

# Analisis proses pemulangan pasien asuransi dan jaminan perusahaan dengan metode lean six sigma di Rumah Sakit Hermina Bekasi tahun 2018 = Analysis of discharge process of insurance and corporate guarantee patients with The lean six sigma method at Hermina Bekasi Hospital year 2018

Desti Setyaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20474759&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Proses pemulangan pasien melibatkan peran dari berbagai bagian yang saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi dan aman bagi pasien. Proses yang melibatkan peran dari berbagai bagian ini menyebabkan proses pemulangan pasien menjadi rentan mengalami penundaan. Data pencatatan Unit Administrasi Rawat Inap menunjukkan lamanya waktu proses administrasi pasien pulang pada pasien asuransi dan jaminan perusahaan adalah 3 jam 39 menit. Waktu ini tidak sesuai dengan standar Kepmenkes No. 129 Tahun 2008.

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan hasil analisis dari aktivitas NVA untuk mengurangi waktu proses pemulangan pasien asuransi dan jaminan perusahaan di RS Hermina Bekasi dari perspektif provider. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, telaah dokumen serta perhitungan waktu proses pemulangan pasien.

Hasil dari penelitian ini yaitu lamanya proses pemulangan pasien asuransi dan jaminan perusahaan 4 jam 5 menit 39 detik, dengan aktivitas VA sebanyak 1 jam 19 menit 18 detik 32,3 dan aktivitas NVA 2 jam 46 menit 20 detik 67,7. Proses pemulangan pasien paling lama terjadi di Unit Administrasi Rawat Inap dengan aktivitas waste terbanyak adalah menunggu semua tindakan terinput serta menunggu persetujuan asuransi. Usulan perbaikan yang diberikan di antaranya penerapan standardize work, visual management dan penerapan Electronic Health Record.

.....Patients discharge process involved the role of the various parts coordinating each other to provide an integrated and safe service for the patient. The process that involved the role of these various parts caused the discharge process became susceptible to delay. Time response record data in the Inpatient Administration Unit indicated the length of time the patient 39s administration process returned to the insurance patient and the company 39 s guarantee is 3 hours 39 minutes. This time is not in accordance with Kepmenkes. 129 Year 2008 which states that the speed of time giving information about the patient billing is less than 2 hours.

The purpose of this research was to get the result of analysis from activity or process of non value added to decrease the time of discharge process of patient insurance and company guarantee at RS Hermina Bekasi. This research used qualitative and quantitative method by observation, in depth interview, document review and time calculation at 30 cycle of patient's discharge processes.

The results of this study was the length of the process of returning insurance patients and corporate guarantees 4 hours 5 minutes 39 seconds, with value added activities of 1 hour 19 minutes 18 seconds 32.3 and non value added activities 2 hours 46 minutes 20 seconds 67, 7. The longest discharge process time occurred in the Inpatient Administration Unit with the most waste activity was waiting for all actions inputted and wait for insurance approval. Proposed improvements include the implementation of standardize work,

visual management and application of Electronic Health Record EHR.