

## ABSTRAK

PT Widya Bhakti Inti disingkat PT WBI adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Poliklinik PT WBI merupakan salah satu poliklinik yang terdapat di kota Bandung. Poliklinik PT WBI memiliki 3 poliklinik utama, poliklinik umum, poliklinik gigi, dan poliklinik KB/ KIA. Kepuasan pasien menjadi sesuatu hal yang sangat penting karena pada hakikatnya sebagian besar proses bisnis yang ada akan lebih sering terkait secara langsung dengan pasien. Untuk itu, dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap layanan poliklinik PT WBI dan dari hasil kuesioner tersebut didapatkan 62% pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain adanya keluhan dari pelanggan eksternal atau pasien, diperoleh pula keluhan dari pelanggan internal atau staf poliklinik. Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan dengan menggunakan *Business Process Improvement* untuk proses bisnis poliklinik PT WBI agar proses menjadi lebih efektif dan efisien.

Perbaikan proses dengan BPI mencakup analisis nilai tambah dan penggunaan *streamlining tool* dengan mempertimbangkan aspek ketersediaan fasilitas, teknologi dan sumber daya manusia serta data keluhan dari pelanggan internal dan eksternal dari proses bisnis *existing*-nya. Analisis dilakukan per aktivitas untuk setiap proses dengan pendekatan analisis aktivitas dan *streamlining* untuk mendapatkan proses bisnis yang lebih efektif, efisien dan adaptif serta didukung dengan pembuatan sistem informasi. Perbaikan proses bisnis *existing* dilakukan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* dan didapat penurunan jumlah aktivitas serta nilai efisiensi waktu siklus usulan meningkat untuk setiap jenis pelayanan. Untuk pembuatan sistem informasi, metode yang digunakan adalah metode *waterfall*. Sistem informasi yang dibuat merupakan sistem informasi yang terintegrasi antara bagian pendaftaran, perawat, dokter, dan apotek.

Didapatkan proses bisnis usulan yang tingkat efisiensinya lebih baik dibandingkan dengan proses bisnis *existing*. Pelayanan pendaftaran pasien baru efisiensi waktu siklus *existing* 7,23% dan usulan 27,35%; Pelayanan pendaftaran pasien lama efisiensi waktu siklus *existing* 7,22% dan usulan 39,60%; Pelayanan poliklinik umum *existing* 50,00% dan usulan 88,71%; Pelayanan poliklinik gigi *existing* 54,45% dan usulan 89,61%; Pelayanan pengambilan obat *existing* 5,83% dan usulan 12,61%.

Kata Kunci: *Streamlining*, Sistem Informasi, *Business Process Improvement*.