

ABSTRAK

RSUD Tuanku Rao merupakan salah satu rumah sakit tipe D di Kabupaten Pasaman yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien BPJS. Namun, rata-rata waktu tunggu pelayanan pasien di poliklinik penyakit dalam masih cukup tinggi yaitu 1 jam 26 menit, melebihi standar waktu tunggu pelayanan maksimal 60 menit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *waste* yang paling kritis dalam proses pelayanan pasien BPJS serta menyusun usulan perbaikan dengan pendekatan *Lean Healthcare* dan simulasi. Penelitian ini menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM), dan *Value Stream Analysis Tools* (VALSAT) untuk mengidentifikasi aktivitas *non value added*. Data waktu pelayanan dikumpulkan melalui observasi terhadap pasien dengan uji kecukupan dan uji independensi sebagai syarat input simulasi. Selanjutnya dilakukan *Discrete-Event Simulation* (DES) menggunakan perangkat lunak Arena untuk memodelkan kondisi aktual dan skenario perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *waste* paling kritis adalah “pasien menunggu dipanggil oleh perawat” dengan persentase 7,17%. Selain itu, terdapat tiga aktivitas *waste* lain dengan persentase cukup tinggi, yaitu “Petugas salah dalam menginput data”, “Pasien menunggu DPJP memeriksa pasien sebelumnya”, dan “Dokter mengganti resep obat karena tidak tersedia di apotek”, masing-masing sebesar 6,45%, yang juga memerlukan perhatian dalam proses perbaikan. Berdasarkan hasil simulasi skenario perbaikan, skenario IV yaitu kombinasi penggunaan JKN Mobile dengan *bridging system* dipilih sebagai skenario terbaik yang menghasilkan rata-rata *lead time* terendah yaitu 67,63 menit atau menurun 20,18% dibandingkan kondisi awal simulasi 84,73 menit.

Kata kunci: *Lean Healthcare, Waste, Simulasi, Value Stream Mapping, Rumah Sakit*