

ABSTRAK

Puskesmas Kamal merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Bangkalan. Saat ini pelayanan di Puskesmas Kamal khususnya pada instalasi rawat jalan masih dirasa kurang memuaskan oleh beberapa pasien seiring masih ditemuinya keluhan-keluhan pasien melalui *call center* Puskesmas Kamal serta proses pelayanan yang masih dirasa lama oleh beberapa pasien. Hal ini disebabkan masih adanya waktu proses pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu standar pelayanan yang ditetapkan sehingga dapat memberikan waktu tunggu dan waktu proses yang lama bagi pasien. Penyebab terjadinya waktu proses lama pelayanan ini disebabkan adanya aktivitas-aktivitas yang merupakan pemborosan (*waste*). Metode yang diterapkan dalam menyelesaikan hal ini menggunakan metode *lean six sigma* dimana hal ini ditemuinya *jenis waste* yang ada dalam proses pelayanan diantaranya seperti *waiting, motion, transportation, defect dan overprocessing*. *Level Sigma* pada masing-masing pelayanan diantaranya Loker I (non BPJS) sebesar 2,13; Loker II (BPJS) sebesar 2,22; Poli Umum sebesar 2,05; Poli KIA sebesar 2,38; Poli Gigi sebesar 2,15 dan Apotik sebesar 2,30. Dari hasil simulasi didapat didapat rata-rata total waktu pasien dalam sistem selama 17.676 menit, sehingga dibuat beberapa usulan perbaikan yang terdiri dari empat skenario perbaikan dan yang terbaik yaitu pada skenario 4 memberikan usulan yang terbaik dengan hasil waktu rata-rata total waktu pasien dalam sistem sebesar 11.751 menit.

Kata Kunci : Puskesmas, *Lean, Six Sigma, Waste, Level Sigma*, Simulasi

ABSTRACT

Health Center Kamal is one of the health centers located in Bangkalan. Currently Kamal services in health centers, especially in outpatient installation is still considered unsatisfactory by some patients as they encountered complaints of the patient through a call center as well as the health center Kamal service process that is still a long felt by some patients. This is still the time disebabkan service process that is not in accordance with the service standards stipulated time so as to give time to wait and a long processing time for the patient. The cause of a long process of service is due to the activities that are waste(waste).The method applied in resolving this case using lean six sigma where it meets the type of waste that is in the process of service such as waiting, motion, transportation, and overprocessing defect. Sigma level of each service including Counters I (non BPJS) by 2.13; Counters II (BPJS) by 2,22; General Poli by 2,05; Poli KIA by 2.38; Poli Teeth of 2.15 and Pharmacies of 2.30. From the simulation results obtained obtained an average total time a patient in the system for 17 676 minutes, so that created some of the proposed improvements consist of four scenarios and the best improvement is the fourth scenario provides the best proposal with the result the average time total time the patient in the system amounting to 11 751 min.

Keywords : Health Center, Lean, Six Sigma, Waste, Sigma Level, Simulation