

Perancangan perbaikan proses layanan rawat jalan Unit Kardiologi di rumah sakit dengan metode business process reengineering = Process improvement design in outpatient cardiology services using business process reengineering

Nashira Nattaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20489643&lokasi=lokal>

Abstrak

Waktu tunggu yang lama merupakan masalah yang kerap terjadi pada pelayanan publik di berbagai negara. Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan publik tidak seharusnya memberatkan pasien dengan waktu tunggu yang lama, terutama pada lansia. Penyakit kardiovaskular merupakan penyebab kematian terbesar di dunia dan prevalensinya terus meningkat seiring pertambahan usia. Proyeksi peningkatan populasi lansia yang signifikan di Indonesia merupakan tantangan bagi unit kardiologi di rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi layanannya.

Penelitian ini bertujuan merancang perbaikan proses layanan rawat jalan pada unit kardiologi (poliklinik jantung) untuk mendapatkan optimalisasi waktu keseluruhan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Business Process Reengineering dan mempertimbangkan peluang dari perkembangan teknologi dalam perancangan solusi perbaikan proses.

Studi kasus dilakukan pada suatu rumah sakit swasta di Tangerang Selatan, Indonesia. Empat skenario rancangan perbaikan proses disimulasikan dengan software iGrafx BPMN dan hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan Internet of Things (IoT) untuk penangkapan data Rekam Medis Elektronik (RME) menghasilkan proses yang paling efisien, dengan penurunan waktu keseluruhan kunjungan pasien rawat jalan sebesar 46,94%.

Long waiting time is an issue in most public services around the world. Hospital as a healthcare facility should not stress its patients with long waiting time, especially when it comes to elderly.

Cardiovascular disease (CVD) represents 31% of global deaths and its prevalence rate escalates as aging. Expecting a significant increase in elderly, outpatient cardiological clinics in Indonesia are facing efficiency challenge.

This study aims to design process improvement in outpatient cardiological clinic in order to gain the optimized spent by patients. This research utilizes Business Process Reengineering approach and opportunity given by latest technology in designing the improvement.

A case study is conducted at a private hospital in South Tangerang, Indonesia. Four scenarios of process improvement design are simulated using iGrafx BPMN software. The research outcome shows that using Internet of Things (IoT) for Electronic Medical Record (EMR) data capture results in the most streamlined and efficient outpatient workflow, reducing about 46.94% of time spent in one outpatient visit.