



**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MELALUI  
PERANCANGAN PROSES BISNIS DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS  
PROCESS ENGINEERING***

**SKRIPSI**

**M.RAFLI AL FURQON**

**2020.21.0098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**PALEMBANG**

**2024**



**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MELALUI  
PERANCANGAN PROSES BISNIS DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS  
PROCESS ENGINEERING***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program Strata-1 Pada Program Studi Sistem Informasi**

**M.RAFLI AL FURQON**

**2020.21.0098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**PALEMBANG**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MELALUI  
PERANCANGAN PROSES BISNIS DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS  
PROCESS ENGINEERING***

Oleh :

M.Rafli Al Furqon  
2020.21.0098

Palembang, 09 September 2024

Pembimbing I

Darius Antoni, S.kom., MM., Ph.D  
NIK: 2022.01.0329

Pembimbing II

M.Fadhie Alie, S.Kom., B.IT., M.TI  
NIK: 2018.01.0258

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS

Budi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D  
NIK: 2022.01.0315

**LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI**

Pada hari kamis tanggal 22 bulan agustus tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 05/ September/2024

Penguji 1,



**JohnRoniCoyanda,S.Kom.,M.Si**  
NIK: 1999.01.0007

Penguji 2,



**Imelda Saluza,S.Si.,M.Sc**  
NIK: 2018.01.0103

Penguji 3,



**Darius Antoni,S.Kom.,MM.,Ph.D**  
NIK: 2022.01.0329

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



**Dhamayanti,S.Kom.,M.T.I**  
NIK:2002.01.0060



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI PROGRAM  
STUDI SISTEM INFORMASI (SI)  
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan

bahwa:

Nama : M.Raffi Al Furqon  
NPM : 2020210098  
Judul Skripsi : OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS  
MELALUI PERANCANGAN PROSES BISNIS DENGAN  
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS ENGINEERING*

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 05 September 2024

Penguji 1,

John Roni Coyanda, S.Kom., M.Si  
NIK:1999.01.0007

Penguji 2,

Imelda Saluza, S.Si., M.Sc  
NIK:2019.01.0103

Penguji 3,

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D  
NIK:2022.01.0329

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhanayanti, S.Kom., M.T.I  
NIK: 2002.01.0060

## ABSTRAK

Puskesmas, yang merupakan inti dari pelayanan kesehatan masyarakat, sering dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan standar pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas melalui perancangan ulang proses bisnis dengan menggunakan pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR). Puskesmas Puntikayu, yang menjadi objek penelitian, sering menghadapi masalah seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya efisiensi, dan kurangnya koordinasi antarunit. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini memanfaatkan metode pengumpulan data melalui wawancara dan observasi untuk memahami proses bisnis yang ada dan mengidentifikasi area perbaikan. Proses bisnis yang telah dioptimalkan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis di Puskesmas Puntikayu, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Business Process Reengineering*, Puskesmas, Kualitas Pelayanan, Proses Bisnis, Efisiensi

## ABSTRACT

*Community health centers, known as Puskesmas, which are the core of public health services, often face challenges in improving their service standards. This study aims to enhance the service quality of Puskesmas by redesigning their business processes using the Business Process Reengineering (BPR) approach. Puskesmas Puntikayu, the subject of this study, frequently encounters issues such as limited resources, inefficiency, and lack of coordination between units. To address these problems, this research employs data collection methods through interviews and observations to understand the existing business processes and identify areas for improvement. The optimized business processes are expected to increase operational efficiency, service quality, and patient satisfaction. The findings of the study indicate that the implementation of Business Process Reengineering (BPR) can improve the effectiveness and efficiency of business processes at Puskesmas Puntikayu, ultimately enhancing the quality of healthcare services provided.*

**Keywords:** *Business Process Reengineering, Puskesmas, Service Quality, Business Process, Efficiency*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Skripsi yang Penulis buat dengan judul OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MELALUI PERANCANGAN PROSES BISNIS DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS ENGINEERING* Dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Dr.Marzuki Alie.,SE.,MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Rudi Heriyansyah, S.T., M.Eng, Ph. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Dhamayanti,S.Kom., M.T.I Sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
4. Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D Sebagai Dosen Pembimbing satu dalam proses pembuatan laporan skripsi
5. M.Fadhiel Alie,S.Kom.,B.IT.,M.TI Sebagai Dosen Pembimbing dua dalam proses pembuatan laporan skripsi
6. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri
7. Hj. Lela Harmiyati,SKM,MKM. Sebagai Pimpinan Puskesmas Punti Kayu
8. Karyawan/karyawati Puskesmas Punti Kayu Palembang



Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya. Penulis juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis,

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Lembar Surat Keterangan Revisi .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Puskesmas .....	6
2.1.1 Layanan Kesehatan .....	7
2.2 Definisi BPR ( <i>Business Process Reengineering</i> ) .....	12

2.3 Metodologi BPR ( <i>Business Process Reengineering</i> ) .....	13
2.4 Hubungan BPR Dengan Teknologi Informasi .....	15
2.5 Penelitian Sejenis .....	15
2.6 Definisi Proses .....	21
2.7 Definisi Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	21
2.7.1 Fungsi Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	22
2.7.2 Simbol Diagram Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tahapan Penelitian .....	27
3.1.1 Deskripsi Tahapan Penelitian .....	27
3.2 Pendekatan Penelitian .....	29
3.3 Lokasi Penelitian .....	30
3.4 Populasi .....	30
3.5 Sampel .....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7 Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Proses Bisnis .....	36
4.1.1 Estimasi Waktu Pada Proses Bisnis Yang Berjalan .....	38
4.2 Perancangan Proses Bisnis Baru .....	44
4.2.1 Rancangan <i>Interface Website</i> .....	46
4.2.2 Rancangan <i>interface KIOSK</i> .....	51
4.2.3 Rancangan <i>Interface Mobile App</i> .....	55
4.2.4 Estimasi Waktu Pada Proses Bisnis Baru .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.0 Layanan Puskesmas Puntikayu .....	8
Tabel 2.1 Tabel Penelitian .....	20
Tabel 2.2 Tabel Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> .....	23
Tabel 3.0 Tabel Wawancara .....	32
Tabel 4.0 Tabel Estimasi Waktu Hasil Observasi .....	38
Tabel 4.1 Tabel Estimasi Waktu Pasien Lama .....	41
Tabel 4.2 Tabel Estimasi Waktu Pasien Baru .....	41
Tabel 4.3 Tabel Kesimpulan Estimasi Waktu Pasien Lama.....	42
Tabel 4.4 Tabel Kesimpulan Estimasi Waktu Pasien Baru .....	42
Tabel 4.5 Tabel Estimasi Waktu Proses Bisnis Baru Pasien Lama .....	60
Tabel 4.6 Tabel Estimasi Waktu Proses Bisnis Baru Pasien Baru .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.0 Gambar Map Dari Puskesmas Puntikayu .....	30
Gambar 3.1 Foto Meja Pendaftaran .....	34
Gambar 3.2 Foto Tempat Pengambilan Nomor Antrian .....	34
Gambar 4.0 Proses Bisnis Berjalan .....	36
Gambar 4.1 Rancangan Proses Bisnis Baru .....	44
Gambar 4.2 Tampilan Awal Web .....	46
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Form Pendaftaran Pasien Baru .....	48
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Utama Website .....	49
Gambar 4.5 Tampilan No Antrian .....	50
Gambar 4.6 Tampilan Awal KIOSK .....	51
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Form Pendaftaran Pasien Baru .....	52
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Utama .....	54
Gambar 4.9 Tampilan Mobile Awal .....	56
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Form Pendaftaran Pasien Baru .....	57
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Utama Mobile .....	58
Gambar 4.12 Tampilan Halaman No Antrian Pasien .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup .....	66
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian (Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik) .....	67
Lampiran 3: Surat Izin Penelitian (Dinas Kesehatan) .....	68
Lampiran 4: Kartu Bimbingan .....	69
Lampiran 5: Surat Pernyataan Tidak Plagiat .....	71