

## ABSTRAKSI

Klinik fisioterapi Sei Belutu Medan merupakan klinik yang menangani perawatan pasien yang berkenaan dengan pengembalian fungsional tubuh seseorang ke fungsi normal dengan terapi-terapi khusus oleh tim terapist yang profesional. Dengan misi untuk menyehatkan masyarakat melalui pelayanan fisioterapi yang berkualitas maka klinik ini akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan kepuasan pelanggan merupakan sesuatu hal yang penting bagi klinik tersebut.

Namun, ada beberapa keluhan-keluhan yang dialami oleh para pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal yaitu berkenaan dengan lamanya waktu antrian yang disebabkan banyaknya aktivitas-aktivitas yang masih dikerjakan secara manual. Oleh karena itu, perbaikan terhadap proses bisnis layanan klinik ini perlu dilakukan.

Perbaikan didapatkan melalui analisis nilai tambah dan penggunaan *streamlining tools* setelah sebelumnya memahami dan mengukur efisiensi proses bisnis eksistingnya. Dari hasil perbaikan tersebut, didapatkan suatu proses bisnis usulan yang memberikan tingkat efisiensi lebih baik dibandingkan dengan proses bisnis eksistingnya.

Hal tersebut ditunjukkan oleh tabel perbandingan di bawah ini :

| Sub proses                         | Proses bisnis eksisting |           | Proses bisnis usulan |           |
|------------------------------------|-------------------------|-----------|----------------------|-----------|
|                                    | Waktu siklus            | Efisiensi | Waktu siklus         | Efisiensi |
| Pendaftaran pasien umum baru       | 117,52                  | 0,52      | 104                  | 0,59      |
| Pendaftaran pasien umum lama       | 108,32                  | 0,45      | 82,28                | 0,59      |
| Pendaftaran pasien perusahaan baru | 117,07                  | 0,52      | 104,07               | 0,59      |
| Pendaftaran pasien perusahaan lama | 107,47                  | 0,45      | 82,09                | 0,59      |
| Penagihan bon ke perusahaan        | 132,5                   | 0,63      | 88,51                | 0,94      |

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Business Process Improvement*