

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang uraian latar belakang tentang penelitian yang sedang di lakukan, rumusan masalah yang ditemukan, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian yang sedang dilakukan.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang terjadi di Indonesia saat ini mulai tampak adanya dengan permasalahan yang muncul , salah satunya yaitu rendahnya rasa kepercayaan para masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan yang di tandai oleh banyaknya protes baik dari masyarakat.

Seiring bertambahnya tahun pelayanan masyarakat yang telah beralih menggunakan teknologi sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan. Proses bisnis menggunakan alat bantu teknologi sebenarnya dapat mempermudah kita dalam mencari dan mendapatkan informasi mengenai bagaimana proses bisnis suatu layanan masyarakat bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang telah di rancang. Proses ini dapat dilakukan dalam waktu tertentu pada layanan publik yang lainnya. Proses bisnis ini juga dapat di gunakan untuk menganalisis dan monitoring apa saja yang akan di laksanakan pada alur proses pelayanan masyarakat yang memiliki tujuan untuk menghasilkan input dan output yang baik bagi para pihak pelayanan publik dan masyarakat itu sendiri.

Tujuan pelayanan kesehatan sendiri agar tercapainya kesehatan masyarakat dan dapat memuaskan harapan para masyarakat, melalui pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas dan interaksi ketiga pilar utama dalam pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan pemerintah mendirikan suatu lembaga Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut puskesmas, lembaga yang menangani masalah kesehatan di wilayah kecamatan dan melakanakan tugas – tugas operasional dalam pembangunan kesehatan pada masyarakat. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan sudah sesuai dengan standart yang telah di

tetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat khususnya di wilayah kabupaten gresik.

Puskesmas Sukomulyo adalah salah satu dari 23 puskesmas yang ada di kabupaten gresik, dimana puskesmas tersebut mempunyai masalah pada pelayanannya yang masih terhitung lama. Peraturan tentang ketepatan waktu yang berlaku masih kurang di terapkan oleh petugas, meskipun pendaftaran rekam medisnya sudah menggunakan teknologi, salah satunya adalah lamanya mengantri untuk pemeriksaan ke dokter umum.

Oleh karena itu, dari beberapa kendala yang ada untuk menunjang kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang efisien penelitian ini berfokus pada proses bisnis yang ada pada pelayanan puskesmas sukumulyo, dimana proses pelayanan pada puskesmas tersebut harus bisa dijalankan dengan baik dan terstruktur. Penelitian ini menggunakan metode BPM *lifecycle* yakni melakukan observasi dengan membekdown kembali alur proses bisnis yang ada di puskesmas sukumulyo dengan melakukan *process identification, discovery*, dan analisis saja, melakukan VA analisis dengan tiga klasifikasi yakni *Value Added, Non Value Added, Business Value Added*, dan yang terakhir adalah *Cycle Time* yakni tahap akhir dalam melakukan analisa proses bisnis

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yang telah di jelaskan di pendahuluan adalah :

1. Bagaimanakah proses bisnis pada pelayanan puskesmas sukumulyo yang di representasikan dengan proses model ?
2. Bagaimana hasil analisis proses bisnis pelayanan puskesmas sukumulyo dengan menggunakan metode VA analisis ?
3. Bagaimana hasil akhir dari perhitungan *cycle time* sehingga di dapatkan rekomendasi perbaikan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini mengacu pada permasalahan di atas yaitu :

1. Untuk mendesain proses model yang merepresentasikan proses bisnis yang di jalankan
2. Untuk mengetahui hasil analisis proses bisnis yang ada pada layanan puskesmas sukumulyo apakah sudah sesuai dengan proses bisnis yang di harapkan.
3. Untuk mengetahui hasil akhir dari perhitungan proses bisnis yang di hitung dengan *cycle time*

1.4 Batasan Penelitian

Batasan- batasan yang terbentuk dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya di dalam ruang lingkup poli umum di puskesmas sukumulyo
2. Proses model di desain menggunakan BPMN 2.0.
3. Proses dalam BPM Lifecycle yang digunakan yakni *process identification*, *discovery*, dan analisis saja.
4. Analisis kegiatan dengan metode VA analisis dan perhitungan cycle time.

1.5 Manfaat Penelitian

A. Berikut manfaat yang akan di dapatkan oleh pihak puskesmas ketika laporan ini dibuat adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak pimpinan untuk meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat agar pelayanan lebih efisien dan lebih terstruktur.
2. Mengetahui lama proses bisnis yang sebelumnya telah dibuat.

B. Berikut manfaat yang akan di dapatkan oleh peneliti :

Untuk memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian perkuliahan di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan kreatif.

C. Berikut manfaat yang akan di dapatkan oleh pihak Universitas Internasional Semen Indonesia :

Penelitian ini nantinya dapat menambah channel kerja sama antara puskesmas sukumulyo dan universitas serta sebagai koleksi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Internasional Semen Indonesia khususnya para mahasiswa di Program Studi Sistem Informasi

1.6 Relevansi Tugas Akhir

Tugas akhir ini berkaitan dengan mata kuliah Analisis dan Desain Proses Bisnis (ADPB) serta Manajemen Proses Bisnis(MPB)

