

## ABSTRAK

Puskesmas Donorojo merupakan Puskesmas yang berlokasi di Kecamatan Donorojo, Kabupaten Pacitan. Puskesmas Donorojo memiliki visi “Masyarakat Pacitan yang Mandiri, Sehat, dan Sejahtera”. Visi tersebut didukung dengan layanan yang disediakan Puskesmas Donorojo, salah satunya adalah unit pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB). Pada tahun 2021, Puskesmas Donorojo melakukan survei dengan menggunakan kuesioner kepada pengunjung untuk mengukur nilai unsur pelayanan. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, didapatkan nilai rata-rata pada unsur waktu pelayanan sebesar 3.01. Dengan kata lain, nilai tersebut masih di bawah rata-rata nilai unsur seluruhnya yaitu 3.15. Setelah dilakukan observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa hal tersebut disebabkan oleh sumber daya manusia yang terbatas dan kurangnya pemanfaatan teknologi dan fasilitas. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan proses bisnis. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) yang dilakukan dengan cara menganalisis tiap aktivitas proses. Aktivitas proses yang telah diamati dianalisis ke dalam beberapa klasifikasi yaitu *real-value added* (RVA), *business-value added* (BVA), dan *non-value added*. Selanjutnya, dilakukan identifikasi permasalahan berdasarkan sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan fasilitas. Selanjutnya, dilakukan usulan perbaikan dengan menggunakan *streamlining tools*. Berdasarkan perbaikan yang telah dilakukan, didapatkan 12 aktivitas berubah, 3 aktivitas dihilangkan, dan 22 aktivitas tetap dan menyebabkan pengurangan waktu siklus *existing* dari 181.24 menit menjadi 65.66 menit dan peningkatan efisiensi dari 21.55% menjadi 53.59%. Adanya perubahan tersebut menunjukkan bahwa proses bisnis usulan lebih efisien dari proses bisnis *existing*. Perancangan yang telah diusulkan ini diharapkan dapat berguna bagi Puskesmas Donorojo sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengunjungnya.

**Kata Kunci:** Puskesmas, *Business Process Improvement*, Efisiensi, Waktu Siklus