

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien mengharapkan pelayanan yang efisien, tepat waktu, aman, dan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan perbaikan pelayanan klinik. Penelitian ini dilakukan di Klinik Sunat dr. Mahdian yang bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan pelayanan klinik dengan menggunakan pendekatan *lean* dan *Value Stream Mapping* (VSM).

Penelitian ini menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk mengidentifikasi aktivitas *Value Added* (VA), *Non-Value Added* (NVA), dan *Necessary Non-Value Added* (NNVA). *Fishbone diagram* digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab *waste*. *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) digunakan untuk menentukan potensi kegagalan berdasarkan nilai RPN dan membuat usulan perbaikan pelayanan klinik. Hasil penelitian yang didapat yaitu *waste* yang teridentifikasi adalah *waiting time*. Presentase aktivitas *value added* sebesar 44,46 %, *non-value added* sebesar 50,82%, dan *necessary non-value added* sebesar 4,72%. Akar penyebab *waste* dari segi manusia yaitu pasien yang datang tidak tepat waktu sesuai jadwal dan pasien yang datang secara bersamaan, dari segi metode yaitu adanya *punishment* antrian, dari segi mesin yaitu kurangnya pemeliharaan sistem, dari segi bahan yaitu penjelasan yang berulang dan dari segi lingkungan yaitu sibuk dengan *gadget*. Aktivitas yang memiliki resiko tertinggi menimbulkan keluhan yaitu waktu menunggu tindakan sunat.

Desain usulan perbaikan yang dibuat berupa *future value stream mapping* yang dapat mengurangi *cycle time* pada aktivitas menunggu antrian tindakan sunat dari 630,3 detik menjadi 300 detik, waktu aktivitas menunggu antrian registrasi dari 222,37 detik menjadi 150 detik, dan waktu aktivitas menunggu antrian pembayaran dari 106,27 detik menjadi 60 detik. *Lead time* berkurang dari 1997,64 detik menjadi 1549,96 detik sehingga mempengaruhi besar presentase pada aktivitas *Value Added* (VA) dari semula 44,46% meningkat menjadi 57,38%.

Kata Kunci: *Value stream mapping, Lean, Fishbone diagram, Failure Mode and Effect Analysis*