

ABSTRAKSI

Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat perusahaan di tuntut untuk lebih meningkatkan daya saing melalui perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan. Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo merupakan salah satu organisasi penyedia jasa kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi sesuatu hal yang sangat penting, pada hakikatnya sebagian besar proses bisnis di rumah sakit akan lebih sering terkait secara langsung dengan pasien.

Meskipun tidak ada komplain tertulis dari pihak kastemer, tetapi sebagai sebuah perusahaan jasa yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dan semakin ketatnya persaingan, maka diperlukan suatu perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*).

Untuk mendapatkan gambaran menyeluruh dan kekurangan dari proses bisnis eksisting, maka dilakukan pemetaan proses bisnis pelayanan pasien didukung dengan pengumpulan data-data tentang ketersediaan SDM, teknologi dan peralatan pendukung pelaksanaan proses pelayanan pasien. Perbaikan proses bisnis dilakukan berdasarkan kriteria waktu. Analisis dilakukan per aktivitas untuk setiap proses dengan pendekatan analisis nilai tambah (*value added assessment*) untuk mendapatkan proses bisnis yang lebih efektif, efisien dan adaptif serta didukung dengan pembuatan sistem informasi database pasien. Berdasarkan hasil pemetaan dan pengukuran waktu dari proses bisnis eksisting, didapat bahwa masih terdapat proses yang bisa lebih ditingkatkan baik dalam hal efektivitas, efisiensi maupun adaptabilitas proses. Hasil pemetaan proses eksisting menunjukkan bahwa terdapat 56 aktivitas. Perbaikan proses bisnis eksisting dilakukan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* dan didapat pengurangan aktivitas menjadi 54 aktivitas. Berikut ini adalah data hasil analisis maupun perhitungan waktu eksisting dan usulan untuk setiap jenis pelayanan. Pelayanan registrasi pasien baru efisiensi waktu siklus eksisting 0,67 dan usulan final Improvement 0,77; Pasien lama efisiensi waktu siklus eksisting 0,70 dan usulan final Improvement 0,92; Registrasi pasien rawat inap eksisting 0,52 dan usulan 0,75; Pelayanan pasien gawat eksisting 0,53 dan usulan 0,77; Pelayanan pasien ringan eksisting 0,11 dan usulan 0,80; Pelayanan pasien meninggal 0,79 dan usulan 0,94; Pelayanan kasir eksisting 0,63 dan usulan 0,81; Pelayanan apotek eksisting 0,75 dan usulan 0,87.