

## Abstrak

Bertambahnya pasien BPJS rawat jalan pada RS. Jantung Jakarta, menyebabkan penumpukan pasien yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dari hasil survey mengenai kualitas pelayanan menunjukkan bahwa daya tanggap masih dibawah standart, karena itu penelitian ini bertujuan menggambarkan cetak biru pelayanan pasien BPJS dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan dan menemukan titik titik rawan gagal. Jenis penelitian ini adalah eksploratori dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat 4 titik rawan gagal yaitu pada saat pendaftaran, menunggu dokter, melakukan pembayaran di kasir dan menunggu obat di apotik, yang kemudian dibuat usulan berupa *redesign process*. *Redesign* pelayanan rawat jalan BPJS diantaranya ialah membuat sistem antrian, menginformasikan keterlambatan dokter dan sistem yang terintegrasi dari poli ke apotik. Dengan *Redesign process* diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

## **Abstract**

The Increased of outpatient's BPJS patient in the Jantung Jakarta hospital, causing the accumulation of patients which affect the quality of service, based onn the survey results on the quality of service. It shows that the responsiveness is still below the standard. Therefore this research aims to describe the blueprint service of BPJS patients care in obtaining outpatient services and find failure points. This research type is eksplanatory with qualitative approach. The results of this research states that there are 4 failure points those are time of registration, waiting for the doctor, making payment at the cashier and waiting for drugs in pharmacies, and then it made a proposal in the form of redesign process. The ways to redesign the outpatient BPJS services are creating queing system, informing the delay of the doctors and integrating system from poly to pharmacy. Redesign process is expected to affect the quality of service received by patients.