

Analisis proses pelayanan dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional pada bidang upaya kesehatan lintas wilayah dengan pendekatan lean six sigma di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Soekarno-Hatta tahun 2019 = Analysis of the process of vaccination services and international certificate of vaccination publishing at cross regional health services sector using lean six sigma approach at Soekarno-Hatta Port Health Office in 2019 / Alfi Munawir

Alfi Munawir, author

Deskripsi Lengkap: <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20492816&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Proses pelayanan dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Kelas I Soekarno-Hatta belum berjalan secara optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan terjadinya penumpukan pasien pada beberapa aktivitas tertentu serta *lead time* pelayanan yang terlalu bervariasi. Proses pelayanan dan penerbitan vaksinasi internasional dilakukan secara cepat mengingat jumlah kunjungan pasien vaksinasi dapat mencapai 400 kunjungan. Kegiatan tersebut dikerjakan secara monoton dan dilakukan berulang-ulang secara cepat akan berpotensi menimbulkan masalah dan mengancam keselamatan pasien apabila proses pelayanan bermasalah. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis proses pelayanan dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional di KKP Kelas I Soekarno Hatta dengan pendekatan metode *lean six sigma*. Jenis penelitian ini adalah *operational research*, dengan desain penelitian kualitatif dan bantuan statistik dasar. Hasil penelitian digambarkan melalui *value stream mapping* yang memperlihatkan *lead time* proses pelayanan dan penerbitan sertifikat vaksinasi internasional selama 14 menit 56 detik dengan aktivitas VA sebesar 6 menit 22 detik (42,63%) dan aktivitas NVA sebesar 8 menit 34 detik (57,37%), proses paling lama terjadi pada langkah anamnesa dan pemeriksaan kesehatan karena menunggu panggilan dokter untuk melakukan anamnesa dan pemeriksaan kesehatan. Waste paling besar adalah *waiting waste* sebesar 8 menit 23 detik atau 97,85% dari total seluruh waste yang ditemukan. Berdasarkan analisis *fishbone diagram* ditemukan bahwa akar penyebab masalah paling banyak berasal dari kategori process. Usulan perbaikan yang diberikan berdasarkan penyebab masalah yang ditemukan berupa pembatas antar pasien pada meja anamnesa dan pemeriksaan kesehatan, komunikasi pasien geriatri, pembuatan standarisasi kerja, pembuatan visual management, membuat pelatihan dan motivasi, melakukan penelitian serupa saat peak season, menghitung beban kerja, serta menerapkan 5S.

ABSTRACT

The process of vaccination services and international certificate of vaccination publishing is not optimal enough, indicated by the accumulation of patients in certain activities and the lead time process is too varied. The process of vaccination services and international certificate of vaccination publishing is done quickly because the numbers of visitors can reach 400 patients. The activities are done monotonously and repeated quickly will cause the problems and

threaten patient safety if there are problems with the service process. The aim of this research is to get analysis result of the process of vaccination services and international certificate of vaccination publishing using *lean six sigma* approach. This research is operational research type which use qualitative design with basic statistic. The result of this research were described with value stream mapping that showed the lead time of vaccination services and international certificate of vaccination publishing for 14 minutes 56 seconds with value added activities for 6 minutes 22 seconds (42,63%) and non-value activities for 8 minutes 34 seconds (57,37%), the longest process happens on historical and medical examination due to the waiting for the historical and medical examination activity. The biggest waste is waiting activities for 8 minutes 23 seconds or 97,85% of the total waste. Based on fishbone diagram analysis, it was discovered that the root cause of problem mostly comes from process category. The improvements proposed based on the root cause problems found are divider between patient in historical and medical examination desk, geriatric patient communication, work standardization, visual management creation, training and motivation, conducted similar research in peak season visitors, workload calculation and 5S implementation.