BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di RS. Yukum Medical Centre (YMC) yang berlokasi di Jalan Negara Nomor 99 Km 67 Yukum Jaya Terbanggi Besar Lampung Tengah.

3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Yukum Medical Centre (YMC)

Berawal dari kesulitan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau dalam jarak tempuh yang tidak terlalu jauh, beberapa penggagas yang sebagian besar dari karyawan perusahaan pertanian di Lampug Tengah mempunyai keinginan untuk mendirikan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Ternyata salah satu penggagas mempunyai lahan yang cukup luas untuk dijadikan sebuah rumah sakit dan mulai terwujudlah keinginan tersebut. Untuk pengelolaan rumah sakit dicoba untuk mengkolaborasikan antara manajemen rumah sakit dan manajemen perusahaan.

Rumah Sakit Yukum Medical Centre akhirnya diresmikan oleh Bpk. Hi Mudyanto Thoyib (Wakil Bupati Lampung Tengah) pada Tanggal 3 Juni 2007 dan mulai beroperasi pada Tanggal 4 Juni 2007.

Rumah Sakit Yukum Medical Centre merupakan rumah sakit swasta dibawah pengelolaan manajemen PT. Mitra Medical Centre, yang didirikan berdasarkan AKTA NOTARIS, SRY MULYONO HERLAMBANG, SH. No.1

Tanggal 6 Desember 2004 dan telah mendapat izin dari Dinas Kesehatan Propinsi Lampung No. 445/2527/III.0.2/VIII/2007 tentang pemberian ijin kepada PT. Mitra Medical Centre untuk menyelenggarakan operasional.

3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Yukum Medical Centre (YMC)

1. Visi

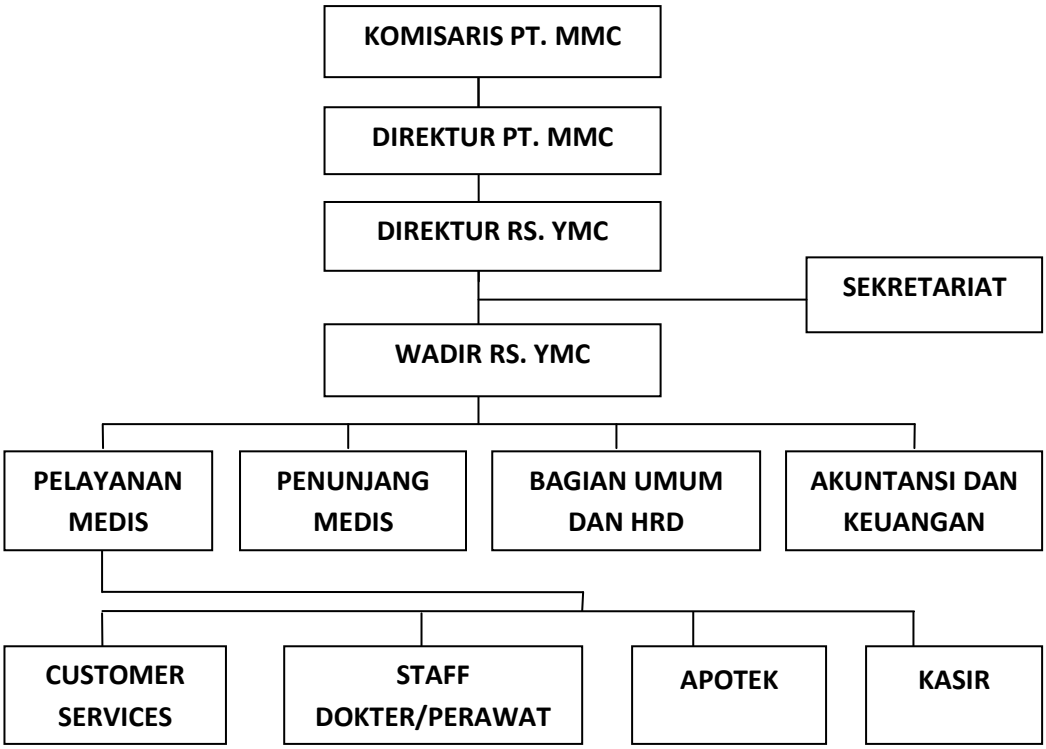
"Menjadi Rumah Sakit terbaik yang dapat dijadikan pusat rujukan dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pada tahun 2015"

2. Misi

a. Sebagai Rumah Sakit yang dapat memberikan pelayanan kesehatan spesialistik
b. Memberikan kepuasan pada pelanggan dan sumber daya manusia yang profesional dan budaya kerja prima
c. Meningkatkan pendapatan yang dapat memberikan kesejahteraan bagi karyawan dan penanaman modal
d. Menerapkan manajemen rumah sakit berbasis Patient Safety.

3.1.3 Struktur Organisasi

Sesuai dengan keputusan struktur organisasi unit pelaksana teknis Rumah Sakit Yukum Medical Centre adalah:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Yukum Medical Centre

3.1.4 Deskripsi Kerja

Adapun bagian yang terlibat dalam prosedur pelaksana informasi pelayanan masyarakat di Rumah Sakit Yukum Medical Centre diantaranya adalah: KOMISARIS PT. MMC, Direktur RS. YMC, Wadir RS. YMC, Sekretariat, Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Bagian Umum dan HRD, Akuntansi dan Keuangan yang tugasnya sebagai berikut:

1. Komisaris PT. MMC
   a. Mengawasi kebijakan direksi dalam pelaksanaan operasional perseroan
   b. Mengawasi kebijakan direksi dalam pelaksanaan laporan audit, dan tindak lanjut temuan audit
   c. Komisaris menyelenggarakan rapat sekurang - kurangnya sebulan sekali.

2. Direktur PT. MMC
    a. Mengkoordinir penyusunan perencanaan tingkat Rumah Sakit berdasarkan data program Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku
    b. Merumuskan kebijakan operasional dalam bidang Rumah Sakit berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku
    c. Memberikan tugas kepada para bawahan dan unit – unit serta Rumah Sakit
    d. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggung jawaban kepada komisaris PT.MMC.

3. Direktur RS. YMC
    a. Memimpin Urusan Tata Usaha, Unit-unit Pelayanan, Rumah Sakit Pembantu / bidan dan para bawahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan
    b. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang diharapkan
    c. Menilai prestasi kerja para bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karir
    d. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Rumah Sakit berdasarkan realisasi program kerja dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya

e. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada Direktur PT. MMC
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur PT. MMC.

4. Wadir RS. YMC
   a. Membantu memimpin urusan Tata Usaha, Unit-unit Pelayanan, Rumah Sakit Pembantu / bidan dan para bawahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan
   b. Membantu memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang diharapkan
   c. Membantu menilai prestasi kerja para bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karir
   d. Membantu mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Rumah Sakit berdasarkan realisasi program kerja dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya
   e. Membantu membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada Direktur PT. MMC
   f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RS. YMC.

5. Sekretaris
   a. Mengkoordinasikan rapat-rapat Dewan Komisaris dan Direksi
   b. Menyelenggarakan Rapat Umum Pemegang Saham

c. Mengadministrasikan dokumen-dokumen perusahaan
d. Memantau daftar pemegang saham
e. Menjadi media antara perusahaan dengan otoritas pasar modal
f. Menjalin hubungan yang baik dengan pemegang saham, media massa, analis pasar modal dan pihak-pihak eksternal lainnya
g. Menjamin pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik
h. Mencari alternatif pendanaan dan pasar modal untuk menunjang kegiatan operasional perusahaan.

6. Pelayanan dan Penunjang Medis
   a. Mengkoordinasikan semua kebutuhan pelayanan medis, penunjang medis, kegiatan pendidikan dan pelatihan
   b. Melakukan pemantauan pengawasan penggunaan fasilitas serta kegiatan pelayanan medis dan penunjang medis
   c. Pengawasan dan pengendalian penerimaan dan pemulangan pasien.

7. Bagian Umum dan HRD
   a. Mengatur dan penatalaksanaan urusan umum dan perlengkapan meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan barang, penyaluran barang, penyimpanan bàrang, distribusi barang, inventaris barang, pemeliharaan barang dan usulan penghapusan barang dan inventarisasi

b. Mengatur dan penatalaksanaan urusan internal RS meliputi keprotokoleran, pengadaan, percetakan, kebersihan, ketertiban, pemeliharaan dan perbaikan gedung-gedung dan peralatan IRS, keamanan, pengelolaan gedung mayat dan administrasi perjalanan dinas rumah sakit
c. Pengaturan jaga dan jam kerja petugas satpam / pamong praja dan pembesuk rumah sakit
d. Menyusun kelengkapan administrasi kebutuhan / keperluan rumah sakit meliputi, berita acara dan SPJ yang diperlukan, surat perjanjian, kontrak dan lain-lain
e. Menghimpun bahan laporan dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan tata usaha / kesekretariatan rumah sakit
f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pemimpin.

8. Akuntansi dan Keuangan
   a. Merencanakan sumber daya tenaga kesehatan dan tenaga administrasi sesuai kebutuhan
   b. Mengkoordinasikan tentang penggajian pegawai pada unit keuangan
   c. Melakukan audit dan ketatausahaan meliputi pembukuan keuangan, menilai pendapatan dan belanja Rumah Sakit
   d. Melaksanakan tugas verifikasi, menguji keabsahan kwitansi pertanggungjawaban keuangan kemudian melaporkan hasil pekerjaan tersebut kepada pemimpin.

9. Customer Services

   a. Melakukan pencatatan terhadap pasien baru yang akan berobat dan kemudian membuatkan kartu berobatnya

   b. Melakukan pencatatan data pasien yang akan melakukan rawat jalan maupun rawat inap

   c. Membuat laporan transaksi pasien yang rawat jalan maupun pasien yang rawat inap.

10. Staff Dokter/Perawat

   a. Dokter melakukan pemeriksaan terhadap pasien

   b. Dokter menyimpulkan penyakit yang diderita pasien lalu membuatkan resepnya

   c. Perawat memberikan perawatan kepada pasien dengan maksimal

   d. Perawat membantu dokter dalam menangani pasien.

11. Apotek

   a. Menyediakan obat-obatan

   b. Memberikan obat kepada pasien sesuai resep yang ada

   c. Membuat laporan obat-obatan yang keluar.

12. Kasir

   a. Mengolah data pembayaran rawat jalan maupun rawat inap

   b. Membuat laporan pendapatan yang kemudian diberikan kepada Direkur.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif deskriptif, dimana suatu metode yang memaparkan seluruh bentuk masalah dengan teknik pemecahan masalah.

Sifat-sifat yang terdapat dalam metode pendekatan kualitatif deskriptif yaitu:

1. Memusatkan pada pemecahan seluruh masalah yang ada pada masa sekarang dan masalah-masalah yang bersifat aktual
2. Data yang sudah dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan lalu kemudian dicari teknik penyelesaiannya.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

   Penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak Rumah Sakit yaitu Bagian Sekretariat dan Pelayanan Medis. Dengan menggunakan teknik wawancara ini penulis dapat memperoleh informasi yang lebih jelas dan terperinci tentang sistem yang sedang berjalan karena hal-hal yang kurang dimengerti akan mudah terjawab pada saat itu juga.

b. Observasi

Penulis melakukan pengamatan atau observasi langsung di RS. Yukum Medical Centre (YMC) Lampung Tengah dan mengamati secara langsung tentang proses pelayanan medis yang terjadi. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Penulis memperoleh data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen misalnya data profil perusahaan, data pasien dan data-data medis lainnya yang dapat digunakan sebagai bahan untuk memahami persoalan yang muncul dalam manajemen pelayanan medis rumah sakit yang kemudian akan digunakan sebagai masalah penelitian.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

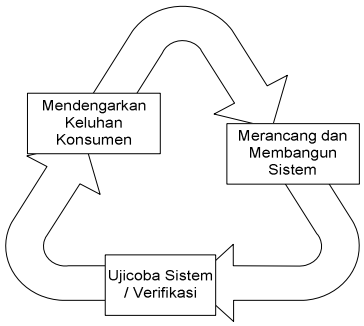
3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode pendekatan terstruktur karena penyusunan laporan maupun pembuatan program aplikasi akan didasarkan pada data-data yang diperoleh dari objek penelitian. Metode ini menggunakan alat pemodelan untuk menganalisa sistem berupa Flowmap, Diagram Konteks, Diagram Alir Data, Kamus Data, Diagram Hubungan Entitas dan Normalisasi.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Analisis dan perancangan dalam membangun sistem informasi yang komplek membutuhkan metode - metode atau paradigma pengembangan yang mampu membantu menganalisis dan mendesain secara lebih detail sehingga informasi yang dihasilkan lebih akurat.

Secara garis besar kerangka pemecahan masalah dari suatu penelitian yang dilakukan tersebut dapat dilihat pada bagan alir tahapan penelitian. Dalam hal ini paradigma yang dipakai adalah paradigma Prototype yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu mendengarkan keluhan konsumen, merancang dan membuat sistem serta melakukan ujicoba sistem atau verifikasi.



Gambar 3.2 Model Prototype

1. Mendengarkan Keluhan Konsumen

   Prototyping paradigma dimulai dengan pengumpulan kebutuhan. Pengembang dan konsumen bertemu dan mendefinisikan obyektif keseluruhan dari perangkat lunak serta mengidentifikasi segala kebutuhan - kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan perancangan.

2. Merancang dan Membangun Sistem

Pada tahap ini, perancangan difokuskan pada penyajian aspek-aspek perangkat lunak yang dibangun agar pelanggan atau konsumen dapat menerima tampilan pada format input atau outputnya.

3. Ujicoba Sistem atau Verifikasi

Pada tahap ini sistem yang telah dibangun dievaluasi oleh pelanggan atau konsumen. Hal itu dilakukan agar bisa dipakai untuk menyaring kebutuhan pengembangan perangkat lunak selanjutnya.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu analisis dan perancangan atau yang sering disebut peralatan yang dipakai dalam pendekatan terstruktur kadang-kadang dikelompokkan ke dalam desain dan peralatan analisis. Perlengkapan peralatan yang dipakai dalam pendekatan terstruktur adalah perlengkapan grafik, namun demikian terdapat juga beberapa peralatan non-grafik.

Beberapa peralatan yang akan dijelaskan di bawah ini merupakan komponen metodologi perkembangan sistem yang berturut-turut. Diantaranya adalah flowmap, diagram konteks, data flow diagram (DFD), kamus data dan perancangan basis data yang meliputi normalisasi dan tabel relasi.

1. Flow Map

Flow Map atau diagram aliran dokumen merupakan aliran data berbentuk dokumen atau formulir didalam suatu sistem informasi yang

merupakan suatu aktivitas yang saling terkait dalam hubungannya dengan kebutuhan data dan informasi. Diagram aliran dokumen merupakan bagan - bagan alir yang menunjukkan arus dari laporan dan formulir termasuk tembusan - tembusannya. Kegunaan dari Flow Map ini adalah:

a. Menggambarkan aktivitas apa saja yang sedang berjalan.
b. Menjabarkan aliran dokumen yang terlihat.
c. Menjelaskan hubungan - hubungan data dan informasi dengan bagian-bagian dalam aktivitas tersebut.

2. Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan sebuah diagram sederhana yang menggambarkan hubungan antara entitas luar, masukan dan keluaran dari sistem. Diagram Konteks digunakan untuk mempresentasikan keseluruhan sistem melalui sebuah lingkaran (proses), sedangkan aliran memodelkan hubungan antara sistem dengan terminator di luar sistem. Diagram Konteks terdiri dari :

a. Entitas : manusia, organisasi atau sistem yang berkomunikasi dengan sistem yang ada.

b. Aliran Data : informasi yang masuk ke dalam sistem maupun yang keluar dari sistem.

3. Data Flow Diagram

DFD (Data Flow Diagram) merupakan suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan dari mana asal data dan ke mana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data disimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data yang tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut.

Simbol - simbol yang digunakan dalam DFD adalah :

a. Aliran Informasi yang dilambangkan dengan anak panah, menunjukan informasi yang masuk kedalam sistem maupun yang keluar sistem.
b. External Entity yang dilambangkan dengan empat persegi panjang, menunjukan bagian atau fungsi yang berada di luar sistem.
c. File atau tempat penyimpanan data dilambangkan dengan sepasang garis horizontal paralel tertutup pada salah satu ujungnya.
d. Proses dilambangkan dengan lingkaran, menunjukan kegiatan yang dilakukan oleh manusia, mesin, komputer dari hasil suatu proses data.

4. Kamus Data

Kamus Data disebut juga *System Data Dictionary* yaitu katalog fakta tentang data dan kebutuhan-kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. Dengan menggunakan kamus data, analisis sistem dapat mendefinisikan data yang mengalir di sistem secara lengkap.

Kamus data mengidentifikasikan beberapa hal berikut:

a. Menjelaskan arti aliran data dan penyimpanan dalam DFD.
b. Mendeskripsikan komposisi paket data yang bergerak melalui aliran data.
c. Mendeskripsikan komposisi penyimpanan data.
d. Menspesifikasikan nilai dan satuan yang relevan bagi penyimpanan dan aliran data.
e. Mendeskripsikan hubungan detail antara penyimpanan yang akan menjadi titik perhatian dalam DFD.

5. Perancangan Basis Data

a. Normalisasi

Untuk memberikan panduan yang sangat membantu bagi pengembang dalam menciptakan suatu tabel yang kurang efisien, maka diciptakanlah suatu teknik untuk mengurangi ketidak-efisienan tabel dengan menggunakan teknik normalisasi.

Normalisasi merupakan suatu proses pengelompokan data elemen menjadi tabel-tabel yang menunjukkan entity dan relasinya. Adapun tujuan dari normalisasi tersebut adalah:

- Meminimalkan duplikasi data
- Menyediakan fleksibilitas yang diperlukan untuk kebutuhan fungsional yang berbeda

- Memungkinkan suatu model untuk digambarkan dalam perancangan database

Aturan bentuk normal yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Bentuk Tidak Normal (*Unnormalized Form*)

Bentuk ini merupakan kumpulan data yang akan direkam, tidak ada keharusan mengikuti suatu format tertentu, dapat saja data tidak lengkap atau terduplikasi. Data dikumpulkan apa adanya sesuai dengan keadaan.

2) Bentuk Normal Kesatu

Bentuk normal kesatu mempunyai ciri yaitu setiap data dibentuk dalam flat file (file datar / rata), data dibentuk dalam suatu record demi record dan nilai dari field berupa “atomic value”, yang artinya data tersebut terpecah-pecah. Tidak ada set atribut yang berulang atau atribut bernilai ganda (Multivalue). Tiap field hanya satu pengertian, bukan merupakan kumpulan kata yang mempunyai arti mendua, hanya satu arti saja dan juga bukanlah pecahan kata-kata sehingga artinya lain.

3) Bentuk Normal Kedua

Bentuk normal kedua mempunyai syarat yaitu bentuk data telah memenuhi kriteria untuk bentuk normal kesatu. Atribut bukan kunci haruslah bergantung secara fungsi pada kunci utama atau primary key. Sehingga membentuk normal kedua haruslah sudah ditentukan

kunci field. Kunci field haruslah unik dan dapat mewakili atribut lain yang menjadi anggotanya.

4) Bentuk Normal Ketiga

Untuk menjadi bentuk normal ketiga maka relasi haruslash dalam bentuk normal kedua dan semua atribut bukan primer tidak punya hubungan yang transitif. Dengan kata lain, setiap atribut bukan kunci haruslah bergantung hanya pada primary key dan primary key secara menyeluruh.

b. ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah suatu diagram yang melukiskan komponen - komponen dari himpunan entitas dan himpunan relasi yang masing - masing dilengkapi dengan kunci relasi, yang berguna untuk menghubungkan entitas dengan relasi.

Skema relasi digunakan untuk mempresentasikan atribut-atribut dari setiap entity yang terdapat dalam sistem dan hubungan antara entity pada model ERD. Skema relasi merupakan turunan dari ERD yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

Contoh berikut ini menggambarkan hubungan antara entity A dan B:

1) Relasi 1 ke 1 (one by one), satu nilai atribut di entity A dihubungkan paling banyak dengan satu nilai atribut dengan satu nilai atribut di Entity B, sehingga primary key dari entity yang dibutuhkan harus terdapat di skema relasi entity yang

dibutuhkan. Dengan kata lain relasi one to one berarti satu data memiliki satu data pasangan.

2) Relasi satu ke banyak (one to many), satu nilai atribut di entity A di hubungkan dengan beberapa nilai atribut di entity B, sehingga primary key dari entity A harus terdapat di skema relasi entity B (satu data memiliki data pasangan).
3) Relasi banyak ke banyak (many to many) satu nilai di entity A dihubungkan dengan beberapa nilai atribut di entity B dan satu nilai atribut di entity B dihubungkan dengan beberapa nilai di entity A sehingga hubungan relasi entara entity A dengan entity B harus digambarkan di skema relasi.

3.2.4 Pengujian Software

Pengujian software adalah proses untuk memastikan apakah semua fungsi sistem bekerja dengan baik, dan mencari apakah masih ada kesalahan pada sistem. Pengujian atau testing software sangat penting untuk dilakukan. Pengujian ini bertujuan untuk menjamin kualitas software, dan juga menjadi peninjauan terakhir terhadap spesifikasi, desain dan pengkodean.

Terdapat dua pendekatan dalam melakukan pengujian software yaitu:

1. Pendekatan *black-box testing*

Pendekatan ini melakukan pengujian terhadap fungsi operasional software. Pendekatan ini biasanya dilakukan oleh penguji yang tidak ikut serta dalam pengkodean *software*.

2. Pendekatan *white-box testing*

Metode ini dilakukan oleh orang yang memahami cara kerja operasi *internal software* yang membentuk keseluruhan operasi *software.*

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan *black-box testing* dalam melakukan pengujian sistem yang dibangun. *Black box testing* menyinggung uji coba yang dilakukan pada *interface software*. Walaupun didesain untuk menemukan kesalahan uji coba *blackbox* digunakan untuk mendemonstrasikan fungsi *software* yang dioperasikan, apakah input diterima dengan benar, dan output yang dihasilkan benar, apakah integritas informasi eksternal terpelihara. Ujicoba *blackbox* memeriksa beberapa aspek sistem, tetapi memeriksa sedikit mengenai struktur *logical internal software.*