

**Pengembangan Alur Proses Rawat Jalan Pasien BPJS Rumah Sakit Hermina
Ciruas Dengan Pendekatan *Lean Hospital***

Royyadi Chandra Saputra

ABSTRAK

*Penelitian ini membahas tentang alur proses pelayanan rawat jalan pasien BPJS yang belum sesuai dengan persepsi pelanggan dan standar waktu yang telah ditetapkan di Rumah Sakit Hermina Ciruas dengan menggunakan pendekatan *Lean Hospital*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mempelajari proses pelayanan rawat jalan dan memberikan usulan perbaikan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan *time motion studies* dengan metode observasi dan wawancara mendalam pada pasien rawat jalan BPJS. Keterbatasan dalam proses penelitian ini adalah subjektivitas dalam pengumpulan data observasi tidak dapat dihindarkan, karena dalam penghitungan waktu pada setiap unit terkait dilakukan oleh peneliti sendiri. Hasil penelitian didapatkan rata-rata waktu proses pelayanan pasien adalah 299 menit dengan penilaian aktivitas *value added* 26 menit dengan penilaian aktivitas *non value added* 273 menit. Hal ini mengidentifikasi terjadinya pemborosan dalam proses pelayanan rawat jalan. Usulan perbaikan melalui penerapan *future state value stream map*, sosialisasi pendaftaran rawat jalan menggunakan *hermina mobile app* dan kedisiplinan kehadiran dokter.*

Kata Kunci : *lean hospital, alur proses, waktu tunggu, rawat jalan*

**Development of BPJS Hospital Hermina Ciruas Outpatient Flow
With Lean Hospital Approach**

Royyadi Chandra Saputra

ABSTRACT

This research discusses the flow of BPJS patient outpatient service process that has not been in accordance with customer perception and time standard stipulated in Hermina Ciruas Hospital using Lean Hospital approach. The purpose of this research is to identify and study the outpatient service process and provide proposed improvements. This type of research is qualitative by using time motion studies with observation methods and in-depth interviews in BPJS outpatients. The limitation in this research process is that subjectivity in observational data collection is inevitable, because in the calculation of time on each related unit is done by the researchers themselves. The results of the study obtained the average patient service process time is 299 minutes with value added activity assessment 26 minutes with non value activity assessment added 273 minutes. This identifies waste in the outpatient service process. Proposed improvements through the application of future state value stream map, socialization of outpatient registration using hermina mobile app and discipline of the presence of doctors.

Keywords: *lean hospital, process flow, waiting time, outpatient.*