

BAB 1. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup masalah, sumber data dan sistematika penyajian yang mengacu pada analisis proses bisnis.

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas sebagai salah satu pelaksana dari kebijakan pemerintahan dalam bidang kesehatan merupakan unit pelaksana kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Garuda merupakan salah satu puskesmas terbesar di Kota Bandung. Setiap harinya, puskesmas melayani banyak pasien yang datang dari berbagai wilayah disekitar lingkungan puskesmas. Jumlah kunjungan pasien yang semakin meningkat menyebabkan masalah bagi pihak puskesmas yaitu ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan karena lamanya waktu pelayanan.

Lamanya waktu pelayanan tersebut dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Proses bisnis yang berjalan di puskesmas sampai saat ini juga masih melakukan sebagian aktivitasnya secara manual seperti pencatatan buku rekam medis pasien, pemberian resep obat, dan lain lain. Hal ini mengakibatkan waktu proses yang cukup lama untuk pencatatan, pencarian, dan penyimpanan buku rekam medis pasien.

Berdasarkan uraian di atas, perlu kiranya dilakukan perbaikan proses bisnis pelayanan puskesmas. Perbaikan yang dapat dilakukan antara lain dengan melakukan *Business Process Improvement (BPI)*. BPI merupakan metode sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat suatu peningkatan yang signifikan melalui penyederhanaan operasi proses bisnisnya. Penggunaan BPI dapat mengidentifikasi apakah ada perulangan proses yang identik dan proses yang tidak diperlukan dalam sistem pelayanan di Puskesmas Garuda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana gambaran proses bisnis pelayanan pasien di Puskesmas Garuda?
2. Bagaimanakah kinerja proses bisnis pelayanan kesehatan di Puskesmas Garuda?
3. Bagaimana menentukan prioritas perbaikan proses bisnis pelayanan kesehatan di Puskesmas Garuda?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan pembahasan dari laporan ini adalah :

1. Mengumpulkan dan mengidentifikasi seluruh proses bisnis pelayanan yang terdapat di Puskesmas Garuda.
2. Mengukur kinerja proses bisnis pelayanan di Puskesmas Garuda.
3. Mengidentifikasi prioritas perbaikan proses bisnis pelayanan di Puskesmas Garuda.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Analisis yang dilakukan untuk menjawab dan memecahkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Menganalisa mekanisme proses bisnis pelayanan yang diterapkan di puskesmas Garuda.
2. Penelitian fokus pada mekanisme pelayanan kesehatan puskesmas khususnya pada pelayanan pendaftaran, poli umum, poli MTBS, poli lansia, poli gigi, poli KIA/KB, dan apotek.
3. Semua analisis akan mengacu pada metode *Business Process Improvement*.
4. Hasil analisis *Business Process Improvement* hanya sampai pada fase *streamlining*, yaitu berupa usulan perbaikan proses bisnis saja, tidak sampai implementasi perbaikan proses bisnis.

1.5 Sumber Data

Metode penelitian merupakan langkah penting dalam penyusunan sebuah laporan. Sumber data yang digunakan untuk penerapan sistem informasi ini terdiri dari beberapa sumber yaitu :

1. Wawancara

Dalam penulisan laporan ini untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka dilakukan suatu metode tanya jawab mengenai proses bisnis yang berjalan di Puskesmas Garuda.

2. Observasi

Melakukan pengamatan terkait dengan proses bisnis yang berjalan di Puskesmas Garuda. Hasil dari pengamatan tersebut akan langsung dicatat sehingga hasil dari kegiatan observasi ini dapat diketahui bagaimana proses bisnis tersebut berjalan.

3. Studi Literatur

Pengumpulan literatur dari berbagai macam informasi yang terkait dan referensi dari buku, modul, artikel, internet yang berkaitan dengan metode *Business Process Improvement*.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam Laporan Tugas Akhir ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan membahas mengenai teori – teori yang akan digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses analisis.

BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

Dalam bab ini akan membahas mengenai visi, misi, dan tujuan Puskesmas Garuda serta struktur organisasi dan pembagian tugas dan wewenang. Hasil analisis yang dilakukan serta rangkuman mengenai hasil analisis.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis untuk hasil akhir yang baik.