

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS) adalah bentuk upaya pemerintah untuk memberi perlindungan sosial bagi penduduk Indonesia yang bekerjasama dengan unit kesehatan(yang ditunjuk pemerintah) dalam pelayanannya. Salah satu unit kesehatan pemerintah, UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti merupakan pusat kesehatan di kecamatan Laguboti dengan pasien pengguna BPJS dari 23 desa. Dengan cakupan yang luas unit kesehatan ini diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam pelaksanaannya puskesmas ini harus berpacu dengan waktu mengingat banyaknya pasien yang harus ditangani, khususnya pengguna BPJS. Poli Umum merupakan unit yang menangani pengguna BPJS terbanyak sekaligus penerima pasien terbanyak. Dengan kondisi tersebut, penting untuk meningkatkan mutu pelayanan, penelitian ini menggunakan beberapa alat(tools) dari Lean dan Six sigma. Lean Service merupakan metode yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan(seperti pelayanan kesehatan, bank, dsb.), agar bebas dari pemborosan. Penelitian ini dimulai dengan identifikasi waste dengan olahan data kuisisioner data alur kegiatan, pengukuran dengan FMEA, analisis, hingga memberi rancangan perbaikan disajikan juga dalam bentuk value stream mapping, sehingga pelayana BPJS di poli umum UPT Puskesmas Rawat Inap Laguboti optimal. Hasilnya terdapat peningkatan berupa waktu(optimal hingga 62% lebih baik) dan alur kegiatan yang lebih sederhana.

Kata Kunci : *Diagram Ikan, FMEA, Lean Service, Six sigma, dan Value add.*