

## ABSTRAK

Rumah Sakit Dustira merupakan salah satu rumah sakit umum yang terdapat di Cimahi. RS Dustira memberikan beberapa jenis layanan, salah satu layanan terpentingnya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). Instalasi ini menyediakan penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera, melalui tindakan yang cepat dan tepat pada pasien agar dapat meminimalkan angka kematian dan mencegah terjadinya kecacatan yang tidak perlu. Kepuasan pasien menjadi sesuatu hal yang sangat penting karena pada hakikatnya sebagian besar proses bisnis yang ada akan lebih sering terkait secara langsung dengan pasien.

Untuk itu, dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap layanan IGD RS Dustira dan dari hasil kuesioner tersebut didapatkan 60% pasien tidak puas terhadap bagian pemeriksaan pasien di IGD dan 73% pasien menyatakan tidak puas terhadap waktu siklus pelayanannya. Selain adanya keluhan dari pelanggan eksternal atau pasien IGD, diperoleh pula keluhan dari pelanggan internal atau staff IGD. Penyebab lamanya waktu pelayanan di IGD dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu : faktor penunjang pelayanan pemeriksaan pasien dan kemampuan SDM yang ada. Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan dengan menggunakan *Business Process Improvement* untuk proses bisnis IGD RS Dustira agar proses menjadi lebih efektif dan efisien.

Perbaikan proses dengan BPI mencakup analisis nilai tambah dan penggunaan *streamlining tool* dengan mempertimbangkan aspek ketersediaan fasilitas, teknologi dan sumber daya manusia serta data keluhan dari pelanggan internal dan eksternal dari proses bisnis eksistingnya. Dari hasil perbaikan tersebut, lalu disimulasikan menggunakan ARISToolset untuk melihat perubahan antara proses bisnis usulan dan proses bisnis eksisting. Lalu, didapatkan proses bisnis usulan yang tingkat efisiensinya lebih baik dibandingkan dengan proses bisnis eksisting yang dapat dilihat dari hasil penurunan jumlah aktivitas dari 37 aktivitas (15 RVA, 22 BVA, 0 NVA) menjadi 24 aktivitas (13 RVA, 11 BVA, 0 NVA) dengan penurunan waktu siklus sebesar 53.59 menit, serta kenaikan nilai efisiensi sebesar 19%

Kata Kunci: Rumah Sakit, *Business Process Improvement*, Simulasi