

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah sistem bisnis selalu terdapat apa yang disebut dengan proses. Proses sangatlah penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi. *Business process* adalah pekerjaan, prosedur, dan aturan yang ditetapkan untuk melengkapi tugas bisnis, kebebasan penggunaan *IT (Information Technology)* untuk mengotomasi atau mendukungnya (Whitten, 2004). Proses bisnis didokumentasikan dan dianalisis kemudian didesain ulang untuk memaksimalkan efisiensi dan mendapatkan biaya yang rendah. Dan setiap orang harus memahami apa yang diberikan kepada konsumen dan alasan mengapa mereka memberikan produk tersebut. Analisis input dapat membantu pemahaman apakah konsumen mendapatkan produk yang berguna. Bagaimanapun juga di dalam sebuah proses bisnis dimungkinkan terjadinya *delay*. Tetapi semakin lama *delay* yang terjadi, semakin besar kemungkinan sebuah bisnis kehilangan konsumen karena konsumen mengalami ketidakpuasan dari pelayanan yang mereka peroleh.

Process Mapping merupakan suatu metode untuk mengidentifikasi kondisi proses bisnis saat ini guna menyiapkan peta proses yang baru (Jacka, 2002). Proses pemetaan penting dilakukan untuk mengidentifikasi suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang meliputi apa yang dilakukan, dengan siapa

ia melakukannya, kapan, dan berapa lama ia melakukan kegiatan tersebut, serta keputusan seperti apakah yang mereka buat, urutan kegiatan atau proses yang mereka lakukan, dan berbagai waktu tunggu selama suatu proses itu berlangsung, untuk menemukan proses yang sesungguhnya. Konsep dasar dari pemetaan proses yaitu *trigger*, analisa, waktu, *error rate*, dan fokus pada permasalahan. Untuk mendukung proses pemetaan, digunakan bantuan program aplikasi *iGrafx Process 2000*. Program ini membantu analisis dalam mereduksi biaya, *waste*, simulasi waktu proses dan resiko dengan menggunakan *Information Technology*, analisa bisnis, dan pelaksana proses untuk memahami dan mengembangkan proses yang melewati batasan fungsi.

Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih melayani beberapa proses pengujian sampel, seperti urine, darah, dahak, feces, dan lain-lain. Sampel-sampel ini diuji di bagian yang berbeda. Sampel darah diuji di dua departemen yang berbeda yaitu departemen kimia darah dan hematologi. Darah di departemen hematologi dianalisis untuk pemeriksaan darah rutin, golongan darah ABO, hemoglobin, trombosit, dan sebagainya. Survey pendahuluan yang dilakukan penulis terhadap 75 responden menunjukkan 96% tidak mengetahui proses dan 90% menyatakan pemeriksaan terlalu lama. Hal ini menunjukkan bahwa standar waktu 30-60 menit masih dirasakan lama bagi pasien. Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap proses bisnis pengujian sampel untuk memperoleh waktu tunggu ideal di Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi waktu pengujian sampel hematologi melalui pemetaan proses bisnis sehingga dapat diketahui waktu tunggu ideal bagi pasien di Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendapatkan hasil pemetaan proses bisnis pengujian sampel di Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih.
2. Mendapatkan hasil evaluasi waktu tunggu pasien dengan bantuan program aplikasi *iGrafx Process 2000*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Penelitian dilakukan selama 3 bulan, yaitu bulan April, Mei, dan Juni 2007 dan pada shift pagi.
- b. Penelitian dilakukan di Departemen Pendaftaran dan Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih.

1.5. Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah :

1. Metode Observasi, yaitu suatu metode untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
2. Metode Interview, yaitu suatu cara yang dilakukan dengan tanya jawab terhadap dokter dan para laboran.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah *Business Process Mapping*, yaitu suatu bentuk visualisasi dalam memahami perubahan suatu proses, dan suatu cara yang efektif untuk membuat suatu proses lebih visible dengan menganalisis setiap bagian proses operasi.

Lima tahapan dalam *Process Mapping* yaitu :

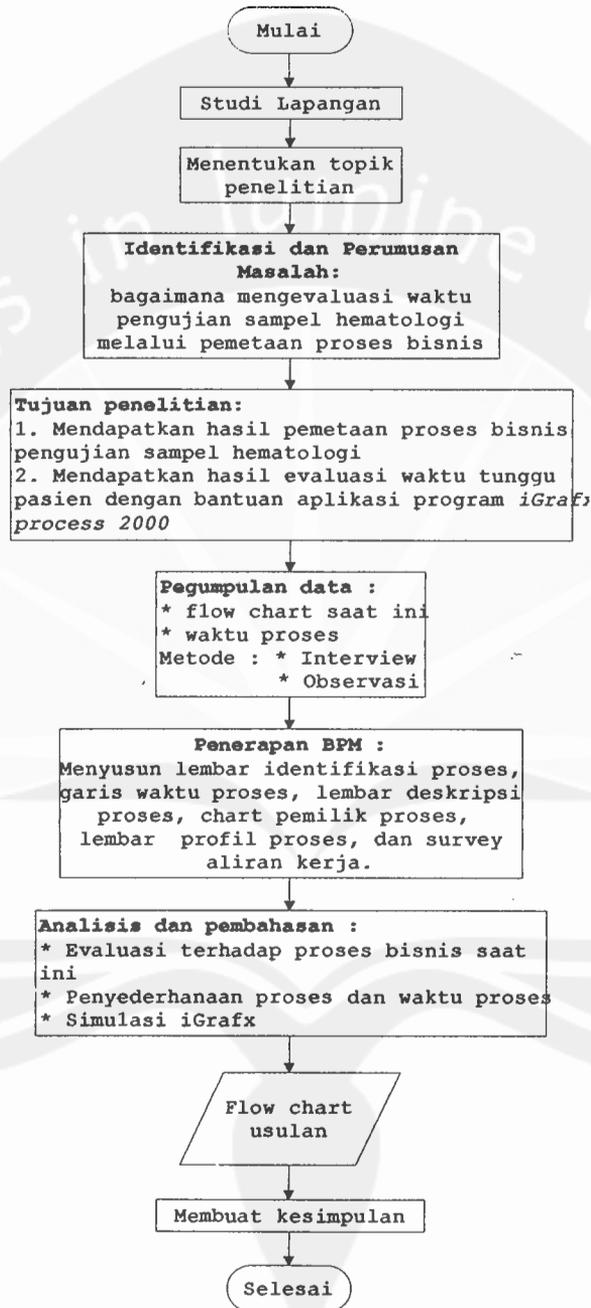
1. Mengidentifikasi Proses
2. Menemukan informasi
3. Interview dan Pemetään
4. Analisis
5. Presentasi

Metode yang digunakan untuk menganalisis data yaitu dengan menggunakan program *iGRAFX Process 2000*. *iGrafx Process 2000* merupakan program yang diperuntukkan dalam *process mapping*, analisis, dan solusi simulasi untuk mengembangkan industri standart baru untuk pengembangan bisnis.

iGrafx membantu organisasi dalam mereduksi biaya, waste dan resiko dengan menggunakan *information technology*, analisa bisnis, dan pelaksana proses untuk memahami dan mengembangkan proses yang melewati batasan fungsi.

1.5.1. Flow Chart Penelitian

Berikut ini merupakan flow chart penelitian yang dilakukan :



Gambar 1.1. Flowchart Penelitian

1.6. Proses Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Sebagai langkah awal, peneliti mencari literatur-literatur dan sumber yang relevan serta mempelajarinya, kemudian mendiskusikannya dengan dosen pembimbing mengenai deskriptif penelitian yang akan dilakukan.

2. Penelitian Pendahuluan

Setelah deskriptif penelitian diketahui, peneliti memulai penelitian pendahuluan yang dimaksudkan untuk mengetahui masalah yang muncul dalam sistem.

3. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif merupakan data hasil wawancara dengan dokter dan para laboran. Sedangkan data kuantitatif merupakan data waktu proses sampling (uji tes objek).

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menganalisis data serta menemukan solusi bagi permasalahan yang muncul.

5. Kesimpulan

Kesimpulan berisi hasil akhir dari analisis dan solusi yang diperoleh.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN.

Pendahuluan berisi mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Metode Penelitian, Data yang Dibutuhkan, Sistematika Penelitian, serta Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka berisi mengenai uraian singkat analisis penelitian yang terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan, dan perbedaannya dengan penelitian yang sedang dilakukan.

BAB 3 : LANDASAN TEORI

Landasan Teori berisi mengenai uraian-uraian teori sebagai landasan atau acuan dalam menganalisis permasalahan yang sedang diteliti.

BAB 4 : PROFIL PERUSAHAAN dan DATA

Profil Perusahaan berisi mengenai profil perusahaan tempat dilakukannya penelitian. Data berisi mengenai hasil data yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

BAB 5 : ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN

Analisis Data dan Pembahasan berisi mengenai analisis dan uraian mengenai data serta hasil olahan data yang telah diperoleh.

BAB 6 : KESIMPULAN dan SARAN

Kesimpulan dan saran berisi tentang uraian kesimpulan yang dapat dikumpulkan dari penelitian ini dan memberikan saran-saran untuk perbaikan selanjutnya.

