

BAB 6

Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

1. Hasil pemetaan proses bisnis pengujian sampel di Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih diperoleh dengan metode *Business Process Mapping* dan dilakukan dengan program aplikasi *iGrafx Process 2000*. Flowchart pemetaan dapat dilihat dalam gambar 5.4.
2. Hasil evaluasi dengan *iGrafx Process 2000* menunjukkan waktu tunggu ideal pasien selama 28,38 menit \approx 29 menit, lebih cepat 11,79 menit \approx 12 menit dari waktu proses awal yaitu 40,17 menit.

6.2. Saran

Pengujian sampel di Departemen Hematologi Laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih terdapat beberapa jenis pemeriksaan. Penelitian kali ini tidak mengkhususkan pada jenis pemeriksaan yang akan diamati, sehingga hanya fokus pada sampel yang masuk ke bagian Hematologi saja. Alangkah baiknya bila penelitian selanjutnya dapat lebih mengkhususkan jenis pemeriksaan yang akan diamati.

Penelitian ini juga menggunakan program aplikasi *iGrafx Process 2000* dimana buku panduan yang ada hanya menyediakan langkah-langkah bagaimana menggunakan *iGrafx* namun tidak menyediakan logika kerja program

tersebut. Untuk peneliti selanjutnya, penting untuk dapat memahami lebih jauh lagi mengenai logika kerja program iGrafx dan hal-hal lain yang ditemui dalam program namun tidak tersaji dalam buku panduan.



DAFTAR PUSTAKA

- CHARLOTTESVILLE, VA, 2003, *ProcessMapping : How to Streamline and Reengineer Business Processes*, www.virginia.edu, 6 Juli 2007.
- Chun, J., 2004, *Stress and coping strategies in runaway youths: An application of concept mapping*, The University of Texas at Austin.
- Dallas, 2000, *Micrografx Launches iGrafx Process 2000; Process Mapping, Analysis, and Simulation Creates New Industry Standard for Business Improvement*, www.thefreelibrary.com/Micrografx+Launches+iGrafx+Process+2000;+Process+Mapping,+Analysis,...-a067128910.htm, 9 Desember 2007.
- Davenport, 1993, *Information Management Concept*, http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process, 13 Maret 2008
- French, J., 2006, *Using Process Mapping to Improve Efficiency in a Forensic Laboratory*, Michigan State Police, Lansing, Michigan, USA.
- Gandhasoebrata, R., 1999, *Penuntun Laboratorium Klinik*, PT. Dian Rakyat, Jakarta.
- Jacka, Mike J., 2002, *Business Process Mapping : Improving Customer Satisfaction*, United State of America.
- Lewis, M. F., 2005, *Concept mapping school personel perceptions of adolescent suicide and its prevention*, State University of New York at Buffalo.

Mott, Iant, Jim Sosnin, -, *Sound Mapping: an assertion of place*, Conservatorium of Music University of Tasmania.

Sugiyarto, H., 2006, *Skripsi Usulan Perbaikan Prosedur Pemeriksaan untuk Mereduksi Waktu Tunggu Pasien (Studi Kasus di Klinik Spesialis Anak Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)*, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Tualatin, 2007, *IGRAFX® 2007 PRODUCT SUITE INCREASES SUPPORT FOR ENTERPRISE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*, www.igrafx.com, 7 Juni 2007.

Whitten, Jeffrey L., Lonnie D., Bentley, Kevin C., 2004, *System Analysis and Design Method*, The McGraw-Hill Companies.

Wikipedia, -, *Business Process*, [http://en.wikipedia.org/wiki/Business process](http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process), 13 Maret 2008.

-, 2004, *The Business Process Model*, www.sparksystems.com.au, 13 Maret 2008.

-, *iGrafx SYSTEM iGrafx Process 2000 User's Guide*, Teknik Industri Universitas Indonesia, Jakarta.



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien dengan Metode Business Process Mapping"**, maka perkenankanlah saya, Cicilia Dyah Ary N. sebagai mahasiswi fakultas Teknologi Industri Univ. Atma Jaya Yogyakarta untuk meminta sedikit waktu Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/Saudari. Nantinya hasil kuesioner ini akan digunakan sebagai pendukung dalam penulisan tugas akhir saya.

Atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, sebelumnya saya ucapkan banyak terima kasih.

Questionare

1. Jenis pemeriksaan atau tes apakah yang anda ingin lakukan di laboratorium Rumah Sakit Panti Rapih ini?
 - Tes darah
 - Tes urine
 - Tes dahak
 - Tes air ludah
 - Tes feces
 -
2. Berapa lamakah waktu yang anda gunakan untuk menunggu hasil tes anda hingga hasil tes anda terima di tangan anda?
 - < 1 jam
 - < 2 jam

- < 3 jam

-

3. Menurut anda, apakah waktu tersebut (terlalu) lama bagi anda?

- YA
- TIDAK

4. Apakah anda mengetahui proses yang dilakukan oleh petugas laboratorium terhadap tes yang anda lakukan?

- YA
- TIDAK

serviens in lumine veritatis



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 2

HASIL SIMULASI iGrafx
PROSES BISNIS USULAN

Elapsed Time - Minutes

28,38

Activity Statistics - Minutes

Avg Cycle	0,47
Avg Work	0,46
Tot Cycle	29,35
Tot Work	28,60
Max Cap Used	1

Transaction Statistics - Minutes

	Time
Bagian Sampling	28,38
Dept. 1	28,38
Hematologi	28,38
Kassa	28,38
Pendaftaran	28,38
Ruang Dokter	28,38

Activity Statistics - Minutes (25 of 62 rows)

	#Trans	Avg Cycle	Avg Work	Tot Cycle	Tot Work	Max Cap Used
Process1 - Hematologi - Delay	1	12,88	12,88	12,88	12,88	1
Process1 - Ruang Dokter - Delay	1	5,10	5,10	5,10	5,10	1
Process1 - Bagian Sampling - Delay	1	5,00	5,00	5,00	5,00	1
Process1 - Penda...Mencocokkan data diri pasien yang ada di komputer dengan keadaan pasien sekarang	1	0,75	0,25	0,75	0,25	1
Process1 - Hematologi - Alat memproses sampel	1	0,03	0,03	0,03	0,03	1
Process1 - Pendaftaran - Menanyakan jenis pemeriksaan yang ingin dilakukan	1	0,50	0,25	0,50	0,25	1
Process1 - Pendaftaran - Menanyakan data-data diri pasien	1	0,50	0,50	0,50	0,50	1
Process1 - Bagian Sampling - Mempersiapkan alat-alat sampling dan tabung darah yang digunakan	2	0,13	0,13	0,27	0,27	1
Process1 - Kassa - Menghitung jumlah uang yang diterima dari pasien	1	0,25	0,25	0,25	0,25	1
Process1 - Bagian Sampling - Mendistribusikan tabung darah	1	0,25	0,25	0,25	0,25	1
Process1 - Ruang Dokter - Mengamati hasil analisa pemeriksaan hasil)	1	0,22	0,22	0,22	0,22	1
Process1 - Hematologi - Alat menyedot darah	1	0,20	0,20	0,20	0,20	1
Process1 - Kassa - Menghitung total biaya yang harus dibayarkan	1	0,17	0,17	0,17	0,17	1
Process1 - Pendaftaran - Menulis nota pembayaran	1	0,17	0,17	0,17	0,17	1
Process1 - Hematologi - Mengamati hasil analisa pada komputer	1	0,17	0,17	0,17	0,17	1
Process1 - Bagian Sampling - Menusukkan jarum dan sempit ke bagian yang akan diambil darahnya	1	0,15	0,15	0,15	0,15	1
Process1 - Bagian Sampling - Memasukkan jarum ke dalam tabung dan menyempitkan darah kedalamnya	1	0,13	0,13	0,13	0,13	1
Process1 - Pendaftaran - Mencetak print out data validasi pasien	1	0,13	0,13	0,13	0,13	1
Proces...Melepaskan pembendungan dan pedahan menarik sempit sampai didapat volume darah yang diin	1	0,12	0,12	0,12	0,12	1
Process1 - Ruang Dokter - transportasi	1	0,12	0,12	0,12	0,12	1
Process1 - Bagian Sampling - Memakai pembat di tempat tersebut	1	0,12	0,12	0,12	0,12	1
Process1 - Hematologi - Mencetak hasil analisa yang diperoleh	1	0,08	0,08	0,08	0,08	1
Process1 - Bagian Sampling - Mengetahui jenis pemeriksaan dan volume darah yang dibutuhkan	1	0,08	0,08	0,08	0,08	1
Process1 - Pendaftaran - Menanyakan ke pasien apakah memiliki kartu penisa rumah sakit	1	0,08	0,08	0,08	0,08	1
Process1 - Bagian Sampling - Meletakkan kapas di atas jarum dan mencabut jarum serta sempit	1	0,08	0,08	0,08	0,08	1

Resource Utilization %

Worker	0,00
XT2000i	3,29
Teller	2,35
Bill	47,80
Printer	0,38
LaboranA	5,64
PrintOutDataValidasi	0,18
TabungDarah	1,00
KapasBeralkohol	0,18
Pembebat	0,41
JarumSuntik	0,53
Semprit	0,53
KapasBiasa	0,29
Plester	0,18
HasilAnalisa	6,62
LaboranB	4,70
LaboranC	2,64
Dokter	1,06
Nirback	0,88
PrintOutBill	0,18
hasilAnalisaaAlat	0,88

Resource Statistics - Minutes

	Count	Avg Busy	Avg Idle
Worker	0	0,00	0,00
XT2000i	1	0,93	27,45
Teller	1	0,67	27,72
Bill	2	13,57	14,82
Printer	2	0,11	28,28
LaboranA	1	1,60	26,78
PrintOutDataValidasi	1	0,05	28,33
TabungDarah	3	0,28	28,10
KapasBeralkohol	1	0,05	28,33
Pembebat	1	0,12	28,27
JarumSuntik	1	0,15	28,23
Semprit	1	0,15	28,23
KapasBiasa	1	0,08	28,30
Plester	1	0,05	28,33
HasilAnalisa	3	1,88	26,51
LaboranB	1	1,33	27,05
LaboranC	1	0,75	27,63
Dokter	1	0,30	28,08
Nirback	1	0,25	28,13
PrintOutBill	1	0,05	28,33
hasilAnalisaaAlat	1	0,25	28,13



serviens in lumine veritatis

LAMPIRAN 3

HASIL SIMULASI iGrafx
PROSES BISNIS SAAT INI

Elapsed Time - Minutes

40,17

Activity Statistics - Minutes

Avg Cycle	2,51
Avg Work	2,51
Tot Cycle	40,17
Tot Work	40,17
Max Cap Used	1

Activity Statistics - Minutes					
	Avg Cycle	Avg Work	Tot Cycle	Tot Work	Time
KASSA	5,00	5,00	5,00	5,00	40,17
Pendaftaran	1,50	1,50	6,00	6,00	40,17
Ruang Dokter	3,65	3,65	14,62	14,62	40,17
Ruang Hematologi	1,75	1,75	7,00	7,00	40,17
Sampling	2,52	2,52	7,55	7,55	40,17

Activity Statistics - Minutes

	#Trans	Tot Cycle	Tot Work
Ruang Dokter - Mengamati hasil analisa	1	14,62	14,62
Sampling - Sampling / Pengambilan darah pasien	1	6,55	6,55
KASSA - Transaksi pembayaran	1	5,00	5,00
Ruang Hematologi - Pemberian nomor list sampel	1	5,00	5,00
Pendaftaran - Pendaftaran	1	5,00	5,00
Ruang Hematologi - Memasukkan sample ke alat	1	1,00	1,00
Sampling - Pelabelan botol sampling	1	1,00	1,00
Ruang Hematologi - Analisa proses dalam alat	1	1,00	1,00
Pendaftaran - Validasi data pasien	1	1,00	1,00
Ruang Dokter - Hasil valid?	1	0,00	0,00
Ruang Dokter - Selesai	1	0,00	0,00
Pendaftaran - Nota pembayaran	1	0,00	0,00
Sampling - Darah lengkap	1	0,00	0,00
Ruang Dokter - Rekomendasi	1	0,00	0,00
Pendaftaran - Mulai	1	0,00	0,00
Ruang Dokter - Rekomendasi Dokter	0	0,00	0,00
Ruang Hematologi - Hasil analisa	1	0,00	0,00

Resource Utilization %:

ValidasiData	2,49
DataPasien	14,94
Bill	6,22
SamplingTools	16,31
TabungDarah	15,62
XT2000i	2,49
HasilProses	0,00
PrintoutHasil	36,39
Teller	87,55
Dokter	36,39
LaboranA	14,94
LaboranB	18,80
LaboranC	14,94
Worker	

Resource Statistics - Minutes

	Count	Avg Busy	Avg Idle
ValidasiData	1	1,00	39,17
DataPasien	1	6,00	34,17
Bill	2	2,50	37,67
SamplingTools	1	6,55	33,62
TabungDarah	2	6,28	33,89
XT2000i	1	1,00	39,17
HasilProses	1	0,00	40,17
PrintoutHasil	1	14,62	25,55
Teller	1	35,17	5,00
Dokter	1	14,62	25,55
LaboranA	1	6,00	34,17
LaboranB	1	7,55	32,62
LaboranC	1	6,00	34,17
Worker			