

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cilegon merupakan satu-satunya rumah sakit umum milik pemerintah di kota Cilegon dan memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan yang nyaman, aman, dan memuaskan, serta menyediakan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan pasien.

RSUD Cilegon memberikan beberapa jenis layanan dalam kegiatan operasionalnya, salah satunya adalah layanan rawat jalan. Layanan rawat jalan tersebut memiliki ruang lingkup proses yang besar dan kompleks karena mewakili semua layanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit, dan merupakan jenis layanan dengan jumlah pasien terbanyak jika dibandingkan dengan jenis layanan lainnya. Hal ini mengakibatkan layanan rawat jalan menjadi berdampak besar pada penilaian kualitas pelayanan dan kinerja RSUD Cilegon keseluruhan. Namun pada penyelenggaraan kegiatan operasionalnya, masih banyak pasien RSUD Cilegon ternyata mengeluhkan bahwa pihak rumah sakit belum memberikan kinerja yang maksimal terhadap proses layanan rawat jalan, khususnya keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan secara *kontinu* terhadap proses rawat jalan RSUD Cilegon perlu dilakukan untuk dapat membantu pihak rumah sakit dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanannya.

Perbaikan proses layanan rawat jalan RSUD Cilegon dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* beserta dengan penggunaan *streamlining tools* dan *fish bone chart*. *Business Process Improvement* meliputi aktivitas mendefinisikan, memahami, mengukur efisiensi, dan menganalisis proses layanan rawat jalan *eksisting* beserta aktivitas-aktivitas yang terlibat serta didukung dengan mempertimbangkan aspek SDM, fasilitas dan teknologi rumah sakit.

Dari hasil perbaikan proses layanan rawat jalan tersebut, didapatkan suatu proses layanan rawat jalan usulan yang memberikan tingkat efisiensi lebih baik dibandingkan dengan proses layanan rawat jalan *eksistingnya*, dimana usulan perbaikan proses layanan rawat jalan RSUD Cilegon dapat mengurangi jumlah aktivitas yang terlibat dari 494 aktivitas menjadi 398 aktivitas. Dan hasil usulan perbaikan proses layanan rawat jalan ini juga didukung dengan adanya penyatuan bagian administrasi radiologi dengan kasir, penyatuan bagian administrasi laboratorium dengan kasir, dan penyatuan bagian administrasi apotek dengan kasir.

Kata kunci : RSUD Cilegon, layanan rawat jalan, *Business Process Improvement*