

SKRIPSI
ANALISIS WASTE PADA ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
BARU DI PUSKESMAS GAMPING II DENGAN PENDEKATAN *LEAN*
HEALTHCARE



Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Melakukan
Penelitian Bidang Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

DYAH AJENG PARAMITA

J410171179

Pembimbing I : Anisa Catur W, S.KM.,M.Epid

Pembimbing II : Sri Darnoto, S.KM., M.PH

PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2021

ABSTRAK

DYAH AJENG PARAMITA, J410 171 179

ANALISIS WASTE PADA ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BARU DI PUSKESMAS GAMPING II DENGAN PENDEKATAN *LEAN HEALTHCARE*

Salah satu konsep yang dapat digunakan untuk membantu manajemen mutu dalam efisiensi waktu, memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga berorientasi pada nilai adalah mengaplikasikan *lean* dalam pelayanan Kesehatan. Seiring dengan upaya peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Gamping II penyandang puskesmas teladan 2020 dan puskesmas terakreditasi utama tahun 2018, sudah adanya upaya untuk mengurangi kontak pasien lama di pendaftaran, namun masih belum ada upaya untuk mengefektifkan alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui adanya *waste* pada alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, termasuk jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan *waste* yang terjadi pada alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah waktu hitung dari alur pendaftaran setiap pasien baru di Puskesmas Gamping II. Analisis data menggunakan *value stream mapping*. Hasil penelitian ini ditemukan 3 *waste* yang terjadi pada alur pendaftaran pasien baru yaitu *waste waiting*, *motion*, dan *inappropriate processing*. Nilai analisis *value added* pada alur pendaftaran pasien baru sebesar 22,07%, *non-value added* sebesar 38,22%, dan *necessary but non value added* sebesar 39,66%. Identifikasi akar penyebab masalah menggunakan *fish bone* dan alternatif yang diberikan adalah penggunaan rekam medis elektronik dan penambahan printer atau *splitter printer*.

Kata kunci : *Lean, Lean health care, waste* pendaftaran, pasien baru

Surakarta, 26 Agustus 2021

Kaprodi Kesehatan Masyarakat

Pembimbing



Dr. Yuli Kusumawati, S.KM., M.Kes(Epid),

NIK. 863

Anisa Catur Wijayanti, S,KM.,M,Epid

NIK.1552

Dyah Ajeng Paramita, J410 171 179

ABSTRACT

**WASTE ANALYSIS ON NEW PATIENT REGISTRATION SERVICE FLOW
AT GAMPING II HEALTH CENTER WITH LEAN HEALTHCARE
APPROACH**

One of the concepts that can be used to assist quality management in time efficiency, provide satisfactory service and also be value oriented is to apply a lean approach in health services. As an effort to improve the quality of services at the Gamping II Health Center as the 2020 Model Health Center and the Main Accredited Health Center in 2018, efforts have been made to reduce contacts with old patients at registration. However, there has been no attempt to streamline the flow of new patient registration at the Gamping II Health Center. The purpose of this study was to determine the presence of waste in the flow of new patient registration at the Gamping II Health Center. This study used quantitative methods and is a descriptive research which aims to describe the that occurs in the flow of new patient registration at the Gamping II Health Center. The population and sample in this study is the time calculated from the flow of registration of each new patient at the Gamping II Health Center. Data analysis was carried out using value stream mapping. The results of the study found 3 wastes that occurred in the new patient registration flow, namely wastes of waiting, motion, and inappropriate processing. The value added analysis value in the new patient registration flow is 22.07%, non-value added is 38.22%, and necessary but non-value added is 39.66%. Identification of the root of the problem is done using fish bone. The suggested alternative is to use an electronic medical record and the addition of a printer or printer splitter.

Keywords: lean, lean health care, waste, registration, new patients

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**ANALISIS *WASTE* PADA ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
BARU DI PUSKESMAS GAMPING II DENGAN PENDEKATAN *LEAN*
*HEALTHCARE***

OLEH

DYAH AJENG PARAMITA

J410171179

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 26 Agustus 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji :

1. Ketua Penguji : Anisa Catur W, S.KM.,M.Epid (.....)
2. Anggota Penguji I : Sri Darnoto. S.KM.,M.PH (.....)
3. Anggota Penguji II : Kusuma Estu W., S.KM.,M.Kes(.....)

Dekan

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Umi Budi Rahayu, S.Fis.,Ftr.,M.Kes)

NIK. 750

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS WASTE PADA ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN
BARU DI PUSKESMAS GAMPING II DENGAN PENDEKATAN *LEAN*
*HEALTHCARE***

Disusun Oleh : Dyah Ajeng Paramita

NIM : J410171179

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 26 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Anisa Catur Wijayanti., SKM., M.Epid.

NIK. 1552



Sri Darnoto, S.KM., M.PH

NIK.1015

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 26 Agustus 2021



Dyah Ajeng Paramita

BIODATA

Nama : Dyah Ajeng Paramita

Tempat/ Tanggal Lahir : Sleman, 13 Oktober 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

E-mail : dyahajengp13@gmail.com

Alamat :Panggunan kidul 03/33 Trihanggo Gamping
Sleman Yogyakarta

Riwayat Pendidikan :

1. SD Muhammadiyah Sagan (2002-2008)
2. MTs Negeri Yogyakarta I (2008-2011)
3. MAN Yogyakarta III (2011-2014)
4. D3 Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (2014-2017)
5. S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta (2017 – sekarang)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur Penulis panjatkan ke-Hadirat Allah S.W.T., atas segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul "*Analisis Waste pada alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II dengan pendekatan lean healthcare*".

Proposal penelitian ini disusun guna memenuhi syarat dalam melakukan penelitian di bidang kesehatan masyarakat demi mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Proposal penelitian ini tidak lepas dari adanya bimbingan, pengarahan, dan peran serta dari pihak lain. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Dr. Umi Budi Rahayu, S.Fis.,Ftr.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Dr. Yuli Kusumawati, S.KM., M.Kes(Epid), selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Surakarta;
4. Arief Kurniawan, S.KM., M.PH(alm). dan Anisa Catur W., S.KM., M.Epid. dan Sri Darnoto selaku dosen pembimbing;
5. dan seluruh pihak-pihak terkait yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan maupun kesalahan dalam menyusun proposal penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Surakarta, 26 Agustus 2021



Dyah Ajeng Paramita

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
BIODATA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
A. Pengertian Puskesmas	7
1. Pengertian Puskesmas	7
2. Tujuan Puskesmas	7
3. Fungsi Puskesmas	8
4. Visi Puskesmas	9
5. Misi Puskesmas	10
B. Pendaftaran dan unit rekam medis	11
1. Pengertian Rekam Medis	11
2. Tujuan Rekam medis	11
3. Pendaftaran Pasien	12
C. Pemborosan (Waste)	13
1. Definisi Waste	13
2. Jenis-Jenis	14
3. Identifikasi Waste	16
D. Lean	18

1. Lean Management	18
2. Konsep Dasar Lean	20
3. Prinsip-Prinsip Dasar Lean	22
4. Lean Health Care	24
5. Metode Lean	30
E. Identifikasi akar penyebab masalah	40
F. Kerangka Teori	46
BAB III	47
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	47
B. Waktu dan Tempat Penelitian	47
1. Waktu Penelitian	47
2. Tempat Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	48
D. Definisi Operasional Variabel	49
E. Pengumpulan dan Pengolahan Data	51
F. Pengolahan Data	53
G. Metode Analisis Data	53
BAB IV	55
A. Alur Pendaftaran Pasien Baru di Puskesmas Gamping II	55
1. Sosial Ekonomi	55
2. Data Kunjungan Puskesmas Gamping II	56
3. Struktur Organisasi Puskesmas Gamping II	58
4. Aliran proses pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II	59
B. Identifikasi waste pada alur pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II	61
C. Analisis Value Added, Non-Value Added, Necessary but Non-Value Added	63
D. Akar penyebab masalah	66
BAB V	69
A. Alur Pendaftaran Pasien Baru di Puskesmas Gamping II	69
1. Data Kunjungan Pasien Baru	69
2. Alur Pendaftaran Pasien	70
B. Identifikasi Waste pada Alur Pendaftaran Pasien Baru	71
C. Analisis value added, non-value added, necessary but non-value added	73

D. A kar penyebab masalah dengan fishbone	75
BAB VI	77
A. Simpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Prinsip-prinsip lean manufacturing dan lean service	23
Tabel 2. Jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan terakhir	55
Tabel 3. Data kunjungan pasien Puskesmas Gamping II	56
Tabel 4. Data kunjungan pasien Puskesmas Gamping II berdasar latar Latar belakang pendidikan	56
Tabel 5. Data Kunjungan pasien Puskesmas Gamping II berdasarkan latar Belakang pekerjaan	57
Tabel 6. Analisis <i>Value Added</i> , <i>Non-Value Added</i> , <i>Necessary Non-Value Added</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Contoh <i>Value Stream Map</i>	36
Gambar 2. Simbol <i>Value Stream Mapping</i>	37
Gambar 3. <i>Fishbone</i> Diagram	44
Gambar 4. Kerangka teori	46
Gambar 5. Struktur organisasi Puskesmas Gamping II	58
Gambar 6. Standar operasional prosedur Pendaftaran pasien	59
Gambar 7. Pendaftaran pasien baru di Puskesmas Gamping II	61
Gambar 8. <i>Value Stream Mapping</i> Pendaftaran pasien baru Puskesmas Gamping II	66
Gambar 9. <i>Fish bone</i> analisis penyebab masalah	68