

## ABSTRAK

**Eka Aulia Mustikawati. PENDEKATAN *LEAN HEALTHCARE* DAN SIMULASI UNTUK MEMINIMASI WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR. DRAJAT PRAWIRANEGARA. Dibimbing Oleh EVI FEBIANTI, ST., M.ENG. dan YUSRINI MUHARNI, S.T., M.T**

RSUD dr. Dradjat Prawiranegara adalah salah satu rumah sakit milik Pemerintah yang memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Namun berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara terhadap pegawai rumah sakit dan pasien, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti banyaknya antrian pada pelayanan rawat jalan sehingga membuat pasien harus melakukan berbagai tahap dari mulai pendaftaran hingga pengambilan obat dengan waktu yang cukup lama. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan nilai VA, NNVA, dan NVA, menentukan aktivitas dengan waktu yang lama berdasarkan diagram pareto, merancang model simulasi, menentukan usulan perbaikan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Dradjat Prawiranegara. Metode yang digunakan yaitu *lean healthcare* dan simulasi. Hasil penelitian diperoleh nilai NVA yang paling tinggi pada poliklinik jantung, mata, dan THT dengan menggunakan metode *lean healthcare*. Nilai NVA pasien umum untuk poliklinik jantung, poliklinik mata, dan poliklinik THT masing-masing sebesar 86,73%, 86,14%, dan 86,17%. Sedangkan nilai NVA pasien BPJS untuk poliklinik jantung, poliklinik mata, dan poliklinik THT masing-masing sebesar 88,29%, 87,68%, dan 87,71%. Aktivitas-aktivitas terlama berdasarkan diagram pareto yaitu menunggu mengambil obat, proses pemeriksaan poliklinik THT dan jantung, menunggu dipanggil pemeriksaan, dan menunggu dipanggil untuk pendaftaran. Usulan perbaikan yang dilakukan yaitu usulan alternatif 3 dengan membuat *display* penunjuk arah lokasi poliklinik jantung, mata, dan THT, membuat *display* penunjuk arah lokasi apotek rawat jalan, mengurangi waktu menunggu untuk mengambil nomor antrian pada apotek, mengurangi waktu menunggu untuk mengambil obat dengan menambah loket ahli farmasi, dan mengurangi waktu pengambilan obat dengan menghilangkan kegiatan pengisian biodata.

**Kata Kunci:** *Lean Healthcare, NNVA, NVA, Simulasi, VA.*

## **ABSTRACT**

**Eka Aulia Mustikawati. LEAN HEALTHCARE APPROACH AND SIMULATION TO MINIMIZE SERVICE TIME OF OUTPATIENT IN RSUD DR. DRADJAT PRAWIRANEGARA. Guided By EVI FEBIANI, ST., M.ENG. and YUSRANI MUHARNI, S.T., M.T**

*RSUD dr. Dradjat Prawiranegara is one of the government-owned hospitals that has an obligation to provide optimal health services. However, based on the results of interviews from hospital staff and patient, there are still some problems that occur such as the number of queues in outpatient services that make patients have to perform various stages from the start of registration to taking the medicine with a long time. This research purpose to determine the values of VA, NNVA, and NVA, determining long-time activities based on pareto diagrams, designing simulation models, determining proposed improvement of outpatient services in hospitals dr. Dradjat Prawiranegara. The method used is lean healthcare and simulation. The result of research obtained that the highest is NVA in cardiac polyclinic, eye polyclinic, and THT polyclinic with using lean healthcare method. NVA values of general patients for cardiac polyclinic, eye polyclinic, and THT polyclinic are 86,73%, 86,14%, and 86,17%. While NVA values of BPJS patients for cardiac polyclinic, eye polyclinic, and THT polyclinics are 88,29%, 87,68%, and 87,71%. The longest activities based on the pareto diagram are waiting to take medication, the process of checkup in THT polyclinic and cardiac polyclinic, waiting to be called the checkup, and waiting to be called for registration. Proposed improvement is made by displaying direction the polyclinic location of the heart, eye, and THT polyclinic, making an display of the pharmacy location, reducing the waiting time to take the queue number at the pharmacy, reducing the waiting time to take the medicine by increasing the pharmacy counter, and reducing time of taking the medicine by eliminating the activity of filling personal identity.*

**Keywords:** *Lean Healthcare, NNVA, NVA, Simulation, VA.*