

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSEMBAHAN

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xi</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
I.5 Batasan Penelitian .....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>Bab II Landasan Teori</b> .....	<b>6</b>
II.1 Studi Literatur .....	6
II.1.1 “Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pengembangan Dosen Tetap Di Politeknik Telkom Dengan Metode <i>Reengineering Clean Sheet Approach</i> ” (Murni Dwi Astuti, 2010) .....	6
II.1.2 “Usulan Pengembangan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (Studi Kasus PT. Rumah Sakit Pelni, Jakarta)” (Kalvin Pradana, 2009).....	7
II.1.3 “Perancangan Aplikasi Administrasi Berdasarkan Hasil Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement</i> Pada Layanan Administrasi Fakultas Rekayasa Industri IT Telkom” (Muhammad Nashir Ardiansyah, 2010) .....	8
II.2 Kualitas Jasa .....	8
II.2.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	8
II.2.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	9

II.3	QFD.....	11
II.3.1	Tahapan QFD .....	12
II.3.2	QFD Iterasi Satu.....	14
II.4	Proses Bisnis .....	17
II.4.1	<i>Business Process Reengineering</i> .....	18
II.4.2	<i>Clean Sheet Approach</i> .....	21
II.5	Sistem Informasi .....	23
II.5.1	Pengertian Sistem Informasi .....	23
II.5.2	Metodologi Pengembangan Sistem Informasi .....	23
II.5.3	Alat Bantu ( <i>Tools</i> ) Pengembangan .....	24
II.6	Perbandingan Metode.....	25
II.6.1	Perbandingan Metode Perbaikan Kualitas .....	25
II.6.2	Perbandingan Metode Pengembangan Proses Bisnis.....	27
<b>Bab III</b>	<b>Metodologi Penelitian .....</b>	<b>28</b>
III.1	Model Konseptual .....	28
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah .....	29
III.2.1	Tahap Pendahuluan .....	31
III.2.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	31
III.3	Tahap Analisis dan Perancangan.....	32
III.3.1	Analisis Proses Bisnis Saat Ini.....	32
III.3.2	Tahapan Kreatif.....	32
III.3.3	Perancangan Proses Bisnis Usulan.....	33
III.3.4	Perancangan Sistem Informasi .....	33
III.3.5	Perancangan Prosedur Usulan.....	33
III.3.6	Validasi.....	34
III.3.7	Analisis Proses Bisnis dan Sistem Informasi Usulan.....	34
III.4	Kesimpulan dan Saran.....	34
<b>Bab IV</b>	<b>Pengumpulan dan Pengolahan Data .....</b>	<b>35</b>
IV.1	Profil Klinik IT Telkom .....	35
IV.2	Identifikasi Proses Bisnis Perbaikan Kualitas Jasa Saat Ini.....	36
IV.3	Identifikasi Sumber Daya Manusia .....	38
IV.4	Identifikasi Kebutuhan Sistem .....	38
IV.5	Mitra <i>Benchmarking</i> .....	39
<b>Bab V</b>	<b>Tahap Analisis dan Perancangan .....</b>	<b>43</b>
V.1	Analisis Proses Perbaikan Kualitas Jasa Saat Ini .....	43
V.2	Tahap Kreatif.....	44
V.3	Proses <i>Fantasizing, Brainstorming, Benchmarking</i> .....	46
V.4	Perancangan Sistem Informasi .....	66
V.4.1	<i>Use Case Diagram</i> .....	66
V.4.2	Struktur Menu .....	68

V.4.3	Perancangan Tampilan .....	69
V.5	Usulan Prosedur Perbaikan Kualitas Jasa .....	73
V.6	Analisis Proses Bisnis dan Sistem Informasi .....	85
V.6.1	Analisis Proses Bisnis Usulan.....	85
V.6.2	Analisis Sistem Informasi .....	89
<b>Bab VI</b>	<b>Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>91</b>
VI.1	Kesimpulan.....	91
VI.2	Saran.....	92
VI.2.1	Saran Untuk Klinik IT Telkom .....	92
VI.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>93</b>