

PEMODELAN PROSES BISNIS DAN PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PADA BIDANG ADMINISTRASI DAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM BALIKPAPAN BARU

Nama Mahasiswa : Farhan Ramadhani
NIM : 10191028
Dosen Pembimbing Utama : Dwi Arief Prambudi., M.Kom.
Dosen Pembimbing Pendamping : Sri Rahayu Natasia, S.Komp, M.Si., M.Sc.

ABSTRAK

Dalam proses mencapai suatu tujuan, institusi tentunya memiliki serangkaian aktivitas – aktivitas yang perlu dijalankan bernama proses bisnis. Tidak hanya proses bisnis, tetapi institusi tentunya harus memiliki Standar prosedur operasional (SPO) sebagai acuan dasar melakukan aktivitas. Rumah Sakit Umum Balikpapan Baru (RSBB) merupakan rumah sakit swasta yang didirikan oleh PT. Medikal Helt Centera sebagai Rumah Sakit Khusus Bedah dan Layanan Kesehatan Kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan RSBB yaitu dengan dr. Muftiani dan dr. Listyono Wahid R, terdapat bidang yaitu Bidang Administrasi dan Umum dengan kondisi saat ini yang belum memiliki peta proses bisnis. Selain itu, SPO yang ada saat ini juga banyak yang belum terdokumentasi sehingga belum mencakup seluruh proses yang dijalankan dan menyebabkan beberapa proses layanan terhambat. Dalam upaya menjawab permasalahan tersebut dibuatlah Dokumen Proses Bisnis dan SPO Bidang Administrasi dan Umum, yang diawali dengan tahap evaluasi SPO saat ini dan merancang peta proses bisnis menggunakan pendekatan *Business Process Management* (BPM) yang terdiri dari *process identification* sampai *process discovery*. Kemudian dilakukan penyusunan SPO dan proses verifikasi. Sehingga hasil dari penelitian ini telah menghasilkan 30 proses bisnis serta SPO yang dapat digunakan oleh Bidang Administrasi dan Umum RSBB pedoman dari setiap aktivitas-aktivitas yang dilakukan di RSBB.

Kata kunci : *Business Process, Business Process Management*, RSBB, Rumah Sakit Umum Balikpapan Baru, Standar Prosedur Operasional.