

Proses pelayanan dengan sedikit *waste* menjadi faktor penting dalam memberikan bidang jasa untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Selain memberikan kepuasan untuk konsumen, semakin sedikit *waste* semakin baik jasa pelayanan yang diberikan. Dampak negative dari *waste* pada proses pelayanan maka pelayanan jasa yang diberikan tidak akan maksimal serta dapat memberikan efek kecewa pada konsumen. Penelitian pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Solo menunjukkan masih terdapat *waste* pada pelayanan pasien BPJS Kesehatan. Seluruh pos pada unit rawat jalan rumah sakit digunakan dalam penelitian untuk memahami faktor-faktor penyebab terjadinya *waste* pada unit rawat jalan rumah sakit mata. Penelitian merupakan *case study* dengan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada unit rawat jalan, wawancara dengan staf dari setiap pos di unit rawat jalan. Analisis data dan saran perbaikan diperoleh dengan menggunakan metode *Process Chart* dan *Service Blueprint*. Hasil penelitian atas proses pelayanan unit rawat jalan ditemukan faktor dominannya adalah manusia dan sistem. Faktor manusia menjadi faktor penyebab terjadinya *waste Transportation* dan *Queues*. Faktor sistem disebabkan oleh kurangnya papan informasi untuk dapat mengarahkan pasien dalam pelayanan unit rawat jalan. Kekurangan informasi menyebabkan terjadinya *motion* yang terlalu banyak antara pasien dan staf unit rawat jalan. Berdasarkan hasil dari analisa *Process Chart* ditemukan perbaikan proses pelayanan dengan mengurangi *waste* dan menambah aktivitas dengan *Added Value*. Perbaikan tidak hanya dilakukan pada proses pelayanan melainkan juga pada sistem pelayanan unit rawat jalan. *Service Blueprint* memberikan gambaran perbaikan yang perlu dilakukan demi menunjang sistem pelayanan yang lebih baik untuk konsumen.

**Kata Kunci :** *Process Chart, Service Blueprint, Added Value, Proses Pelayanan, Unit Rawat Jalan.*

*The service process with less waste is an important factor in providing services to be able to provide satisfaction to consumers. In addition to providing satisfaction to consumers, the less waste the better the services provided. The negative impact of waste in the service process, the services provided will not be maximal and can have a disappointed effect on consumers. Research at the Outpatient Unit of the Hospital of Mata Solo shows that there is still waste in services patient of BPJS Kesehatan. All posts in the outpatient hospital unit are used in research to understand the factors that cause waste in the eye hospital outpatient unit. This research is a case study with a descriptive qualitative method. The data was collected through direct observation in the outpatient unit, interviews with staff from each post in the outpatient unit. Data analysis and suggestions for improvement were obtained using the Process Chart and Service Blueprint method. The results of research on the outpatient service process found that the dominant factors are humans and systems. Human factors are a factor in the occurrence of waste Transportation and Queues. System factors are caused by the lack of information boards to direct patients to outpatient services. Lack of information causes too much motion between patient and outpatient staff. Based on the results of the Process Chart analysis, it was found that service process improvements were made by reducing waste and increasing activities with added value. Improvements are not only made to the service process but also to the outpatient service system. Service Blueprint provides an overview of the improvements that need to be made in order to support a better service system for consumers.*

**Keyword** : *Process Chart, Service Blueprint, Added Value, Service Process, and Outpatient Unit*



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PEMETAAN PROSES, WASTE DAN SISTEM PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT  
MATA DENGAN  
MENGUNAKAN PROCESS CHART DAN SERVICE BLUEPRINT**  
MUH ARIF TIRTANA A, Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., PhD  
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>