BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini kebutuhan akan kesehatan yang prima telah menjadi salah satu prioritas utama di kalangan masyarakat pada umumnya. Hal ini ditandai dengan banyaknya tersedia tempat-tempat yang menawarkan solusi alternatif untuk menjaga kesehatan serta melakukan terapi pengobatan dengan pendekatan herbal. Salah satu terapi pengobatan yang telah terbukti secara medis dapat memberikan manfaat bagi kesehatan adalah pengobatan *Thibbun Nabawi*. Meskipun demikian, untuk memperoleh hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan, maka terapi yang dilakukan tetaplah harus teratur dan dalam kondisi yang tepat.

Klinik BRC (Bekam *Ruqyah Center*) merupakan salah satu tempat penyedia beragam produk dan layanan kesehatan alternatif yang berkualitas bagi masyarakat. Saat ini klinik BRC memiliki hingga lebih dari 48 cabang di seluruh Indonesia. Dengan ratusan pasien serta transaksi yang diolah pada masing-masing klinik memaksa BRC untuk memanfaatkan penggunaan teknologi informasi sebagai bagian dari standar operasional prosedur hariannya.

Saat ini klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung melayani beragam produk herbal dan pelayanan kesehatan berupa terapi alternatif. Setiap pengunjung baik pasien ataupun pengunjung umum dapat memesan produk herbal secara langsung melalui bagian administrasi keuangan. Sedangkan,

untuk melakukan pemeriksaan terapi, pengunjung diharuskan mendaftarkan diri terlebih dahulu sebagai pasien pada bagian pendaftaran. Sebagai bagian daripada bentuk promosi, klinik BRC seringkali menetapkan diskon pada produk tertentu yang dipilih berdasarkan instruksi dari pusat BRC. Dalam proses pelayanannya, Klinik BRC menggunakan program aplikasi rekam medis dan POS BRC (*Point of Sales*) yang masing-masing bekerja dengan *database* tersendiri atau belum terintegrasi satu sama lain. Sehingga dalam praktiknya belum dapat bekerja secara maksimal atau memiliki beberapa kelemahan. Diantaranya, seringkali data pasien yang diolah tidak konsisten antara bagian pendaftaran dengan bagian administrasi keuangan, Aplikasi rekam medis saat ini baru digunakan terbatas untuk keperluan *data entry* atau belum mampu memberikan solusi berupa rekomendasi tindakan yang tepat bagi bagian diagnosa. Selain itu, penempatan *file database* yang dapat diakses secara bebas mengakibatkan tingginya resiko kerusakan atau kehilangan data jika komputer tersebut bermasalah baik yang disebabkan oleh virus ataupun *human error.* Disisi lain, Pelayanan administrasi saat ini berjalan kurang efisien sebab layanan yang telah dicatat oleh bagian pendaftaran masih harus diinputkan lagi oleh bagian administrasi keuangan baik kedalam aplikasi penjualan untuk menghasilkan faktur ataupun kedalam aplikasi *spreadsheet* sebagai bahan pelaporan. Proses rekapitulasi persediaan barang dihitung berdasarkan arsip faktur penjualan dan berkas stok opname yang dilakukan oleh bagian logistik membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan memiliki resiko kesalahan tinggi.

Pentingnya penelitian ini bagi klinik BRC adalah untuk membantu mengatasi dan menjadi solusi terkait permasalahan yang telah penulis paparkan. Sehingga secara tidak langsung, hal tersebut juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada setiap pengunjung.

Tuntutan akan semakin banyaknya data-data riwayat rawatan, diagnosa ataupun logistik yang perlu diolah oleh pihak klinik saat ini dengan cepat dan akurat, tentunya harus sesegera mungkin ditanggapi oleh perusahaan dengan mengaplikasikan sistem informasi pelayanan klinik terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang bisa diberikan, diharapkan hal tersebut akan dapat menambah kepuasan serta loyalitas konsumen untuk selalu berkunjung ke klinik BRC. Sehingga hal tersebut secara tidak langsung akan turut berperan dalam membantu merealisasikan *goal* atau tujuan perusahaan yang tercantum dalam visi untuk menciptakan dunia yang sehat dengan *syari'ah*.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, diperlukan sebuah sistem informasi pelayanan klinik terintegrasi yang dapat membantu BRC dalam melakukan pencatatan rekam medis setiap pasien yang berkunjung, mengelola penjualan produk dan mengelola pembelian produk. Maka dari itu, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul "**Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Klinik pada Klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung**".

1.2. Identifikasi dan Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengidentifikasi dan menyimpulkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi antara lain :

1) Data-data pasien yang diolah seringkali tidak konsisten karena basis data pada bagian pendaftaran saat ini belum terintegrasi dengan bagian administrasi keuangan.
2) Aplikasi rekam medis yang berada pada bagian pendaftaran saat ini baru digunakan terbatas sebagai *data entry* atau belum mampu melakukan analisa serta memberikan solusi berupa rekomendasi tindakan bagi bagian diagnosa.
3) Pelayanan administrasi saat ini berjalan kurang efisien sebab layanan yang telah dicatat oleh bagian pendaftaran masih harus diinputkan kembali oleh bagian administrasi keuangan baik kedalam aplikasi POS BRC untuk menghasilkan faktur penjualan ataupun kedalam aplikasi *spreadsheet* sebagai bahan pelaporan harian.
4) Proses rekap persediaan barang oleh bagian logistik yang dihitung secara langsung berdasarkan arsip faktur penjualan dari bagian administrasi keuangan menyebabkan tingginya resiko kesalahan penghitungan dan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang penulis identifikasi pada uraian tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa permasalahan pada Klinik BRC adalah bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi pelayanan klinik pada klinik BRC antara lain :

1. Bagaimana menganalisis data-data pasien yang seringkali tidak konsisten pada sistem berjalan saat ini di Klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung guna membangun sistem rekam medis dan penjualan yang terintegrasi.
2. Bagaimana cara merancang sistem rekam medis yang dapat membantu melakukan analisa serta memberikan rekomendasi kepada bagian diagnosa.
3. Bagaimana cara mengimplementasikan sistem informasi pelayanan klinik yang lebih efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pengujung.
4. Bagaimana melakukan pengujian sistem informasi pelayanan klinik terkait dengan proses penjualan yang terintegrasi secara langsung kepada bagian logistik sehingga dapat melakukan rekap persediaan dengan cepat.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan klinik pada Klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung yang diharapkan dapat membantu mengolah data-data pasien, pemesanan dan logistik. Sehingga, akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pengunjung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis data-data pasien yang seringkali tidak konsisten pada sistem berjalan saat ini di Klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung guna membangun sistem rekam medis dan penjualan yang terintegrasi.
2. Untuk merancang sistem rekam medis yang dapat membantu melakukan analisa serta memberikan rekomendasi tindakan kepada bagian diagnosa
3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan klinik yang lebih efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pengunjung
4. Untuk menguji sistem informasi pelayanan klinik terkait dengan proses penjualan yang terintegrasi secara langsung kepada bagian logistik sehingga dapat melakukan rekap persediaan dengan cepat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian yang dapat diperoleh dari klinik BRC diantaranya adalah :

1.4.1. Kegunaan Akademis

Kegunaan atau manfaat akademis yang penulis peroleh antara lain :

a. Bagi Pengembangan Ilmu

   Kegunaan Penelitian ini dalam pengembangan ilmu adalah agar dapat mengimplementasikan teori-teori yang terkait dalam pengembangan teknologi sistem informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan pada sistem klinik.

b. Bagi Peneliti

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian terkait dalam bidang pengembangan sistem dan teknologi informasi. Juga sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Peneliti Lain

   Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah sebagai salahsatu sumber referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terkait dengan bahasan yang peneliti lakukan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan atau manfaat praktis yang penulis peroleh antara lain :

a. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini bagi BRC (Bekam *Ruqyah Center*), diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan proses pelayanan kepada pasien.

b. Bagi Masyarakat

   Diharapkan berguna bagi masyarakat sebagai referensi perancangan sistem informasi yang dapat digunakan dalam menjalankan usaha terkait klinik.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari sistem yang penulis buat antara lain :

a. Sistem informasi pelayanan klinik yang dibangun hanya dapat diakses oleh pihak *internal* klinik melalui jaringan lokal atau *intranet*.
b. Sistem membahas proses pendaftaran, pemesanan layanan terapi, penjualan herbal, pembelian herbal dan pembuatan laporan.
c. Nilai diskon diisi pada bagian administrasi keuangan saat transaksi dilakukan.
d. Pengelolaan persediaan logistik dibatasi hanya pada lingkup klinik.
e. Aktivitas pembuatan laporan penjualan, laporan pembelian dan laporan stok data herbal dibatasi pada lingkup klinik.
f. Sistem hanya mendukung sistem pembayaran secara tunai.

g. Sistem tidak membahas retur.

h. Saran kelemahan organ pada modul rekam medis dirancang berdasarkan hasil identifikasi masukan tanda *mayor*.

1.6. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian di Klinik BRC Cabang Gegerkalong yang beralamatkan di Jl. Gegerkalong Girang No 54 RT/RW. Kec. Gegerkalong Kota Bandung – Jawa Barat. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan sejak Maret 2015 hingga Juni 2015.

Untuk mempermudah kegiatan penelitian hingga pembuatan laporan skripsi penulis membuat jadwal waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2015															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan Pemakai			■	■	■	■	■									
2	Membuat *Prototype*								■	■	■	■					
3	Menguji *Prototype*											■	■				
4	Memperbaiki *Prototype*													■	■		
5	Membuat versi produksi															■	■

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dimaksudkan agar proses pembuatan dokumentasi laporan dapat dibuat secara terstruktur dan sistematis tidak menyimpang dari batasan-batasan masalah yang ada. Adapun sistematika penulisan skripsi mengenai Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Klinik pada Klinik BRC Cabang Gegerkalong Bandung terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas ruang lingkup permasalahan secara umum dan singkat terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, bahasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, objek dan metode penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi pelayanan klinik. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku dan beberapa referensi lain.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan secara lebih rinci dan terurut mengenai objek penelitian, metode penelitian, metodologi penelitian dan struktur pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan sistem informasi pelayanan klinik yang penulis usulkan, perancangan model sistem yang diusulkan,

perancangan struktur menu, perancangan *interface* dan laporan, tampilan dan kode program aplikasi yang dibuat, komponen sistem yang dikonversi, struktrur jaringan komputer, serta menjelaskan kelebihan dan kelemahan sistem yang diusulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperolah setelah merancang sebuah sistem informasi, beserta saran yang diusulkan

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi berbagai pustaka yang menjadi referensi penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir ini

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Bagian ini berisi berbagai dokumen lampiran yang terkait dengan penyelesaian tugas akhir penulis