

## ABSTRAK

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan rumah sakit umum swasta yang melayani berbagai macam keluhan penyakit, pemeriksaan kesehatan dan pengobatan. Sejak berdiri pada tahun 1968 sampai saat ini, Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sering mengalami kenaikan jumlah pasien setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah sudah mendapatkan tempat di hati para pasiennya.

Meskipun Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung menjadi rumah sakit yang dipilih oleh masyarakat, pada kenyataannya, masih banyak keluhan yang didapatkan dari para pasien mengenai waktu pelayanannya. Dari wawancara yang dilakukan kepada para pasien, seluruhnya mengatakan bahwa waktu pelayanan rumah sakit sangat lama dan membuat mereka kurang nyaman dengan rumah sakit, walaupun dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan paramedis selama di rawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan proses bisnis dengan Metode *Business Process Improvement* (BPI) dalam layanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung agar rumah sakit ini dapat meminimasi keluhan kastemer dan mengoptimalkan layanan yang diberikan.

Dari hasil perbaikan yang dilakukan, terdapat pengurangan waktu yang sangat signifikan, yaitu sebesar 6,88 jam, pengurangan aktivitas sebesar 15 aktivitas dan menghasilkan efisiensi yang cukup besar yaitu menjadi 96%. Dari data tersebut, dapat dikatakan bahwa usulan perbaikan proses bisnis lebih baik dibandingkan dengan kondisi eksisting.

Perbaikan proses bisnis ini didukung oleh sistem informasi yang dapat meminimasi waktu dan aktivitas yang kurang memiliki nilai tambah. Sistem informasi yang dirancang pada penelitian ini adalah sistem informasi yang berkaitan dengan proses bisnis pada layanan rawat inap rumah sakit, mulai dari proses administrasi sampai pada proses pembayaran. Dengan demikian, sistem informasi sangat penting adanya dalam melakukan perbaikan proses bisnis pada layanan rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

**Kata Kunci:** Perbaikan Proses Bisnis, Sistem Informasi