

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Sub bab tinjauan pustaka ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Hasil dari penelitian sebelumnya akan menjadi referensi penulis dalam melakukan proses penelitian sekarang. Pustaka diperoleh dengan melakukan pencarian pada *Google Scholar* dengan kata kunci “ permasalahan kemampuan penanganan pasien”

2.1.1. Penelitian Mengenai Kemampuan Penanganan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan

Nakmofa, dkk. (2023) meneliti mengenai pengaruh dari kemampuan perawat-perawat IGD saat menangani kasus pasien dengan cedera di kepala dengan menggunakan metode yaitu mengkaji literatur pada penelitian yang serupa. Larasati, dkk. (2023) meneliti mengenai kualitas dari pelayanan serta penanganan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien yang menggunakan BPJS pada klinik menggunakan metode yaitu *purposive sampling*. Wibowo, dkk. (2020) meneliti mengenai penerapan dari aplikasi untuk penerapan pasien dalam pelayanan klinik menggunakan metode yaitu *weighted product*. Karsana, dkk. (2022) meneliti mengenai penerapan dari sistem informasi manajemen pasien fisioterapi dalam melakukan pelayanan tersebut pada klinik dengan menggunakan metode yaitu observasi, wawancara, dan juga studi pustaka. Candrasari (2019) meneliti mengenai kegiatan komunikasi interpersonal antara dokter untuk proses penanganan pada pasien dengan menggunakan media sosial dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif. Banjarnahor (2021) meneliti mengenai sistem informasi untuk klinik yang berbasis website untuk mengurangi hambatan pada pelayanan dengan menggunakan metode yaitu *extreme programming*. Marthiawati, dkk. (2017) meneliti mengenai perancangan *sistem electronic medical record* berbasis web pada klinik guna meningkatkan kualitas dari pelayanan kesehatan pada klinik dengan menggunakan metode yaitu pengumpulan data, pengamatan, wawancara, dan juga studi literatur. Manta, dkk. (2024) meneliti mengenai tingkat dari kepuasan pasien dan dalam penanganan keluhan terhadap pelayanan kefarmasian pada fasilitas kesehatan dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Matusea, dkk. (2021) meneliti mengenai perancangan aplikasi pendaftaran

online pasien dan pemeriksaan dokter dengan berbasis web guna meningkatkan kualitas dari pengolahan data pasien di fasilitas kesehatan agar menjadi efektif dengan menggunakan metode yaitu literatur, pengamatan, wawancara, dan juga kusioner. Aisyah, dkk. (2022) meneliti mengenai risiko dari *enterprise risk management* berdasarkan standar ISO 31000 guna mengidentifikasi risiko-risiko yang harus dengan cepat ditangani oleh klinik dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif.



Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu Mengenai Kemampuan Penanganan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan

No	Peneliti	Judul	Masalah	Metode Penelitian	Hasil Akhir Penelitian
1	Nakmofa, dkk. (2023)	Kajian Literature Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Perawat IGD Dalam Penanganan Pasien Cedera Kepala	Meneliti mengenai pengaruh kemampuan perawat IGD dalam menangani pasien cedera kepala	<i>Literature google scholar</i> dan pubmed tahun 2016-2020	Menemukan hal yang mempengaruhi dari mutu pelayanan di rumah sakit
2	Larasati, dkk. (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Klinik Mutiara Gading Medika Bekasi	Meneliti mengenai kualitas pelayanan dan penanganan terhadap loyalitas pasien BPJS pada klinik	Penentuan sample dengan <i>purposive sampling</i>	Menemukan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan
3	Wibowo, dkk. (2020)	Penerapan Aplikasi Antrian Pasien Menggunakan Metode <i>Weighted Product</i> Pada Lingkungan Klinik	Meneliti mengenai penerapan aplikasi penerapan pasien untuk pelayanan klinik	<i>Weighted Product (WP)</i>	Aplikasi dapat meningkatkan ketepatan tenaga medis dalam menentukan tingkat kegawatan pasien
4	Karsana, dkk. (2022)	Sistem Informasi Manajemen Pasien Fisioterapi Pada Klinik Maha Bhoga Marga	Meneliti mengenai penerapan sistem informasi manajemen pasien fisioterapi dalam melakukan pelayanan pada klinik	Observasi, wawancara, dan studi pustaka	Hasil rancangan dan implementasi sistem
5	Candrasari (2019)	Komunikasi Interpersonal Melalui Penggunaan Media Sosial Antara Dokter Dan Pasien Di Klinik MedikaLestari Jakarta	Meneliti mengenai komunikasi interpersonal antara dokter untuk penanganan pada pasien dengan media sosial	Pendekatan Kualitatif	Analisa terhadap komunikasi interpersonal antara dokter dengan pasien melalui sosial media

Tabel 2.1. Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Masalah	Metode Penelitian	Hasil Akhir Penelitian
6	Banjarnahor (2021)	Sistem Informasi Klinik Berbasis <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Extreme Programming</i> Pada Klinik Karunia Bunda	Meneliti mengenai sistem informasi klinik berbasis <i>website</i> untuk mengurangi hambatan pelayanan	<i>Extreme Programming</i>	Kesimpulan sistem informasi berbasis <i>web</i> dapat menghasilkan informasi sesuai kebutuhan
7	Marthiawati, dkk. (2017)	Analisis Dan Perancangan Sistem <i>Electronic Medical Record (EMR)</i> Berbasis Web Pada Klinik Mata Kambang	Meneliti mengenai perancangan sistem <i>electronic medical record</i> berbasis <i>web</i> pada klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di klinik	Pengumpulan data, pengamatan, wawancara, dan studi literatur	Rancangan <i>prototype</i> sistem <i>electronic medical record (EMR)</i>
8	Manta, dkk. (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dan Penanganan Keluhan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Pratama Nayaka Era Husada DKI Jakarta	Meneliti mengenai tingkat kepuasan pasien dan penanganan keluhan terhadap pelayanan kefarmasian	Pendekatan kualitatif dan kuantitatif	Hasil <i>customer satisfaction</i> pada pelayanan instalasi farmasi klinik
9	Matusea, dkk. (2021)	Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien <i>Online</i> Dan Pemeriksaan Dokter Di Klinik Pengobatan Berbasis <i>Web</i>	Meneliti mengenai perancangan aplikasi pendaftaran <i>online</i> dan pemeriksaan dokter berbasis <i>web</i> untuk meningkatkan kualitas dari pengolahan data pasien agar lebih efektif	Literatur, pengamatan, wawancara, dan kusioner	Hasil analisis dan pengujian aplikasi pendaftaran pasien <i>online</i>
10	Aisyah, dkk. (2022)	<i>Enterprise Risk Management</i> Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti	Meneliti mengenai risiko enterprise risk management berdasarkan ISO 31000 untuk mengidentifikasi risiko yang harus cepat ditangani oleh klinik	Kualitatif, pendekatan deskriptif	Hasil pengukuran dan identifikasi risiko pada kegiatan operasional

2.1.2. Penelitian Mengenai Kemampuan Penanganan Pasien di Fasilitas Dikaitkan dengan Alat Kesehatan

Nurdin, dkk. (2022) meneliti mengenai penggunaan kembali alat-alat kesehatan habis pakai dalam kegiatan yang *emergency* dengan menggunakan metode yaitu *analytical hierarchy process*. Taufiq (2019) meneliti mengenai penyusunan dari Standar Operasional Prosedur penerimaan dan Standar Operasional Pengeluaran yang saat ini belum bekerja secara maksimal dengan menggunakan metode yaitu pengamatan. Veni, dkk. (2020) meneliti mengenai penggunaan standar akreditasi mengenai proses dari pemeliharaan alat kesehatan dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif, wawancara dan observasi. Mulyono, dkk. (2019) meneliti mengenai rencana untuk proses pemeliharaan alat kesehatan dan kalibrasi untuk alat kesehatan dengan menggunakan metode yaitu analisis kebutuhan sistem, perencanaan basis data, dan perencanaan aplikasi. Situmorang, dkk. (2019) meneliti mengenai pengelolaan untuk alat-alat kesehatan dengan menggunakan metode yaitu observasi dan penerapan 5S. Sikki, dkk. (2025) meneliti mengenai pengadaan alat kesehatan dan pemeliharaan alat kesehatan dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Harahap, dkk. (2021) meneliti mengenai kerusakan dari alat infus *pump* dengan menggunakan metode yaitu primer dan sekunder. Auliani (2021) meneliti mengenai instalasi untuk pemeliharaan peralatan medis dan perbaikan peralatan medis dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif. Amaral (2021) meneliti mengenai langkah-langkah dalam melakukan proses analisis untuk penyelenggaraan sistem pemeliharaan alat radiologi dengan menggunakan metode yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis data sekunder. Harsyono, dkk. (2024) meneliti mengenai pemeliharaan korektif alat kesehatan *centrifuge* dan *dental scaler* dengan menggunakan metode yaitu wawancara. Ringkasan mengenai tinjauan pustaka ini dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu Mengenai Kemampuan Penanganan Pasien di Fasilitas Dikaitkan dengan Alat Kesehatan

No	Peneliti	Judul	Masalah	Metode Penelitian	Hasil Akhir Penelitian
1	Nurdin, dkk. (2022)	<i>Analysis Of The Use Of Medical Devices In Hospitals Using The Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	Penggunaan kembali alat kesehatan habis pakai untuk kegiatan <i>emergency</i> tanpa mementingkan keamanan pasien	<i>Analytical Hierarchy Process</i>	Penentuan alat kesehatan habis pakai yang dapat digunakan kembali
2	Taufiq (2019)	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit	Penyusunan SOP Penerimaan dan SOP Pengeluaran yang belum maksimal	Pengamatan	Implementasi SOP yang lebih maksimal
3	Veni, dkk. (2020)	Analisis Manajemen Pemeliharaan Alat Kesehatan Di Rumah Sakit X	Pemeliharaan alat kesehatan belum menggunakan standar akreditasi rumah sakit	Kualitatif dengan wawancara dan observasi	Pemeliharaan alat kesehatan yang sesuai akreditasi
4	Mulyono, dkk. (2019)	Sistem Informasi Penjadwalan Pemeliharaan Dan Kalibrasi Alat Kesehatan	Proses pemeliharaan dan kalibrasi alat kesehatan yang tidak terencana	Analisis kebutuhan sistem, perencanaan basis data, perencanaan aplikasi	Pemeliharaan dan kalibrasi yang efektif
5	Situmorang, dkk. (2019)	Pengaruh Penerapan Metode 5s (<i>Seiri, Seiton, Seikatsu, dan Shitsuke</i>) terhadap Pemeliharaan Alat Kesehatan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan	Kurangnya pengelolaan terhadap alat kesehatan	Observasi, 5S	Proses pemeliharaan alat kesehatan yang lebih baik
6	Sikki, dkk. (2025)	Optimalisasi Pengadaan Dan Pemeliharaan Alat Kesehatan Untuk Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur	Pengadaan dan pemeliharaan alat kesehatan yang belum optimal	Kualitatif dengan penelitian deskriptif	Kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik, pengadaan dan pemeliharaan yang lebih optimal

Tabel 2.2. Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Masalah	Metode Penelitian	Hasil Akhir Penelitian
7	Harahap, dkk. (2021)	Analisa Pemeliharaan Alat Infus <i>Pump</i> Di Rumah Sakit Umum Sibuhuan	Alat Infus <i>Pump</i> sering terjadi kerusakan	Primer dan Sekunder	Mengetahui penyebab yang sering terjadi pada alat infus pump
8	Auliani (2021)	Evaluasi Sistem Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Alat Medis Di Instalasi Pemeliharaan Dan Perbaikan Peralatan Medis Rumah Sakit (IP3MRS) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020	Instalasi pemeliharaan dan perbaikan peralatan medis yang belum optimal	Kualitatif dengan penelitian deskriptif	Jumlah SDM belum sesuai dengan Permenkes, peralatan medis belum memadai, bahan baku belum memenuhi kebutuhan
9	Amaral (2021)	Analisis Penyelenggaraan Sistem Pemeliharaan Alat Radiologi Di Rumah Sakit	Mencari langkah-langkah yang tepat dalam proses analisis penyelenggaraan sistem pemeliharaan alat radiologi	Kualitatif dengan data sekunder	Langkah-langkah untuk proses penyelenggaraan sistem pemeliharaan
10	Harsoyo, dkk. (2024)	Pemeliharaan Alat <i>Centrifuge</i> Dan <i>Ultrasonic Scaler Dental</i> Di RSUD Dr.SOEWONDO Kendal	Membantu pemeliharaan korektif <i>centrifuge</i> dan <i>dental scaler</i>	Wawancara	Menemukan kerusakan pada unit

2.2. Dasar Teori

Sub bab dasar ini akan menjelaskan tentang dasar teori yang akan digunakan pada penelitian ini. Dasar teori diperoleh dengan melakukan pencarian pada *Google Scholar* dengan kata kunci meliputi klinik, alat kesehatan, pemeliharaan alat kesehatan, standar operasional prosedur, dan *business process improvement*.

2.2.1. Klinik

Berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014, klinik dapat didirikan oleh lebih dari satu tenaga kesehatan dan dalam organisasinya dipimpin oleh seorang tenaga medis. Definisi dari klinik sendiri yaitu salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan medis, seperti pelayanan medis dasar maupun pelayanan medis spesialis.

Berdasarkan Permenkes RI No.9, 2014, klinik terbagi menjadi dua jenis, yang pertama klinik pratama dan juga klinik utama. Definisi dari Klinik Pratama adalah klinik yang hanya menyediakan pelayanan medik dasar. Klinik Pratama dalam organisasinya dipimpin oleh satu dokter umum dan berdasarkan perizinannya bisa dimiliki oleh perorangan maupun dimiliki oleh badan usaha. Definisi dari Klinik Utama sendiri adalah klinik yang menyediakan pelayanan medik spesialis dan juga menyediakan pelayanan medik dasar. Klinik ini dapat dipimpin oleh seorang dokter spesialis atau dipimpin oleh dokter gigi spesialis. Berdasarkan perizinannya klinik ini hanya dapat dimiliki oleh sebuah badan usaha yaitu PT dan CV.

Berdasarkan Permenkes RI No.9,2014, klinik punya kewajiban yang harus dipenuhi yaitu antara lain dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, mengutamakan kepentingan pasien, sesuai standar profesi, standar pelayanan dan juga standar prosedur operasional. Klinik juga harus memberikan pelayanan gawat darurat kepada setiap pasien sesuai kemampuan mereka tanpa harus meminta uang muka untuk dibayarkan terlebih dahulu. Klinik harus melaksanakan program dari pemerintah pada bidang-bidang kesehatan. Klinik harus memiliki peraturan internal di perusahaannya dan harus memiliki standar prosedur operasional yang diterapkan. Klinik wajib melakukan kontrol atas kualitas mutu dan biaya yang dilakukan. Klinik harus memperoleh persetujuan dalam melaksanakan tindakan medis. Klinik wajib dapat menyelenggarakan kegiatan rekam medis dan dapat melakukan sistem rujukan. Klinik wajib untuk menghormati hak-hak dari pasien. Klinik dapat menolak kemauan pasien bila hal itu bertentangan dengan standar profesi, etika, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Permenkes RI No. 9, 2014, penyelenggara klinik memiliki suatu kewajiban yang harus dilaksanakan antara lain yaitu klinik harus memiliki papan nama klinik. Klinik juga harus mempunyai daftar untuk tenaga medis dan tenaga kesehatannya yang bekerja di klinik tersebut dengan memiliki Surat Tanda Registrasi (STR), Surat Izin Praktik (SIP) dan Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA). Klinik wajib untuk melakukan pencatatan pada penyakit tertentu dan wajib melaporkannya kepada dinas kesehatan yang melaksanakan program-program dari pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2. Standar Operasional Prosedur

Pratama, dkk. (2021) mengutip dari buku Sailendra (2015) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan proses kerja yang wajib dilaksanakan setiap elemen pada perusahaan atau instansi. Standar Operasional Prosedur berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin dicapai oleh perusahaan atau instansi. Menurut Mukti (2017) Standar Operasional Prosedur adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang digunakan untuk menggerakkan dan mendorong suatu kelompok untuk meraih tujuan dari perusahaan. SOP juga diartikan tata cara dan tahapan yang dibakukan dan harus dilaksanakan untuk menyelesaikan proses kerja tertentu. Mukti (2017) mengutip dari buku Tambunan (2008) Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi dan digunakan untuk memastikan bahwa keputusan, tindakan, penggunaan fasilitas, dan proses yang dilakukan dalam organisasi berjalan efektif, standar, konsisten, dan sistematis.

Hotima (2021) Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian intruksi tertulis yang terdokumentasikan mengenai proses penyelenggaraan administrasi pada perusahaan, tentang kapan, bagaimana, dan dimana proses harus dilakukan. SOP digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, prosedural sesuai prosedur kerja dan sistem kerja ppada unit kerja. Dalam pembuatan SOP diperlukan kriteria yang berfungsi sebagai standarisasi dokumen. Dalam pembuatan SOP tidak ada aturan mengenai panjang pendeknya SOP sehingga memudahkan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Dalam membuat SOP perlu memmperhatikan langkah-langkah yang jelas dan terperinci. Hilangnya satu langkah pada SOP akan membuat kekacauan dalam melaksanakan tugas kerja. Kriteria SOP yang digunkana sebagai acuan yaitu

spesifik, lengkap, mudah dipahami, mudah diaplikasikan, mudah diubah, dan mudah diaudit.

Raihan, dkk. (2025) Standar Operasional Prosedur dinilai penting untuk sebuah perusahaan, organisasi, atau pemerintahan. Dalam standar operasional prosedur yang berisi petunjuk untuk prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman berkaitan mengenai kegiatan maupun pekerjaan di dalam organisasi, pemerintahan, atau perusahaan. Dalam penggunaan standar operasional prosedur dapat dinilai berhasil apabila dapat merubah pekerjaan menjadi lebih efisien, membuat menjadi konsisten, membuat mudah kegiatan pengawasan, dan dapat dijadikan pedoman untuk karyawan dalam melakukan tanggungjawabnya. Hal ini berperan sangat penting untuk kelancaran pekerjaan karena alur dalam suatu pekerjaan dapat dimuat dengan standar atau aturan yang disepakati pada perusahaan.

2.2.3. Alat Kesehatan

Menurut Amini, dkk. (2022) mengutip dari Permenkes No .71 Tahun 2012, alat kesehatan adalah instrumen, aparatus, dan kemungkinan penyemat yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosa, menyembuhkan, mengurangi, mengobati dan menyusun struktur dan bekerja pada proses penyembuhan. Alat kesehatan sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan. Menurut Nurdin, dkk. (2022) alat kesehatan merupakan sarana prasarana kesehatan yang terdapat pada penyedia fasilitas kesehatan. Alat kesehatan merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Alat kesehatan yang aman, handal, dan akurat diperlukan untuk mendukung pelayanan medis agar sesuai dengan visi Departemen Kesehatan.

Menurut Salamah, dkk. (2015) berdasarkan PERMENKES 1189-1190-1191 tahun 2010 alat kesehatan adalah aparatus, mesin, instrumen, implan yang tidak mengandung obat dan digunakan untuk menyembuhkan penyakit, meringankan penyakit, mencegah, mendiagnosis, merawat orang yang sakit, memulihkan kesehatan, dan memperbaiki fungsi tubuh. Contohnya yaitu *swab alcohol*, *spiut*, dan sebagainya. Menurut Ramadhan, (2020) yang mengutip dari Faruq, (2017) alat kesehatan harus dimanajemen dan dipelihara dengan baik agar terjaga kualitas dan standarnya, karena merupakan bagian dari upaya pelayanan kesehatan, kemudian mengutip dari Subagya (1994) manajemen alat kesehatan

seperti pemeliharaan, pengadaan, penyimpanan sangat diperlukan agar alat kesehatan untuk pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dapat menjadi efisien dari segi kualitas, kuantitas, waktu pelayanan, dan biaya.

Pemeliharaan alat kesehatan juga diatur dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Indonesia. Berdasarkan Permenkes No. 40 Tahun 2022, pemeliharaan alat kesehatan meliputi pemeliharaan yang direncanakan, terjadwal untuk menghindari terjadinya kerusakan (preventif), selanjutnya terdapat proses perbaikan atau *troubleshooting* yang dilakukan saat terjadi masalah pada alat kesehatan atau saat alat kesehatan sedang dalam kondisi yang tidak optimal. Selanjutnya dilakukan juga proses pelaporan setelah pemeliharaan untuk merekam hasil dari proses pemeliharaan yang berlangsung. Selanjutnya alat juga harus dikalibrasi apabila belum memiliki sertifikat atau tanpa lolos dari pengujian, kemudian perlu dilihat juga masa berlaku dari sertifikat tersebut. Proses pemeliharaan alat kesehatan juga diatur pada Permenkes No. 15 Tahun 2023, berdasarkan aturan tersebut harus dilakukan inventaris alat kesehatan atau pencatatan data mengenai alat kesehatan yang akan dilakukan pemeliharaan. Pada aturan ini diatur mengenai proses pemantauan dari fungsi pada alat yang dioperasikan atau inspeksi. Dalam menggunakan alat kesehatan juga harus sesuai petunjuk dalam proses pengoperasian alat kesehatan. Dalam aturan ini juga diatur mengenai pemeliharaan preventif dan korektif, serta penyelenggara dalam pemeliharaan seperti milik swasta, masyarakat, atau dibawah pemerintah daerah.

2.2.4. Business Process Improvement

Menurut Raihan, dkk. (2025), *Business Process Improvement (BPI)* adalah metodologi pengoperasian proses bisnis yang dilakukan dengan melakukan peningkatan dan perbaikan sehingga organisasi dan perusahaan dapat lebih efisien dan efektif dengan mendorong alur kerja serta prosedur.

Proses dalam *business process improvement* dapat diidentifikasi sebagai proses perbaikan dari sisi fungsional yang dapat meningkatkan proses bisnis dalam perusahaan atau suatu organisasi. *Business process improvement* dapat digunakan sebagai pendekatan untuk memaksimalkan suatu proses dalam perusahaan guna memaksimalkan dan meningkatkan perusahaan dalam memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan dengan efisien. *BPI* juga berfungsi untuk menghilangkan kesalahan dan membantu perusahaan untuk memperoleh keuntungan dengan meningkatkan proses bisnis di perusahaan. *BPI*

juga digunakan untuk memenuhi permintaan dari konsumen serta menghasilkan perbaikan tujuan bisnis yang lebih baik dibandingkan yang lalu. Perbaikan dengan metode ini memiliki tujuan agar proses bisnis meningkat menjadi lebih efisien, efektif, dan juga mudah untuk diadaptasikan.

Pada penggunaan metode *business process improvement* dilakukan dengan menganalisis proses bisnis pada perusahaan yang berlaku, untuk melihat apakah elemen-elemen pada proses bisnis tersebut masih tergolong belum efektif atau masih dalam bentuk yang sederhana. Setelah dianalisis proses bisnis yang berlaku tersebut kemudian dibandingkan dengan teori-teori untuk mencari kekurangan atau aktivitas yang masih terbilang kurang efektif pada elemen dalam proses bisnis yang berlaku. Tahap selanjutnya dilakukan klasifikasi pada proses eksiting, setiap aktivitas akan dikelompokkan menjadi tiga klasifikasi yaitu *Real Value Added (RVA)*, *Non Value Added (NVA)*, *Business Value Added (BVA)*. Langkah selanjutnya akan dilakukan identifikasi siklus *PDCA* pada proses eksiting, hal ini digunakan untuk menentukan apakah proses eksiting sudah memenuhi dengan siklus *PDCA*, hal ini yang nantinya akan digunakan pada perancangan yang dibutuhkan. Pada tahap ini akan ditentukan aktivitas yang termasuk dalam siklus *plan*, *do*, *check*, dan *action*. Tahap selanjutnya yaitu melakukan proses analisis *streamlining* yang digunakan untuk menentukan aktivitas yang akan ditingkatkan menggunakan *tools improvement*. Tahap selanjutnya adalah mengidentifikasi siklus *PDCA* yang akan diusulkan berdasarkan proses-proses sebelumnya, hal ini digunakan untuk menentukan urutan aktivitas yang akan dijalankan. Pada tahap ini aktivitas-aktivitas usulan akan dikelompokkan kedalam siklus *plan*, *do*, *check*, dan *action*. Langkah yang terakhir yaitu melakukan perancangan proses bisnis yang baru sesuai urutan pada proses usulan *PDCA* berdasarkan pada proses-proses sebelumnya. Proses bisnis yang dirancang ini akan membuat proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan proses bisnis yang sebelumnya.

Menurut Larasati, dkk. (2017) mengutip dari Harrington (1991), *Business Process Improvement (BPI)* adalah suatu pembangunan kerangka sistematis yang digunakan untuk membantu perusahaan dalam membuat kemajuan dalam melaksanakan proses bisnisnya. *Business Process Improvement* memberikan sistem untuk membantu dalam proses *streamlining* proses bisnis, dengan memberikan jaminan untuk pelanggan internal maupun eksternal dari perusahaan akan mendapatkan output yang lebih baik dari yang lalu.