

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat | 6 |
| 1.5 Batasan Masalah | 6 |
| BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN | |
| 2.1 Studi Literatur | 8 |
| 2.2 Pendefinisian Rumah Sakit | 10 |
| 2.2.1 Rumah Sakit Secara Umum | 10 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2 Sekilas Tentang Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung | 13 |
| 2.2.3 Struktur Organisasi | 13 |
| 2.3 Proses | 13 |
| 2.3.1 Defenisi Proses | 13 |
| 2.3.2 Proses Bisnis | 14 |
| 2.3.3 Karakteristik Proses Bisnis yang Baik | 16 |
| 2.3.4 Dasar Pemilihan Proses Bisnis untuk Diperbaiki | 16 |
| 2.4 <i>Business Process Improvement (BPI)</i> | 17 |
| 2.4.1 Defenisi <i>Business Process Improvement (BPI)</i> | 17 |
| 2.4.2 Sasaran <i>Business Process Improvement (BPI)</i> | 17 |
| 2.4.3 Klasifikasi Aktivitas dalam BPI | 17 |
| 2.4.4 Fase-fase Perbaikan Proses Bisnis | 19 |
| 2.4.5 Prinsip-prinsip penyederhanaan (<i>Streamlining</i>) | 21 |
| 2.5 Sistem | 23 |
| 2.6 Sistem Informasi | 23 |
| 2.6.1 Konteks Diagram | 25 |
| 2.6.2 Diagram Aliran Data | 25 |
| 2.6.3 Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>) | 26 |
| 2.6.4 Diagram Hubungan Entitas (Diagram ER) | 26 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Model Konseptual | 28 |
| 3.2 Metodologi Penelitian | 29 |
| 3.2.1 Perumusan Masalah | 30 |
| 3.2.2 Tujuan Penelitian | 30 |
| 3.2.2.1 Studi Pustaka | 30 |
| 3.2.2.2 Studi Pendahuluan | 30 |
| 3.2.3 Pengumpulan Data | 30 |
| 3.2.3.1 Data Primer | 30 |
| 3.2.3.2 Data Sekunder | 31 |
| 3.2.4 Pemetaan Proses Bisnis Eksisting | 31 |
| 3.2.5 Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis | 31 |
| 3.2.6 Proses Bisnis Usulan | 32 |
| 3.2.7 Perancangan Sistem Informasi | 32 |
| 3.2.8 Verifikasi | 32 |
| 3.2.9 Kesimpulan dan Saran | 32 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung | 33 |
| 4.2 Identifikasi Proses dan Input Output | 34 |

| | | |
|--|--|----|
| 4.2.1 | Identifikasi Proses | 34 |
| 4.2.1.1 | Identifikasi Proses Bisnis Kritis | 36 |
| 4.2.2 | Identifikasi Input dan Output | 40 |
| 4.3 | Identifikasi Keluhan Kastemer | 41 |
| 4.4 | Perencanaan Ketersediaan SDM, Teknologi dan Fasilitas Pendukung | 43 |
| 4.4.1 | Perencanaan Ketersediaan SDM | 43 |
| 4.4.2 | Perencanaan Ketersediaan Teknologi dan Fasilitas Pendukung | 44 |
| 4.5 | Penggambaran Flowchart Proses Bisnis Eksisting | 44 |
| 4.6 | Identifikasi Aktivitas Proses Bisnis Eksisting | 44 |
| BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN | | |
| 5.1 | Analisis Proses Bisnis Eksisting | 53 |
| 5.2 | Analisis Aktivitas dengan Metode <i>Business Process Improvement</i> (BPI) | 54 |
| 5.3 | Analisis dan Usulan Perbaikan Sumber Daya Manusia | 54 |
| 5.4 | Analisis Teknologi dan Fasilitas Pendukung | 58 |
| 5.5 | Analisis dan Usulan Keluhan Kastemer | 59 |
| 5.6 | Proses Bisnis Usulan | 63 |
| 5.7 | Perhitungan Efisiensi Waktu Proses Bisnis Eksisting | 69 |
| 5.8 | Perbandingan Proses Bisnis Eksisting dan Usulan | 72 |
| 5.9 | Desain Sistem Informasi Usulan | 77 |

BAB VI PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

| | |
|---|------------|
| 6.1 Fungsi Sistem | 81 |
| 6.2 Identifikasi Kebutuhan Software dan Hardware | 81 |
| 6.3 Identifikasi Profil Pengguna | 82 |
| 6.4 Perancangan Sistem | 83 |
| 6.4.1 Diagram Konteks | 83 |
| 6.4.2 Data Flow Diagram | 84 |
| 6.4.3 Spesifikasi Proses | 87 |
| 6.4.4 Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>) | 89 |
| 6.4.5 Diagram Hubungan Entitas (Diagram ER) | 93 |
| 6.5 Evaluasi Kelebihan dan Kekurangan Sistem | 93 |
| 6.5.1 Kelebihan Sistem | 93 |
| 6.5.2 Kekurangan Sistem | 94 |
| | |
| BAB VII PENUTUP | |
| 7.1 KESIMPULAN | 95 |
| 7.2 SARAN | 96 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | xix |
| | |
| LAMPIRAN | xxi |