*, *waste over processing*, *waste transportation* dan *waste inventory*. Berdasarkan identifikasi penyebab *waste* kritis dengan *fishbone* dan FMEA dihasilkan beberapa usulan rekomendasi perbaikan antara lain, menambah loket pendaftaran khusus, menerapkan sistem reservasi online, sinkronasi jadwal dokter, menambah dokter praktek di poli, memperbaiki nomor antrian, menerapkan konsep visual management, membuat kaca penghubung di apotek dan menambahkan rak multifungsi di poli.

**Kata kunci :** *lean hospital*, *value stream mapping*, BORDA, *failure mode effect analysis*, *waste*, rawat jalan

xviii + 99 halaman; 20 tabel; 43 gambar; 5 lampiran

Daftar pustaka : 25 ( 2004 – 2016 )

## ABSTRACT

**Ghany Sayyida Nur Arifiana, Student ID : I0313048. THE PREPARATION OF THE IMPROVEMENT SERVICE TIME AT RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WITH LEAN HOSPITAL APPROACH IN OUTPATIENT INSTALLATION. Undergraduate Thesis. Surakarta : Industrial Engineering Department, Faculty of Engineering, Sebelas Maret University, October 2017.**

*RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso is a public hospital in Wonogiri district that has accredited 16 service areas, one of them is Outpatient Departement. Based on the data waiting time, known that there are many services in the outpatient departement of RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso with waiting time exceeds the standard time that has been set by the ministry of health of the republic of indonesia. The purpose of this study is to provide the proposed improvements with the approach of lean hospital to reduce the waiting time by eliminating the waste that occurs in the process of outpatient services in RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. The methodology used in this study consisted of describing service system using cross functional flowchart, identifying waste by using value stream mapping, determination of critical waste by using borda and pareto diagram, identifying the causes of waste using fishbone diagram and arrange the proposed improvement by using FMEA. At the stage of describing the service system will generate a picture of the process of service flow and who is responsible for the process. At the stage of identifying waste known 8 waste that occurs in the service process. At the critical waste determination stage with borda and pareto known that the critical waste that occurs is waste waiting, waste over processing, waste transportation and waste inventory. Based on identification of critical waste cause with fishbone and FMEA, some recommendations of improvement are proposed, add the counter special registration, apply online reservation system, synchronization of doctor's schedule, add doctors in clinic, fix the queue number, apply the concept of visual management, create a connecting window at the pharmacy and add a multifunctional shelf at the clinic.*

**Keywords :** *lean hospital, value stream mapping, BORDA, failure mode effect analysis, waste, outpatient installation.*

xviii + 99 pages; 20 tables; 43 figures; 5 attachments

Reference : 25 ( 2004 – 2016 )