

# Implementasi Lean Management dalam Meningkatkan Pelayanan Admisi BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI) = Implementation of Lean Management in Improving Outpatient BPJS Admission at Rumah Sakit Universitas Indonesia (RSUI)

Chika Rambu Jolie Riyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920544621&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

RSUI adalah Rumah Sakit Pendidikan Tinggi Negeri (RS-PTN) pertama di Indonesia. RSUI memiliki target untuk meningkatkan okupansi pelayanan rawat jalan dari 700 pasien menjadi 1000 pasien. Namun, RSUI belum bisa mencapai target tersebut karena masih ada proses yang belum optimal, yang tercermin dalam indikator nasional mutu yang menunjukkan waktu tunggu rawat jalan masih belum memenuhi standar. Salah satu faktor utama ketidakcapaian ini adalah proses registrasi, di mana pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menyumbang 75% dari masalah ini. Oleh karena itu, proses registrasi harus diperbaiki. Penelitian ini menggunakan konsep lean management dan metode value stream mapping (VSM) untuk mengidentifikasi, mengurangi, dan menghilangkan pemborosan dalam proses registrasi. Penerapan VSM menghasilkan beberapa usulan perbaikan, seperti penggunaan visual display, digitalisasi proses pendaftaran melalui mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), penerapan lean 5S, serta perancangan SOP waktu pendaftaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada penurunan waktu layanan sebesar 40,8% dan penurunan lead time sebesar 58,8% dalam proses pendaftaran rawat jalan BPJS.

.....RSUI is the first State Higher Education Hospital (RS-PTN) in Indonesia. RSUI has a target to increase outpatient service occupancy from 700 patients to 1000 patients. However, RSUI has not been able to achieve this target because there are still processes that are not optimal, which is reflected in the national quality indicators which show that outpatient waiting times still do not meet standards. One of the main factors in this failure is the registration process, where Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) patients account for 75% of this problem. Therefore, the registration process must be improved. This research uses the concept of lean management and the value stream mapping (VSM) method to identify, reduce and eliminate waste in the registration process. The implementation of VSM resulted in several improvement plans, such as the use of visual displays, digitalization of the registration process through the APM (Mandiri Registration Platform) machine, implementation of lean 5S, as well as designing SOPs during registration. The results of this study show that there is a decrease in service time of 40.8% and a decrease in lead time of 58.8% in the BPJS outpatient registration process.