

**PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* BERBASIS POM-QM UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PENDAFTARAN
PASIEN DI RSUD DR. MURJANI SAMPIT**

SKRIPSI



Oleh:

ISHICA AZZAHRA AMALIA

21012010483/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2025

**PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* BERBASIS POM-QM UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PENDAFTARAN
PASIEN DI RSUD DR. MURJANI SAMPIT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

ISHICA AZZAHRA AMALIA

21012010483/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI
PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* BERBASIS POM-QM UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PENDAFTARAN
PASIEN DI RSUD DR. MURJANI SAMPIT

Disusun Oleh:
ISHICA AZZAHRA AMALIA
21012010483/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 17 Juli 2025

Pembimbing Utama



Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

Pembimbing Pendamping



Virginia Mandasari, S.MB, MSM
NIP. 199109122020122012

**Tim Penguji
Ketua**



Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.
NIPPPK. 196901132021212003

Anggota



Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ishica Azzahra Amalia
NPM : 21012010483
Program : Sarjana(S1)/~~Magister (S2)~~ / ~~Doktor (S3)~~
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Desertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Juli 2025
Yang Membuat pernyataan



Ishica Azzahra Amalia
NPM. 21012010483

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Perancangan Service Blueprint Berbasis POM-QM untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Pendaftaran Pasien di RSUD dr. Murjani Sampit.” Proposal ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab akademik penulis sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Proses penyusunan proposal ini tentu tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Ibu Arlisah dan Bapak M. Fauzi, selaku orang tua tercinta, serta Tursina Amalia dan Dea Sofa Amalia, kakak-kakak penulis, atas doa, dukungan moral, dan semangat yang senantiasa diberikan.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen sekaligus dosen konsentrasi Manajemen Operasional, atas arahan dan bimbingan yang berharga.
4. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M., dan Ibu Virginia Mandasari, S.MB, MSM, sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan arahan dalam proses penyusunan proposal ini.

5. Seluruh dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen FEB UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama masa studi.
6. dr. Anggun Iman Hernawan, Sp.Ok, selaku Kepala Bidang Pelayanan Medik RSUD dr. Murjani Sampit, atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf bagian pelayanan RSUD dr. Murjani Sampit yang telah menyambut dengan hangat, memberikan bantuan, dan membagikan pengetahuan selama pelaksanaan penelitian.
8. Rekan-rekan, sahabat, dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan selama penyusunan proposal ini berlangsung.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1 Tinjauan Teori	15
2.2.1 Manajemen Operasional	15
2.2.2 Manajemen Pelayanan	16
2.2.3 Efisiensi.....	19
2.2.4 Efisiensi Layanan	19
2.2.5 Teori Antrean.....	21
2.2.6 Struktur Sistem Antrean	21
2.2.7 Karakteristik Antrean	23
2.2.8 Model Antrean.....	28
2.2.9 Definisi Service Blueprint.....	35
2.2.10 Komponen <i>Service Blueprint</i>	38
2.2.11 Tahap-tahap <i>Service Blueprint</i>	41
2.2.12 Kerangka Konseptual	42
BAB III	47
METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Definisi Operasional	47

3.2 Subjek Penelitian	50
3.3 Objek Penelitian	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.5 Teknik dan Tahapan Analisis	54
3.5.1 Teknik Analisis Data	54
3.5.2 Tahapan Penelitian	56
BAB IV	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum	62
4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai RSUD dr. Murjani.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.2 Analisis Efisiensi Layanan Pendaftaran Pasien	68
4.3 Penggunaan Metode POM-QM dalam Menganalisis Efisiensi.....	71
4.3.2 Analisis Sistem Antrean M/M/4	74
4.3.3 Analisis Sistem Antrean	87
4.4 Integrasi Hasil Analisis POM-QM ke dalam <i>Service Blueprint</i>	89
4.4.1 Perancangan <i>Service Blueprint</i>	90
4.4.2 <i>Redesign Service Blueprint</i>	93
4.5 Pembahasan Efisiensi Layanan	97
BAB V.....	102
KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Murjani Sampit.....	3
Gambar 2.1 Komponen Sistem Antrean.....	22
Gambar 2.2 Desain Sistem Antrean Single Channel-Single Phase	26
Gambar 2.3 Desain Sistem Antrean Single Channel-Multi Phase	26
Gambar 2.4 Desain Sistem Antrean Multi Channel-Single Phase	27
Gambar 2.5 Desain Antrean Multi Channel-Multi Phase	28
Gambar 2. 6 Komponen Service Blueprint	39
Gambar 2 7 Fishbone Diagram	45
Gambar 2 8 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Murjani	64
Gambar 4.3 Hasil Kinerja Sistem Antrian Senin, 13 Januari	74
Gambar 4.4 Grafik Probabilitas Senin 13 Januari.....	75
Gambar 4.5 Hasil Kinerja Sistem Antrian Selasa, 14 Januari	76
Gambar 4.6 Grafik Probabilitas Selasa, 14 Januari.....	77
Gambar 4.7 Hasil Kinerja Sistem Antrian Rabu, 15 Januari.....	77
Gambar 4.8 Grafik Probabilitas Rabu 15 Januari	78
Gambar 4.9 Hasil Kinerja Sistem Antrian Kamis, 16 Januari.....	78
Gambar 4.10 Grafik Probabilitas Kamis 16 Januari	79
Gambar 4.11 Hasil Kinerja Sistem Antrian Senin, 20 Januari	80
Gambar 4.12 Grafik Probabilitas Senin, 20 Januari.....	81
Gambar 4.13 Hasil Kinerja Sistem Antrian Selasa, 21 Januari	81
Gambar 4.14 Grafik Probabilitas Selasa, 21 Januari.....	82

Gambar 4.15 Hasil Kinerja Sistem Antrian Rabu, 22 Januari.....	82
Gambar 4.16 Grafik Probabilitas Rabu, 22 Januari	83
Gambar 4.17 Hasil Kinerja Sistem Antrian Kamis, 23 Januari.....	84
Gambar 4.18 Grafik Probabilitas Kamis, 23 Januari	85
Gambar 4.19 Service Blueprint RSUD dr. Murjani	92
Gambar 4.20 Redesign Service Blueprint.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variasi Model Antrean	29
Tabel 2. 2 Rumus Model (M/M/1)	29
Tabel 2. 3 Rumus Model (M/M/S)	31
Tabel 2.4 Rumus Model (M/D/1)	33
Tabel 2.5 Rumus Model Populasi Terbatas	34
Tabel 4. 1 Data Kedatangan Pasien per Hari.....	72
Tabel 4. 2 Rata-rata Tingkat Kedatangan Pasien.....	73
Tabel 4. 3 Hasil Kinerja Sistem Antrian di RSUD dr. Murjani selama 8 hari (dengan 4 petugas)	85
Tabel 4. 4 Hasil Rata-rata kinerja sistem antrian dalam 8 hari kerja (dengan 4 petugas)	86
Tabel 4. 5 Hasil Kinerja Sistem Antrian di RSUD dr. Murjani (dengan 6 petugas)	88
Tabel 4. 6 Hasil Rata-rata kinerja sistem antrian dalam 8 hari kerja (dengan 6 petugas)	88

**PERANCANGAN *SERVICE BLUEPRINT* BERBASIS POM-QM UNTUK
MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PENDAFTARAN
PASIEEN DI RSUD DR. MURJANI SAMPIT**

Oleh:

ISHICA AZZAHRA AMALIA

21012010483/FEB/EM

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pasien rawat jalan di RSUD dr. Murjani Sampit menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu tinggi dalam layanan pendaftaran. Kondisi ini menuntut adanya efektivitas layanan, khususnya dalam sistem antrean rumah sakit, yang sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan memuaskan. Efisiensi layanan yang mencakup aspek waktu, biaya, tenaga kerja, dan teknologi sangat memengaruhi kepuasan pasien serta persepsi terhadap kualitas rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pendaftaran pasien melalui integrasi metode *service blueprint* dan analisis kuantitatif menggunakan perangkat lunak POM-QM. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan simulasi sistem antrean model M/M/S. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penambahan petugas dari empat menjadi enam orang secara signifikan menurunkan waktu tunggu rata-rata dan meningkatkan kesesuaian layanan dengan standar operasional rumah sakit. *Redesign service blueprint* berhasil mengidentifikasi titik-titik *bottleneck* serta merekomendasikan implementasi sistem antrean digital sebagai solusi pendukung. Pendekatan terpadu antara pemodelan antrean dan *service blueprint* berbasis pengalaman pengguna memungkinkan penerapan solusi yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Kontribusi penelitian ini tidak hanya relevan bagi optimalisasi sistem pendaftaran di RSUD dr. Murjani, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi berbagai institusi pelayanan publik dan sektor jasa lainnya yang menghadapi permasalahan serupa.

Kata Kunci: *Service Blueprint*, POM-QM, Sistem Antrean, Efisiensi Layanan, Manajemen Operasional

ABSTRACT

The increasing number of outpatient visits at RSUD dr. Murjani Sampit has resulted in long queues and extended waiting times in the registration service. This condition highlights the urgent need for effective service delivery, particularly in hospital queuing systems, which play a critical role in ensuring efficient and satisfactory healthcare services. Service efficiency, encompassing time, cost, workforce, and technology, significantly influences patient satisfaction and public perception of hospital quality. This study aims to enhance the efficiency of the patient registration system through the integration of the service blueprint method and quantitative analysis using POM-QM software. The research employed observation, interviews, and queuing system simulations based on the M/M/S model. The results indicate that increasing the number of registration staff from four to six significantly reduces average waiting times and improves service compliance with hospital operational standards. The redesigned service blueprint successfully identified service bottlenecks and recommended the implementation of a digital queuing system as a supporting solution. The integrated approach combining queuing models and service blueprint based on user experience enables adaptive and responsive solutions tailored to actual community needs. The contribution of this study is not only relevant for optimizing the registration system at RSUD dr. Murjani but also provides valuable insights for other public service institutions and service-oriented sectors facing similar queuing challenges.

Keywords: *Service Blueprint, POM-QM, Queuing System, Service Efficiency, Operational Management*