

INTISARI

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi desain proses layanan, menemukan titik hambatan, dan merancang rekomendasi perbaikan atau pengembangan layanan persalinan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menggunakan cetak biru layanan. Penelitian didorong oleh upaya percepatan penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) sesuai target 3.1 *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan prioritas nasional dalam RPJMN 2020-2024. Banyaknya keluhan dan terjadinya kasus insidentil pada layanan persalinan di Klinik Pratama Widuri Yogyakarta turut berkontribusi pada penurunan jumlah kunjungan pasien. Pihak klinik memerlukan analisis desain proses untuk meningkatkan kualitas layanan klinik sesuai agenda Transformasi Sistem Kesehatan Indonesia 2021-2024 pilar pertama.

Penelitian dilakukan secara kualitatif dengan memperoleh data melalui wawancara dan observasi pada periode Juli hingga Agustus 2023. Wawancara dilakukan kepada penyedia layanan termasuk kepala manajemen klinik, staf pendaftaran, bidan, perawat, dan dokter umum serta pengguna layanan seperti pasien dan pendamping pasien. Proses analisis data dilakukan dengan analisis konten, yang dimulai dengan mereduksi hasil wawancara serta observasi melalui pengkodean dan pengkategorian. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan untuk menghasilkan informasi yang disajikan secara visual melalui cetak biru layanan, dan kesimpulan diverifikasi untuk memastikan ketepatan.

Hasil penelitian mencakup beberapa temuan. Pertama, desain proses layanan persalinan peserta JKN di Klinik Pratama Widuri saat ini melibatkan tahapan panjang, aktivitas krusial, prosedur kompleks, dan melibatkan berbagai pihak. Hal tersebut digambarkan melalui cetak biru layanan berdasarkan lima komponen yaitu 24 bukti fisik, 30 aktivitas pelanggan, 43 aktivitas karyawan yang terlihat, 28 aktivitas karyawan yang tidak terlihat, dan 24 aktivitas pendukung. Kedua, proses layanan persalinan saat ini belum berjalan optimal ditandai dengan adanya 13 titik hambatan yang terdiri dari 12 titik gagal dan satu (1) titik tunggu. Ketiga, rekomendasi perbaikan dan pengembangan desain proses layanan persalinan meliputi delapan (8) aspek teknis yang menitikberatkan pada operasi layanan dan 16 aspek nonteknis yang menitikberatkan pada pengelolaan sumber daya manusia guna menciptakan pengalaman melahirkan yang aman, nyaman, dan positif bagi ibu peserta JKN. Rekomendasi tersebut dituangkan ke dalam rekomendasi cetak biru layanan persalinan yang baru untuk mengatasi hambatan dan mendorong inovasi sesuai kebutuhan pengguna dan penyedia layanan.

Kata kunci: desain proses layanan, persalinan, pasien peserta JKN, cetak biru layanan

ABSTRACT

This research aims to analyze service process designs, identify bottlenecks, and propose recommendations for optimizing childbirth care services for National Health Insurance (Jaminan Kesehatan Nasional or JKN) participants using a service blueprint. Driven by the national priority to expedite the reduction of Maternal Mortality Rate (MMR) aligning with the National Medium-Term Development Plan (RPJMN) 2020-2024 and Sustainable Development Goals (SDGs), the study addresses the escalating complaints and incidental cases in the childbirth care services at Widuri Primary Clinic, Yogyakarta. These issues contribute to a decline in patient visits, necessitating a process design analysis to enhance the quality of clinic services, compliant with the first pillar of the Indonesian Health System Transformation Agenda 2021-2024.

Conducted qualitatively, the research gathered data through interviews and observations spanning from July to August 2023. Interviews were conducted with service providers, including clinic management, registration staff, midwives, nurses, general practitioners, and service users such as patients and their companions. Data analysis employed content analysis, commencing with the reduction of interview and observation findings through coding and categorization. Subsequently, the results were interpreted to generate visually presented information through a service blueprint, and conclusions were cross verified to ensure accuracy.

The research findings encompass several key points. Firstly, the current childbirth care service process for JKN participants at Widuri Primary Clinic involves extended stages, crucial activities, complex procedures, and multiple stakeholders. This is depicted through the service blueprint comprising five components: 24 physical evidences, 30 customer activities, 43 employee onstage actions, 28 backstage actions, and 24 support processes. Secondly, the current childbirth care service process is suboptimal, evidenced by the identification of 13 bottlenecks, including 12 failures point and one (1) waiting point. Thirdly, recommendations for improvement and development of childbirth service process design include eight (8) technical aspects emphasizing service operations and 16 non-technical aspects focusing on human resources to create a safe, comfortable, and positive childbirth experience for JKN participant mothers. These recommendations are encapsulated in a new service blueprint to address bottlenecks and foster innovation according to user and service provider needs.

Keywords: service process design, childbirth care, JKN participant patients, service blueprint