

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah yang menguasai alam semesta beserta isinya, yang atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya telah mengizinkan penulis menyusun tugas akhir yang berjudul **“USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS LAYANAN POLIKLINIK DI RUMAH SAKIT MATA CICENDO DENGAN MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT”** sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom. Walau jauh dari sempurna, penulis berharap tulisan ini dapat mewakili sedikit ide mengenai perbaikan proses bisnis.

Tulisan ini disusun dengan referensi yang didapat dari kelas kuliah, buku teks, internet, serta referensi dari tugas-tugas akhir sebelumnya yang membahas mengenai perbaikan proses bisnis dan perancangan sistem informasi. Tulisan ini membahas mengenai perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode *business process improvement* serta perancangan sistem informasi sebagai bentuk usulan kepada pihak perusahaan tempat penelitian dilakukan.

Tulisan ini tersusun dalam tujuh bab, dimana bab I mengenai pendahuluan penelitian, bab II mengenai dasar teori yang digunakan, bab III mengenai metodologi penelitian, bab IV mengenai pengumpulan dan pengolahan data eksisting, bab V mengenai analisis data, bab VI mengenai sistem informasi, dan bab VII mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Adapun rinciannya dapat dilihat lebih jelas pada bab-bab tersebut.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis harapkan kritik dan saran yang membangun sehingga tulisan ini lebih bermanfaat bagi kita semua, terutama para akademisi dan praktisi atau pihak manapun yang tertarik mendalami masalah-masalah mengenai perbaikan proses bisnis.

Bandung, Maret 2010

Penulis