

**ABSTRACT**

**Outpatient Service Business Process Development To Reduce Service Time  
Using Business Process Management Theory  
Research at Bhayangkara Kediri Hospital Outpatient Clinic**

**Background:** Hospital service quality should be developed based on customer needs and satisfaction. Long service time at Bhayangkara Kediri Hospital Outpatient Unit ( $267,62 \pm 136,41$  min) becomes problem for management. Process as asset for an organization, especially core process should be well managed. Business process management has been viewed as an effective concept to improve process continuously

**Method:** This is an operational research combining document review, stakeholder interview, focused group discussion, quantitative and qualitative process analyze, prioritization, and root cause analysis to give process redesign recommendation.

**Results:** There are five core process in outpatient unit and we focus our research on dispensing process in pharmacy. And then we made process model based on evidence and interview based discovery. Cycle time efficiency of prescription analysis process was the worst with value 0.31. With non value activities was 40% of all activities with the waste are overprocessing, waiting, and transportation. The selected problem was transportation of prescription to dispensing unit as waste.

**Conclusion:** Based on the root cause analysis we suggest two recommendation. For short term redesign we support the use of basket to transport the prescription which embeded in the operational procedur. And for the long term redesign we suggest the implementation of electronic prescribing. These redesigns assumed to redeuce waiting time for 2.5 – 16.2 % of service time.

**Keywords:** business process management, outpatient, hospital, pharmacy, redesign

## ABSTRAK

### **Pengembangan Proses Bisnis Pelayanan Rawat Jalan Dalam Upaya Menurunkan Waktu Pelayanan Dengan Teori *Business Process Management* Studi di Instalasi Rawat Jalan RS bhayangkara Kediri**

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan rumah sakit harus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan konsumen. Lamanya waktu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RS Bhayangkara Kediri ( $267,62 \pm 136,41$  menit) menjadi masalah bagi manajemen. Proses sebagai sebuah aset bagi organisasi, terutama *core process* harus dikelola dengan baik. Manajemen proses bisnis dipandang sebagai sebuah konsep yang efektif untuk mengembangkan proses secara berkelanjutan.

**Metode:** Penelitian ini adalah *operational research* menggunakan kombinasi teknik telaah dokumen, wawancara, *focused group discussion*, analisis proses secara kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan rekomendasi redesain proses.

**Hasil:** Terdapat lima *core process* pada Instalasi Rawat Jalan dan penelitian difokuskan pada proses pelayanan obat di farmasi. Kemudian dibuat model proses berdasarkan hasil *evidence* dan *interview based discovery*. *Cycle time efficiency* proses telaah resep adalah yang terburuk dengan nilai 0.31. Dengan *non value activities* sebesar 40% dari total aktivitas dengan *waste overprocessing*, *waiting*, dan *transportation*. Masalah yang terpilih adalah aktivitas membawa resep ke bagian penyiapan merupakan *waste*.

**Kesimpulan:** Dari hasil *root cause analysis* kami mengusulkan dua rekomendasi. Untuk rekomendasi jangka pendek kami menyarankan penggunaan alat bantu untuk membawa resep dalam prosedur operasional. Dan untuk redesain jangka panjang kami mengusulkan implementasi resep elektronik. Redesain tersebut diasumsikan dapat mengurangi waktu tunggu 2,5 – 16,2 % dari waktu pelayanan.

**Kata kunci:** manajemen proses bisnis, rawat jalan, rumah sakit, farmasi, redesain