

ABSTRAK

Saat ini bisnis rumah sakit di Indonesia sedang berkembang dengan pesat. Hal ini dibuktikan dengan adanya lebih dari 2000 rumah sakit yang berdiri pada tahun 2013 dibandingkan dengan tahun 2005 yang jumlah rumah sakit di Indonesia tidak lebih dari 1000 rumah sakit. Peningkatan kualitas bukan hanya harus dilakukan pada industri manufaktur saja namun juga pada industri jasa seperti rumah sakit. Hal ini dilakukan agar dapat memuaskan pelanggan / pasien serta meningkatkan loyalitas pasien. Rumah sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sehari dapat melayani pasien lebih dari 300 pasien. Penelitian ini difokuskan pada instalasi rawat jalan. Adapun permasalahan yang terjadi adalah antrian panjang pada proses registrasi, hal ini merupakan aktivitas yang tergolong *waste* dan salah satu metode yang digunakan untuk meminimalkan aktivitas-aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah ialah *lean*. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi pemborosan pada instalasi rawat jalan dan mengidentifikasi penyebab-penyebabnya serta memberi rekomendasi perbaikan terhadap *waste* yang ada. Penggambaran beberapa aktivitas serta alur proses pada instalasi rawat jalan menggunakan *tool big picture mapping*, dan untuk mengetahui penyebab masalah digunakan *root cause analysis* dengan metode 5-*why*. Dari hasil pengolahan data, didapat rekomendasi perbaikan setelah melihat hasil dari *failure mode and effect analysis* yaitu untuk *waste waiting* pada proses registrasi diusulkan penambahan *counter loket*, pada *waste unnecessary motion* dan *transportation* diusulkan memperbaiki sistem informasi untuk proses pengiriman berkas rekam medik dirumah sakit.

Kata Kunci : *Lean Hospital, Big Picture Mapping, RCA, FMEA*

ABSTRAC

Nowadays the hospital business in indonesia is growing rapidly. It was proven by exceed 2000 hospitals that was founded in 2013 compared with a number of indonesian hospital are not more than 1000 in 2005. Quality improvement should be done not only on industrial manufacturing but also on industrial services like hospitals. Its carried out in order to satisfy te customers/patients and to increase patients loyalty. Syarifah Ambami Rato Ebu Hospitals in Bangkalan can serve more than 300 patoents everyday. This research is focused to the ambulatory installation. While the problems that occur is a long queue when the registration process. This activity that is classified as waste and one of the methods used to minimize activities which does not have the value-added is lean. The purpose of this research is to identify ambulatory installation wastage, to identify its causes, and to profide improvement recommendations to existing waste. The description of some activity as well as on the flow of installation process use tool big picture mapping and to determine the cause of the problems use root cause analysis by 5-why method. Based on the data processing obtained improvement recomendations after observe the results of failure mode and effect analysis to waste waiting is proposed to increase the ticket window, while to unnecessary motion and transportation is proposed the improving information systems to deliver file of medical record in the hospital.

Keyword : Lean Hospital, Big Picture Mapping, RCA, FMEA