

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dikelola oleh BPJS Kesehatan, merupakan inisiatif pemerintah Indonesia untuk menyediakan layanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi seluruh warga negara. Namun demikian, performa waktu layanan masih menjadi permasalahan krusial di berbagai fasilitas kesehatan, yang seringkali menyebabkan keterlambatan dan inefisiensi dalam pemberian layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis durasi layanan sebagai indikator kinerja utama dalam operasional pelayanan kesehatan, dengan fokus khusus pada pasien dengan diagnosis Penyakit Ginjal Kronis (PGK).

Penelitian ini menggunakan pendekatan komparatif melalui tiga algoritma process mining: Fuzzy Miner untuk eksplorasi awal proses, Heuristic Miner untuk analisis log yang kompleks dan tidak terstruktur, serta Inductive Miner untuk menghasilkan model proses dalam bentuk Petri Net yang dievaluasi berdasarkan metrik fitness, precision, generalization, dan simplicity. Dataset yang digunakan terdiri dari 120.625 catatan pelayanan rawat jalan pasien PGK yang diperoleh dari klaim BPJS Kesehatan selama periode 2015 hingga 2018, mencakup sepuluh provinsi dengan volume kasus tertinggi.

Hasil analisis menunjukkan adanya disparitas waktu layanan yang signifikan antar provinsi. Provinsi Jawa Timur mencatat durasi aktivitas non-instan terpanjang sebesar 87,6 menit, sedangkan Provinsi Banten menunjukkan waktu transisi antaraktivitas terlama yaitu 88,9 hari. Sebagian besar aktivitas lainnya tercatat sebagai instan. Durasi ini melebihi batas waktu pelayanan yang ditetapkan dalam Permenkes No. HK.01.07/MENKES/1634/2023 sebagai standar nasional layanan rawat jalan.

Temuan ini memberikan wawasan kuantitatif yang dapat digunakan oleh penyedia layanan kesehatan dan pemangku kebijakan untuk merancang perbaikan alur kerja, mengurangi keterlambatan yang tidak perlu, serta menstandarkan pelayanan rawat jalan PGK di bawah skema JKN.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Heuristic Miner, Inductive Miner, Fuzzy Miner, Waktu Layanan, Penyakit Ginjal Kronik.