

## ABSTRAKSI

Puskesmas Bojongsoang adalah salah satu unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Bojongsoang serta sebagai penyedia jasa kesehatan, sehingga kepuasan pasien menjadi sesuatu hal yang sangat penting.

Meskipun tidak ada komplain tertulis dari pihak kastemer, tetapi pada realisasinya, meningkatnya jumlah kunjungan pasien per tahun malahan menyebabkan masalah bagi pihak Puskesmas. Berdasarkan penyebaran kuesioner pendahuluan terhadap 60 responden, banyak pasien yang masih merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu alasan ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yaitu karena lamanya waktu pelayanan. Oleh karena itu 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 ketersediaan SDM, fasilitas dan teknologi serta kebutuhan kastemer eksternal dan internal terhadap proses pelayanan pasien. Analisis dilakukan per aktivitas untuk setiap proses dengan pendekatan analisis aktivitas dan *streamlining* untuk mendapatkan proses bisnis yang lebih efektif, efisien dan adaptif serta didukung dengan pembuatan sistem informasi. Perbaikan proses bisnis eksisting dilakukan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* dan didapat penurunan jumlah aktivitas serta nilai efisiensi waktu siklus usulan meningkat untuk setiap jenis pelayanan. Berikut ini adalah data hasil analisis maupun perhitungan waktu eksisting dan usulan untuk setiap jenis pelayanan. Pelayanan pendaftaran pasien baru efisiensi waktu siklus eksisting 11% dan usulan 27,5%; Pasien lama efisiensi waktu siklus eksisting 13,51% dan usulan 46,34%; Pelayanan pemeriksaan BP. Umum eksisting 93,57% dan usulan 95,72%; Pelayanan pemeriksaan BP. Gigi eksisting 90,18% dan usulan 92,92%; Pelayanan pemeriksaan BP. KIA/KB eksisting 72,15% dan usulan 82,08%; Pelayanan pengambilan obat eksisting 16,06% dan usulan 16,67%.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Business Process Improvement*