

ABSTRAK

Lean service merupakan lean yang diterapkan dalam bidang jasa seperti Rumah Sakit, dan pelayanan umum. *Lean* dapat diartikan sebagai suatu pendekatan yang digunakan untuk menghilangkan pemborosan (*waste*) yang berisi aktivitas-aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah (*non-value adding activity*) melalui peningkatan secara terus menerus (*continous improvement*) dengan cara mengalirkan produk atau jasa dan informasi yang berasal dari pelanggan untuk menghasilkan keuntungan. Salah satu Rumah Sakit di Surabaya yaitu RSUD Haji Surabaya tepatnya di Poli Anak. Penelitian ini difokuskan pada *waste* yang ada di Poli Anak, dimana terdapat *waste* yaitu pada *waiting waste*. Penelitian ini menggunakan *tools Value stream mapping* adalah salah satu alat proses pemetaan yang berfungsi untuk melakukan identifikasi aliran sebuah material untuk informasi mengenai proses dimulai hingga selesai. *Value stream mapping* dideskripsikan melalui simbol simbol yang mewakili aktivitas. Kegiatan dibedakan dalam *value added* dan *non value added*, sehingga dapat mengetahui kegiatan mana yang dapat memberikan nilai tambah dan mana yang tidak dapat memberikan nilai tambah. Selanjutnya, menggunakan diagram sebab akibat sebagai faktor faktor penyebab (sebab) dan karakteristik mutu (akibat) yang disebabkan oleh faktor penyebab tersebut. Hasil dari *tools* yang digunakan adalah terdapat pemborosan waktu di waktu tunggu administrasi, waktu tunggu pemeriksaan dokter, dan waktu tunggu pembayaran kasir yang memiliki nilai CE sebesar 31,36, maka dari itu dilakukan perbaikan dengan menggunakan waktu harapan dari orang tua pasien yaitu dengan membuat *future value stream mapping*. Hasil perbaikan diperoleh nilai 44,99% maka dari itu dapat dikatakan pelayanan berjalan efektif dan efisien.

Kata Kunci : *Lean Service, value stream mapping, fishbone dan future value stream mapping.*

ABSTRACT

Lean service is the lean which is applied in the field of services such as hospitals, and public services. Lean can be defined as a approach used to eliminate waste (waste) that contains activities that have no added value (non-value adding activities) through continuous improvement (continuous improvement) by way of drain product or service and the information derived from customers to generate profits. One of the hospitals in Surabaya, surabaya Hajj general HOSPITAL of Surabaya, precisely in the Poly Kids. This study focused on the existing waste in the Poly Kids, where there are waste that on waiting waste. This research using the tools of Value stream mapping is one of the tools of process mapping that serves to identify alirant a material to informsasi about the process of starting to finish. Value stream mapping is described through the symbol the symbol representing the activity. Activities are distinguished in the value added and non-value added, so that it can determine which activities can provide added value and which are not can provide added value. Furthermore, the use of causal diagrams as a factor causal factors (causes) and quality characteristics (effect) caused by the factors mentioned. The results from the tools used is there is a waste of time in the wait time of administration, the time wait for examination the doctor, and the waiting time of the payment the cashier that has a value of CE of 31,36 , and therefore the improvement made by using a time of hope from parents of patients is to create a future value stream mapping. The results of the improvement values obtained 44,99% and therefore can be said to be services run effectively and efficiently.

Keywords : Lean Service, value stream mapping, fishbone and future value stream mapping.