

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI
POLIKLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM RSUD KOJA DENGAN PENDEKATAN
LEAN SIX SIGMA**

**ANTHONY SEBASTIAN-25000118130269
2023-SKRIPSI**

Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan rawat jalan belum mencapai standar. Indikator mutu waktu pelayanan pada pelayanan rawat jalan merupakan indikator dengan capaian paling rendah dan masih banyak keluhan terkait waktu tunggu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien BPJS di poliklinik penyakit dalam dengan pendekatan Lean Six Sigma. Jenis penelitian ini adalah operational research dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menyatakan proses pelayanan rawat jalan terdiri dari tiga tahapan, yaitu pendaftaran, pemeriksaan perawat, dan pemeriksaan dokter spesialis. Dari ketiga tahapan proses, ditemukan waste terbesar ada pada kategori defects, dan disusul oleh kategori lainnya yaitu waiting, overprocessing, transportation, dan motion. Value Stream Mapping menunjukkan rata-rata waktu yang diperlukan mulai dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter spesialis adalah 3 jam 59 menit dengan persentase kegiatan value-added sebesar 4,2% dan kegiatan non-value-added sebesar 95,8%. Proses yang menjadi bottleneck adalah pemeriksaan dokter spesialis. Akar penyebab utama dari hasil analisis fishbone adalah kategori Man. Usulan perbaikan terdiri dari perbaikan jangka pendek dan perbaikan jangka panjang. Usulan perbaikan jangka pendek terdiri dari metode 5S, visual management, sosialisasi jam pelayanan dan pendaftaran online, desain ulang jam pelayanan rawat jalan, sistem penilaian kinerja dan reward, dan penyederhanaan layout meja perawat dan alur pelayanan. Usulan perbaikan jangka panjang terdiri dari penambahan SDM dokter spesialis, sistem e-medical record yang terintegrasi, dan fitur clinic arrival control. RSUD Koja dapat menerapkan upaya perbaikan untuk mengeliminasi waste dengan prioritas utama yaitu mengurangi waktu tunggu di proses pemeriksaan dokter spesialis

Kata Kunci : waktu tunggu; rawat jalan; pasien BPJS; lean six sigma