

## Perbaikan Proses Bisnis Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Swasta Tipe B di Jakarta = Business Process Improvement of Outpatient Unit of Type B Private General Hospital in Jakarta

Andreas Sabar M. H., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920548853&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kesehatan merupakan salah satu faktor dalam perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Semakin tinggi kualitas kesehatan, semakin besar potensi bagi terciptanya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan untuk jangka waktu yang panjang. Beberapa indikator penting untuk menggambarkan tingkat kesehatan suatu negara adalah pengeluaran kesehatan, angka kematian bayi, dan angka harapan hidup. Rata-rata pengeluaran kesehatan penduduk di perkotaan lebih tinggi dibandingkan dengan penduduk di pedesaan. Sebagai salah satu komponen dalam pengeluaran kesehatan, pengobatan rawat jalan teridentifikasi merupakan salah satu komponen penyusun terbesar terutama untuk daerah perkotaan seperti Provinsi DKI Jakarta. Seiring dengan semakin bertambahnya permintaan terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit umum swasta di Jakarta maka ada potensi meningkatnya permasalahan kualitas layanan *end-to-end process* seperti lama antrian dan *process bottleneck*. Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah mengevaluasi proses layanan rawat jalan *As-Is*, menganalisis efektifitas dan efisiensi proses layanan rawat jalan terhadap potensi masalah antrian, menganalisis akar permasalahan dengan menggunakan pendekatan *Business Process Management* yang menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) dan *Value Stream Mapping*. Hasil analisis pada model proses *To-Be* menunjukkan bahwa adanya potensi efisiensi waktu dan efisiensi biaya operasional pada proses layanan rawat jalan yang dapat meningkatkan secara keseluruhan kinerja rumah sakit dan kepuasan pasien.

.....Health is one of the factors in economic development and growth. The higher the quality of health, the greater the potential for economic growth and prosperity over the long term. Some important indicators to illustrate the level of health of a country are health expenditure, infant mortality rate, and life expectancy. The average health expenditure of urban residents is higher than that of rural residents. As one of the components of health expenditure, outpatient treatment was identified as one of the largest constituent components, especially for urban areas such as DKI Jakarta Province. Along with the increasing demand for outpatient services in private public hospitals in Jakarta, there is the potential for increasing end-to-end process service quality problems such as queue length and process bottlenecks. The objectives of this study include evaluating the *As-Is* outpatient service process, analyzing the effectiveness and efficiency of the outpatient service process against potential queuing problems, analyzing the root of the problem using a Business Process Management approach that uses Business Process Model and Notation (BPMN) and Value Stream Mapping. The results of the analysis on the *To-Be* process model show that there is potential for time efficiency and operational cost efficiency in the outpatient service process that can improve overall hospital performance and patient satisfaction.