

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari untuk mempermudah kinerja manusia agar mendapatkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Saat itulah peran sistem informasi sangat dibutuhkan untuk memasukkan, mengelola, memanipulasi, menganalisa, mengumpulkan, menampilkan serta menghasilkan data untuk dilakukan pengujian, penggabungan serta pengamanan manajemen yang ditujukan untuk mendukung segala perencanaan di masa mendatang. Karena sistem informasi adalah kumpulan informasi di dalam sebuah data menggunakan model dan media teknologi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan bisnis sebuah organisasi. Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [2]. Salah satu bidang yang sangat membutuhkan penggunaan sistem informasi dalam mempermudah proses bisnisnya adalah kesehatan.

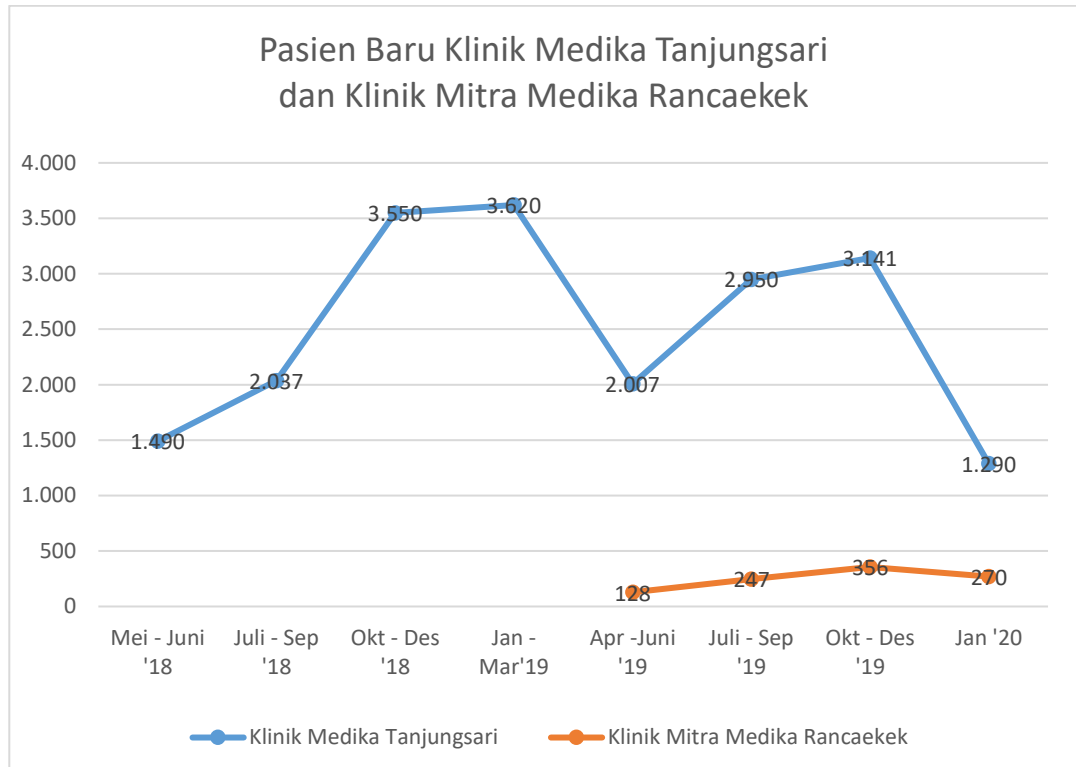
Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis [3]. Oleh karena itu penting bagi setiap individu untuk menjaga keadaan badannya agar tetap sehat.

Seiring dengan berkembangnya pelayanan kesehatan di Indonesia, saat ini tidak hanya terdapat rumah sakit umum dan swasta saja, bahkan ada sarana penunjang lainnya, salah satunya adalah klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis [4].

Klinik Medika Tanjungsari merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan umum dan gigi yang dapat melayani masyarakat umum dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Klinik ini berlokasi di Jl. Raya Tanjungsari No. 274, Tanjungsari Sumedang yang melayani pasien selama 24 jam. Klinik Medika Tanjungsari mulai beroperasi pada 1 Mei 2018. Layanan yang terdapat di Klinik Medika Tanjungsari adalah pelayanan dokter umum, pelayanan gigi, pelayanan laboratorium, pelayanan USG, pelayanan khitan, pelayanan persalinan, dan rawat inap. Klinik Medika Tanjungsari saat ini memiliki satu klinik cabang yang diakuisisi dan mulai beroperasi pada 1 Mei 2019, bernama Klinik Mitra Medika Rancaekek. Klinik Mitra Medika Rancaekek berlokasi di Jl. Raya Majalaya – Rancaekek No. 147, Rancaekek Kabupaten Bandung. Klinik Mitra Medika Rancaekek melayani pasien BPJS dan pasien umum selama 24 jam. Pelayanan yang terdapat di Klinik Mitra Medika Rancaekek adalah pelayanan dokter umum, pelayanan USG, pelayanan khitan, dan pelayanan dokter gigi.

Menginjak umur hampir dua tahun terhitung pada bulan Januari 2020, Klinik Medika Tanjungsari sudah memiliki 20.085 pasien. Sedangkan Klinik Mitra Medika Rancaekek selama hampir satu tahun berdiri sudah memiliki 1.001 pasien

baru yang terdaftar. Perkembangan jumlah pasien dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pasien Baru Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek
(Sumber : Arsip Perusahaan)

Terlihat jumlah pasien baru yang datang ke Klinik Medika Tanjungsari maupun Klinik Mitra Medika Rancaekek semakin meningkat secara signifikan setiap tiga bulannya. Angka tersebut terbilang sangat tinggi untuk klinik yang baru berdiri selama kurang dari dua tahun. Hal ini disebabkan karena lokasi Klinik Medika Tanjungsari sangat strategis dan berada di pinggir jalan dekat dengan alun-alun Tanjungsari, dan disekitar jalan tersebut tidak terdapat instansi kesehatan yang memiliki fasilitas medis yang lengkap seperti Klinik Medika Tanjungsari. Begitu

pula dengan Klinik Mitra Medika Rancaekek yang terletak di pinggir jalan yang strategis dekat dengan pasar dan stasiun Rancaekek. Selain itu, untuk skala klinik, obat yang disediakan Klinik Medika Tanjungsari maupun Klinik Mitra Medika Rancaekek terbilang cukup banyak, lengkap, dan berkualitas. Hal tersebut membuat peluang bisnis untuk bersaing dan daya tarik bagi masyarakat untuk berobat ke klinik tersebut. Namun sayangnya, Klinik Medika Tanjungsari maupun Klinik Mitra Medika Rancaekek hingga saat ini masih menggunakan proses bisnis yang belum sistematis dan melakukan pengelolaan informasi secara manual menggunakan kertas dimulai dari proses pendaftaran, rekam medis pasien, arsip tes/tindakan laboratorium maupun gigi, dan pengadaan obat masih menggunakan buku. Hal ini tentu akan menghabiskan lebih banyak waktu dalam pencarian data, pengolahan data yang masih secara manual, dan risiko redundansi/duplikasi data. Selain itu, usia klinik yang baru hampir menginjak dua tahun mengakibatkan belum banyaknya pengalaman manajemen klinik, melonjaknya angka pasien yang tidak terduga oleh manajemen klinik, dan kurangnya staff medis yang tersedia menyebabkan belum merata dan maksimalnya pembagian tugas dan tanggung jawab di setiap posisi pekerjaan. Dalam pelayanannya, dokter juga terkadang tidak banyak merekomendasikan varian obat pada pasien dikarenakan jumlah daftar obat – yang memiliki komposisi yang sama – cukup banyak, sehingga hal tersebut akan mempengaruhi alur stok di gudang obat. Hanya saja dalam proses pembuatan laporan sudah menggunakan komputer dengan bantuan *Microsoft Office*. Meskipun sudah lebih mudah dengan pelaporan kedalam *Microsoft Office*, namun seiring berjalannya waktu, terlalu banyak dan besar file *Microsoft Office* tetap menyulitkan

para staff dan Manager Operasional untuk mencari dan memilah data yang tersimpan di dalamnya, sehingga informasi dan keputusan tidak bisa didapat dengan cepat. Permasalahan lainnya juga terlihat saat adanya pembaharuan harga obat/tindakan, seringkali lambat atau bahkan tidak ada pemberitahuan kepada pihak yang terlibat. Akibatnya, perhitungan harga obat terkadang keliru dan menimbulkan kerugian bagi klinik. Untuk masalah pelaporan data, hingga saat ini pelaporan data di Klinik Medika Tanjungsari dengan Klinik Mitra Medika Rancaekek belum terintegrasi, sehingga lebih menghabiskan banyak waktu, biaya, dan tenaga Manajer Operasional untuk memantau Klinik Mitra Medika Rancaekek setiap minggunya.

Permasalahan yang terjadi di Klinik Medika Tanjungsari maupun Klinik Mitra Medika Rancaekek tersebut dapat diselesaikan dengan menerapkan sebuah sistem informasi klinik berbentuk *website* yang dapat mengatasi permasalahan pendaftaran, rekam medis pasien, pelayanan dokter dan laboratorium, pengadaan obat gudang dan apotek, pembayaran, dan pelaporan yang terintegrasi antara Klinik Tanjungsari dan Klinik Rancaekek. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek tersebut saya mengangkat topik untuk penelitian dengan judul “Sistem Informasi Klinik Berbasis *Website* Pada Klinik 24 Jam Medika Tanjungsari dan Klinik 24 Jam Mitra Medika Rancaekek”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Perekapan data dari setiap proses bisnis masih dilakukan secara manual menggunakan media kertas, sehingga memperlambat dalam proses pencarian, pembuatan, penulisan, dan pendistribusian data dari satu posisi pekerjaan ke bagian lainnya, serta risiko kehilangan, kerusakan, dan redudansi/duplikat data saat penyimpanan arsip dokumen fisik berupa kertas.
2. Usia klinik yang baru hampir menginjak dua tahun mengakibatkan belum banyaknya pengalaman manajemen klinik dan kurangnya staff medis yang tersedia menyebabkan belum merata dan maksimalnya pembagian tugas dan tanggung jawab di setiap posisi pekerjaan.
3. Dokter tidak banyak merekomendasikan variasi obat pada pasien dikarenakan jumlah daftar obat – yang memiliki komposisi yang sama – cukup banyak, sehingga hal tersebut akan mempengaruhi stok di gudang obat.
4. Informasi pembaharuan harga obat dan tindakan tidak cepat diketahui oleh pihak-pihak terkait, karena pendistribusian informasi masih secara manual dari mulut ke mulut dan sangat berisiko

terhadap tidak meratanya pendistribusian informasi untuk pihak yang membutuhkan.

5. Proses pembuatan laporan di Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek belum sistematis dan masih menggunakan *Microsoft Office*, sehingga masih diperlukannya pengolahan data lebih lanjut untuk mendapatkan informasi dan keputusan yang diinginkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di jabarkan diatas, maka permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Pasien Klinik yang sedang berjalan di Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
2. Bagaimana Sistem Informasi Klinik yang diusulkan untuk Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Klinik pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
4. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Klinik pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini bermaksud untuk menerapkan sistem informasi pada proses pelayanan pasien di Klinik Mitra Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan pasien dari mulai pendaftaran hingga pasien meninggalkan klinik. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk membantu pihak Klinik Medika Tanjungsari dan seluruh klinik cabang agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan bantuan sistem yang akan berjalan secara sistematis, terintegrasi, dan terkomputerisasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi dan rumusan permasalahan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penulisan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Pasien Klinik yang sedang berjalan di Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
2. Untuk membuat Sistem Informasi Klinik yang diusulkan untuk Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
3. Untuk melakukan pengujian Sistem Informasi Klinik pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.
4. Untuk melakukan implementasi Sistem Informasi Klinik pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat, antara lain :

1. Bagi Manajer Operasional Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif, memudahkan dalam mengelola sistem pelayanan pasien di klinik pusat (Klinik Medika Tanjungsari), maupun klinik cabang (Klinik Mitra Medika Rancaekek), dan memudahkan Manajer Operasional untuk mengelola dan melakukan pengawasan pada cabang-cabang klinik kedepannya.

2. Bagi Tenaga Kesehatan Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu, memudahkan, dan mempercepat pelayanan tindakan medis yang optimal oleh para tenaga kesehatan seperti dokter, apoteker, asisten apoteker, laboran, dan bidan kepada pasien.

3. Bagi Pasien Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat pelayanan medis dan administrasi di Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.

4. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa pertimbangan dan tambahan ilmu untuk peneliti lain terkait bidang kajian yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperkecil ruang lingkup permasalahan yang dikaji lebih lanjut. Berikut batasan masalah pada penelitian ini:

1. Proses yang dikaji pada sistem informasi ini adalah pendaftaran pasien, pelayanan dokter umum, pelayanan dokter gigi, pelayanan laboratorium, pelayanan persalinan, pelayanan khitan, pelayanan rawat inap, pengelolaan apotek untuk peracikan obat klinik, pengadaan obat gudang, pembayaran, dan pelaporan dari proses tersebut diatas kepada Manajer Operasional.
2. Penelitian ini diperuntukan untuk Manajer Operasional, bagian administrasi, bagian administrasi gudang, bidan, bagian apotek, dokter umum, dokter gigi, petugas laboratorium, dan bagian kasir di Klinik Medika Tanjungsari sebagai klinik utama. Sedangkan untuk klinik cabang, perancangan sistem ditujukan untuk bagian apotek, bidan, dokter umum, dan dokter gigi.
3. Penelitian ini tidak mencakup *retur*/pengembalian obat ke *supplier*, sistem keuangan, kepegawaian, antrian pasien, pembuatan surat administratif, dan manajemen aset non medis.
4. Penelitian ini tidak mencakup sistem pengambilan keputusan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I menceritakan latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB II berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam perancangan dan pembuatan Sistem Informasi Klinik Berbasis *Website* Pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada BAB III menuliskan mengenai tinjauan organisasi/institusi, metode penelitian, dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan mengenai Sistem Informasi Klinik Berbasis *Website* Pada Klinik Medika Tanjungsari dan Klinik Mitra Medika Rancaekek.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V berisi tentang kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari penelitian.