

**ANALISIS DAN EVALUASI PROSES BISNIS JASA LAYANAN  
AMBULANS MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS  
IMPROVEMENT (BPI) (STUDI KASUS : CV AMERTHA SENA)**

**ABSTRAK**

Nama Mahasiswa : Fahrizal Dharma Alghanii

NIM : 3021710018

Dosen Pembimbing : Hidayatul Munawaroh, S.Kom., M.Kom.

Business Process Management (BPM) atau manajemen proses bisnis merupakan manajemen aktivitas yang dilakukan organisasi untuk memastikan konsistensi dan melihat peluang-peluang perbaikan. BPM digunakan perusahaan untuk membantu mengatasi serta mengontrol seluruh elemen pada proses bisnis, mulai dari karyawan hingga *workflow*. CV Amertha Sena belum memiliki proses bisnis yang paten sehingga menimbulkan ketidaksesuaian job desk pada sumber daya manusia dalam perusahaan. Oleh karenanya dibutuhkan redesign proses baru sebagai rekomendasi untuk menunjang keberhasilan proses bisnis perusahaan CV Amertha Sena. Penelitian ini berjudul “Analisis Dan Evaluasi Proses Bisnis Jasa Layanan *Ambulans* Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : CV Amertha Sena)” memiliki tujuan untuk memodelkan dan mengevaluasi proses bisnis saat ini (*as-is*) serta dapat memberikan rekomendasi proses bisnis baru yang lebih efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menekankan aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah menggunakan teknik analisis (sumber). Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa evaluasi proses bisnis dibantu dengan penyederhanaan proses bisnis menggunakan *streamlining tools* (*upgrading* dan *bureaucracy elimination*) dapat menghasilkan proses bisnis rekomendasi. Hasil dari perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa *Cycle Time* proses bisnis rekomendasi lebih singkat dibandingkan dengan proses bisnis awal. Sehingga perlu adanya perbaikan pada proses bisnis seperti penyederhanaan proses agar waktu yang ditempuh menjadi lebih singkat, karena masih terdapat banyak aktivitas manual dan terdapat beberapa aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah terhadap kelangsungan proses bisnis.

**Kata Kunci** : Business Process Management (BPM), *Business Process Improvement* (BPI), CV Amertha Sena, *Cycle Time*, *Streamlining Tools*.

**ANALYSIS AND EVALUATION OF AMBULANCE SERVICE BUSINESS  
PROCESSES USING THE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)  
METHOD (CASE STUDY: CV AMERTHA SENA)**

**ABSTRACT**

*Name of Student : Fahrizal Dharma Alghanii*  
*Number of Student : 3021710018*  
*Supervisor : Hidayatul Munawaroh, S.Kom., M.Kom.*

*Business Process Management (BPM) or business process management is the management of activities carried out by the organization to ensure consistency and see improvement opportunities. BPM is used by companies to help monitor and control all elements of business processes, from employees to workflows. CV Amertha Sena does not yet have a patent business process, causing a job desk mismatch in human resources within the company. Therefore, a new process redesign is needed as a recommendation to support the success of the CV Amertha Sena company's business processes. This study entitled "Analysis and Evaluation of Ambulance Service Business Processes Using the Business Process Improvement (BPI) Method (Case Study: CV Amertha Sena)" aims to model and evaluate current business processes (as-is) and can provide business process recommendations. new, more efficient. This study uses qualitative methods by emphasizing aspects of in-depth understanding of a problem using analytical techniques (sources). Based on the results of data analysis conducted, it can be concluded that the evaluation of business processes is assisted by simplification of business processes using streamlining tools (upgrading and bureaucracy elimination) can generate business process recommendations. The results of the calculations show that Cycle Time is shorter than the initial business process. So it is necessary to improve the business process such as simplification of the process so that the time taken becomes shorter, because there are still many manual activities and there are some activities that do not have added value to the continuity of business processes.*

**Keywords :** *Business Process Management (BPM), Business Process Improvement (BPI), CV Amertha Sena, Cycle Time, Streamlining Tools.*