

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PELAYANAN KESEHATAN DI  
BAGIAN PENDAFTARAN UNIT PELAYANAN JANTUNG  
TERPADU RSUPN DR. CIPTO MANGUNKUSUMO**

**TUGAS AKHIR**



**CLAUDYA THERESIA**

**1161901040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**JAKARTA**

**2018**

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PELAYANAN KESEHATAN DI  
BAGIAN PENDAFTARAN UNIT PELAYANAN JANTUNG  
TERPADU RSUPN DR. CIPTO MANGUNKUSUMO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**




**CLAUDYA THERESIA**

**1161901040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah penulis nyatakan dengan benar**

**Nama : Claudya Theresia**  
**Nim : 1161901040**  
**Tanda Tangan : **  
**Tanggal : 08 Agustus 2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Claudya Theresia  
NIM : 1161901040  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Perbaikan Proses Bisnis Pelayanan Kesehatan di Bagian  
Pendaftaran Unit Pelayanan Jantung Terpadu RSUPN Dr.  
Cipto Mangunkusumo

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief B. Suharko, PhD  
Penguji I : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, M.M.  
Penguji II : DR. B Purwoko Kusumo Bintoro, Ir., M.B.A.



(*Arief B. Suharko*)  
(*Aurino Rilman A. Djamaris*)  
(*DR. B Purwoko Kusumo Bintoro*)

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal : 08 Agustus 2018

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Arief B Suharko, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis untuk menyusun Tugas Akhir.
2. Unit Pelayanan Jantung Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yang membantu Penulis dalam memperoleh data yang diperlukan.
3. Orang tua dan keluarga yang memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Jakarta, 23 Juli 2018

Penulis

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Claudya Theresia  
NIM : 1161901040  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah penulis yang berjudul:

Perbaikan Proses Bisnis Pelayanan Kesehatan di Bagian Pendaftaran Unit Pelayanan Jantung Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir Penulis selama tetap mencantumkan nama Penulis sebagai Penulis dan Pencipta.

Demikian pernyataan ini Penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 08 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Claudya Theresia)

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PELAYANAN KESEHATAN DI BAGIAN  
PENDAFTARAN UNIT PELAYANAN JANTUNG TERPADU RSUPN DR.  
CIPTO MANGUNKUSUMO**

Claudya Theresia

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan pendaftaran. Hal tersebut dilakukan untuk mencapai perbaikan proses bisnis pelayanan kesehatan di bagian pendaftaran Unit Pelayanan Jantung Terpadu RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif yaitu melakukan observasi dan wawancara kepada petugas, pasien maupun keluarga pasien. Jumlah kesalahan pendaftaran yang terjadi selama periode penelitian mulai bulan November 2017 sampai dengan bulan Februari 2018, diperoleh 42 kesalahan pendaftaran. Untuk menganalisa faktor-faktor kesalahan pendaftaran, penulis melakukan analisa diagram tulang ikan yang terdiri dari faktor manusia, mesin, dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang menyebabkan kesalahan pendaftaran adalah faktor manusia. Hal tersebut terjadi karena petugas kurang teliti dalam melakukan pendaftaran, dan beban kerja melebihi batas yang seharusnya. Faktor lain yaitu mesin, dan jaringan yang digunakan dalam proses pendaftaran memiliki keterbatasan dalam beroperasi, dan faktor metode yaitu standar prosedur operasional tidak diperbaharui, pembagian tugas tidak sesuai identifikasi antrean, dan tata letak yang kurang mendukung proses pendaftaran. Setelah dilakukan analisa penelitian, maka penulis memberikan rekomendasi perbaikan alur proses bisnis yang lebih detail.

Kata kunci: kesalahan pendaftaran, faktor kesalahan pendaftaran, proses bisnis.

***BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT OF HEALTH SERVICE  
REGISTRATION IN THE INTEGRATED HEART SERVICE UNIT OF THE  
RSUPN DR. CIPTO MANGUNKUSUMO***

Claudya Theresia

---

***ABSTRACT***

*This study aims to identify the factors that cause registration errors. This is done to achieve business process improvement of health service registration in the Integrated Heart Service Unit of the RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. The method that was used is qualitative that is, observation and interview to officer, patient or patient's family. The number of registration errors that occurred during the period research from November 2017 until Februari 2018 is 42 registration errors. To analyze the factors of registration errors, the author carried out a fishbone diagram analysis consisting of human, machine and method factors. The results of the research indicate that among the three factors causing registration errors reveals that the the main problems are officer's accuracy and work load that exceeded the supposed limit. Machine and network factors that were used have limitation in the surgery registration process. Method factor include standard operating procedures not being updated, the distribution of duty not reflecting identification queued, and layout being less supportive in the registration process. After analytical research, the author gives recommendations for the business process improvement.*

*Keywords: registration errors, the factors of registration errors, business process.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Struktur Organisasi.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Konsep Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2. Konsep Proses Bisnis.....	9
2.3. Analisis <i>six sigma</i> .....	20
2.4. Penerapan Perbaikan Proses Bisnis Dalam Unit PJT.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Metode Penelitian.....	26
3.2. Objek Penelitian.....	26
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4. Diagram Tulang Ikan.....	29

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Deskripsi Ruang Lingkup Penelitian..... 31

4.2. Hasil Analisa Permasalahan..... 40

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan..... 43

5.2. Saran..... 43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.01. Struktur Organisasi PJT RSCM.....	4
Gambar 1.02. Struktur Organisasi Bagian Pendaftaran Unit PJT.....	5
Gambar 2.01. Piramida Proses Bisnis.....	11
Gambar 2.02. Piramida Proses Bisnis.....	14
Gambar 2.03. Peta Alur DMAIC .....	15
Gambar 2.04. Model Proses Bisnis.....	22
Gambar 2.05. Fase-Fase Peningkatan Proses Bisnis.....	23
Gambar 3.01. Diagram Tulang Ikan.....	29
Gambar 4.01. Alur Proses Bisnis Pelayanan Pendaftaran.....	33
Gambar 4.02 Analisa Diagram Tulang Ikan Kesalahan Pendaftaran.....	39
Gambar 5.01 Peta Alur Proses Bisnis Pelayanan Pendaftaran Pasien Baru.....	44
Gambar 5.02 Peta Alur Proses Bisnis Pelayanan Pendaftaran Pasien Lama.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.01	Model Peningkatan Proses Terintegrasi.....	13
Tabel 4.01	Jumlah Data Kesalahan Pendaftaran.....	34