

ABSTRAK

RSUD Al Ihsan merupakan rumah sakit umum milik pemerintah yang melayani berbagai macam keluhan penyakit pemeriksaan kesehatan dan pengobatan yang bersifat dasar, spesialisik dan termasuk pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan. Sejak rumah sakit ini menjadi rumah sakit umum provinsi Jawa Barat, rumah sakit ini menjadi rumah sakit rujukan bagi kabupaten-kabupaten di sekitarnya.

Meskipun RSUD Al Ihsan menjadi rumah sakit yang dipilih oleh masyarakat, namun pada kenyataannya, masih banyak keluhan yang didapatkan dari para pasien mengenai pelayanan yang kurang memuaskan dan fasilitas yang kurang memadai. Dari wawancara yang dilakukan pada pasien, 49% menyatakan tidak puas terhadap administrasi pelayanannya, 39% tidak puas terhadap fasilitas yang tersedia di rumah sakit, dan sisanya tidak puas terhadap hal lainnya. Selain itu, pihak rumah sakit juga mengeluhkan terhadap penggunaan sistem yang kurang optimal, sehingga performansi pelayanan juga tidak maksimal. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan proses bisnis dengan metode *Bussines Process Improvement* (BPI) dalam memperbaiki layanan RSUD Al Ihsan, khususnya pada layanan rawat jalan, rawat inap dan UGD.

Dari hasil perbaikan yang dilakukan, terjadi peningkatan efisiensi sebesar 18% pada administrasi rawat jalan, sedangkan pada rawat inap, peningkatan efisiensi sebesar 11% dan pada UGD, terjadi peningkatan efisiensi sebesar 14%. Dari data tersebut, dapat dikatakan , proses bisnis usulan lebih baik dibandingkan proses bisnis eksisting.

Perbaikan proses bisnis ini didukung dengan perancangan sistem informasi, yang diharapkan dapat mengoptimalkan proses bisnis usulan. Sistem informasi yang dirancang pada penelitian ini adalah sistem informasi yang berkaitan dengan urusan administrasi, khususnya rawat jalan, rawat inap dan UGD mulai dari pasien mendaftar sampai pasien melakukan pembayaran.

Kata Kunci : Perbaikan Proses Bisnis, Sistem Informasi