

## ABSTRAK

Puskesmas Megamendung adalah salah satu Unit pelayanan teknis Daerah dibidang kesehatan dimana puskesmas megamendung merupakan perpanjangan tangan Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor dalam upaya menjalankan kebijakan pembangunan kesehatan diwilayah kerja Kecamatan Megamendung. Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, puskesmas bertanggung jawab dalam upaya kesehatan perorangan maupun kesehatan masyarakat. Dalam pelayanannya Puskemas Megamendung memberikan pelayanan seperti poli umum, poli gigi, poli anak, persalinan ibu hamil, dan Posyandu untuk balita. Fasilitas pelayanan yang diberikan puskesmas ini salah satunya adalah instalasi rawat jalan poli umum. Pelayanan poli umum merupakan salah satu andalan bagi puskesmas dalam mendorong kemandirian dan mewujudkan masyarakat untuk hidup sehat melalui kegiatan PHBS. Salah satu masalah yang timbul dalam pelayanannya adalah banyaknya aktivitas-aktivitas pasien dalam suatu alur proses pelayanan rawat jalan yang menyebabkan waktu tunggu pasien yang sangat lama. pada puskesmas ini ditemukan waktu pelayanan yang lama yang disebabkan oleh aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi pasien, sehingga waktu pelayanan lebih lama yaitu  $\pm 107$  menit. Penelitian ini bertujuan untuk, mengidentifikasi aktivitas-aktivitas VA, NVA, NNVA menggunakan *Value Stream Mapping*, merancang model simulasi menggunakan *software flexim*, serta menentukan usulan perbaikan untuk mengurangi *lead time* pada pelayanan Rawat jalan poli umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu rata-rata pelayanan poli umum dalam kondisi eksisting sebesar 107 menit dengan *waste* kritis tertinggi yaitu *waste waiting* sebesar 0,23% yang teridentifikasi menggunakan metode BORDA. Sehingga dibuat beberapa desain rancangan perbaikan yang terdiri dari 2 Skenario, dan yang terbaik yaitu pada skenario 2 yang mereduksi waktu NNVA dan NVA *activity* yang menghasilkan rata-rata *leadtime* poli umum sebesar 55,37 menit dalam pembuatan *future value stream mapping*. Efisiensi waktu pelayanan yang dihasilkan pada pasien rawat jalan poli umum setelah perbaikan sebesar 25%.

**Kata Kunci :** *Value Stream Mapping*, BORDA, Simulasi.