

Analisis Proses Pemulangan Pasien Asuransi dan Jaminan Perusahaan Dengan Metode Lean Six Sigma di Rumah Sakit Hermina Bekasi Tahun 2018

Setyaningrum, Desti

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130027&lokasi=lokal>

Abstrak

Proses pemulangan pasien melibatkan peran dari berbagai bagian yang salingberkoordinasi untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi dan aman bagi pasien. Proses yang melibatkan peran dari berbagai bagian ini menyebabkan proses pemulangan pasien menjadi rentan mengalami penundaan. Data pencatatan respon time di Unit Administrasi Rawat Inap menunjukkan lamanya waktu proses administrasi pasien pulang pada pasien asuransi dan jaminan perusahaan adalah 3 jam 39 menit. Waktu ini tidak sesuai dengan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap adalah kurang dari 2 jam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil analisis dari aktivitas atau proses non value added untuk mengurangi waktu proses pemulangan pasien asuransi dan jaminan perusahaan di RS Hermina Bekasi dari perspektif provider. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, telaah dokumen serta perhitungan waktu pada 30 siklus proses pemulangan pasien. Hasil dari penelitian ini yaitu lamanya proses pemulangan pasien asuransi dan jaminan perusahaan 4 jam 5 menit 39 detik, dengan aktivitas value added sebanyak 1 jam 19 menit 18 detik (32,3%) dan aktivitas non value added 2 jam 46 menit 20 detik (67,7%). Proses pemulangan pasien paling lama terjadi di Unit Administrasi Rawat Inap dengan aktivitas waste terbanyak adalah menunggu (waiting), yaitu menunggu semua tindakan terinput serta menunggu persetujuan asuransi. Usulan perbaikan yang diberikan di antaranya penerapan standardize work, visual management dan penerapan Electronic Health Record (EHR).
Kata kunci: pemulangan pasien, asuransi, perusahaan, lean six sigma