

ABSTRAKSI

Rumah Sakit Mata Cicendo merupakan satu-satunya rumah sakit khusus mata milik pemerintah dengan fungsi pelayanan dan pendidikan serta penelitian dalam kesehatan mata. Berkenaan dengan fungsinya tersebut, Rumah Sakit Mata Cicendo memberikan beberapa jenis layanan, salah satunya adalah layanan poliklinik pagi. Layanan tersebut merupakan layanan dengan lingkup proses yang besar, lintas fungsional, dan berdampak paling besar terhadap kepentingan strategis rumah sakit. Akan tetapi, terdapat keluhan – keluhan berkenaan dengan layanan tersebut, khususnya keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan terhadap proses bisnis layanan poliklinik pagi perlu dilakukan.

Perbaikan didapatkan melalui analisis nilai tambah dan penggunaan *streamlining tools* dengan mempertimbangkan aspek SDM, fasilitas dan teknologi rumah sakit, setelah sebelumnya memahami dan mengukur efisiensi proses bisnis eksistingnya. Dari hasil perbaikan tersebut, didapatkan suatu proses bisnis usulan yang memberikan tingkat efisiensi lebih baik dibandingkan dengan proses bisnis eksistingnya. Hal tersebut ditunjukkan pada tabel perbandingan dibawah ini:

Subproses	Proses Bisnis Eksisting			Proses Bisnis Usulan		
	Aktivitas	Waktu Siklus	Efisiensi	Aktivitas	Waktu Siklus	Efisiensi
Pendaftaran Pasien Umum Baru	17	15,70	0,21	7	7,06	0,34
Pendaftaran Pasien Umum Lama	13	13,65	0,22	7	6,88	0,35
Instalasi Rekam Medis Pasien Baru	4	7,31	0,51	0	0,00	-
Instalasi Rekam Medis Pasien Lama	6	9,31	0,62	0	0,00	-
Pemeriksaan Subspesialistik	10	153,05	0,32	8	97,08	0,51
Pemeriksaan Elektromedik	14	66,67	0,40	10	62,70	0,42
Pemeriksaan Laboratorium	15	204,46	0,76	12	163,14	0,97
Konsultasi Hasil Tindakan	4	12,50	0,58	4	12,50	0,58
Pengembalian Rekam Medis	3	9,30	0,00	0	0,00	-
Total	86	491,95	0,52	48	349,36	0,70

Selain perbaikan proses, dilakukan juga perancangan dan pembuatan sistem informasi yang bertujuan untuk mendigitalisasi rekam medis dan mendukung proses – proses yang ada pada poliklinik pagi.

Kata Kunci: Perbaikan proses bisnis, sistem informasi.