

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan fasilitas medis yang lebih kecil dari Rumah Sakit yang hanya melayani pasien dengan keluhan – keluhan tertentu. Pada umumnya klinik dijalankan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat atau dokter-dokter yang ingin menjalankan praktek pribadi. Salah satu jenis klinik adalah klinik fisioterapi. Fisioterapi merupakan salah satu bidang pelayanan kesehatan yang saat ini sangat dibutuhkan masyarakat. Physioterapy berasal dari kata "Physic" (fisik) dan "Therapy" (terapi) yang berarti pengobatan yang dilakukan pada kelainan-kelainan fisik.

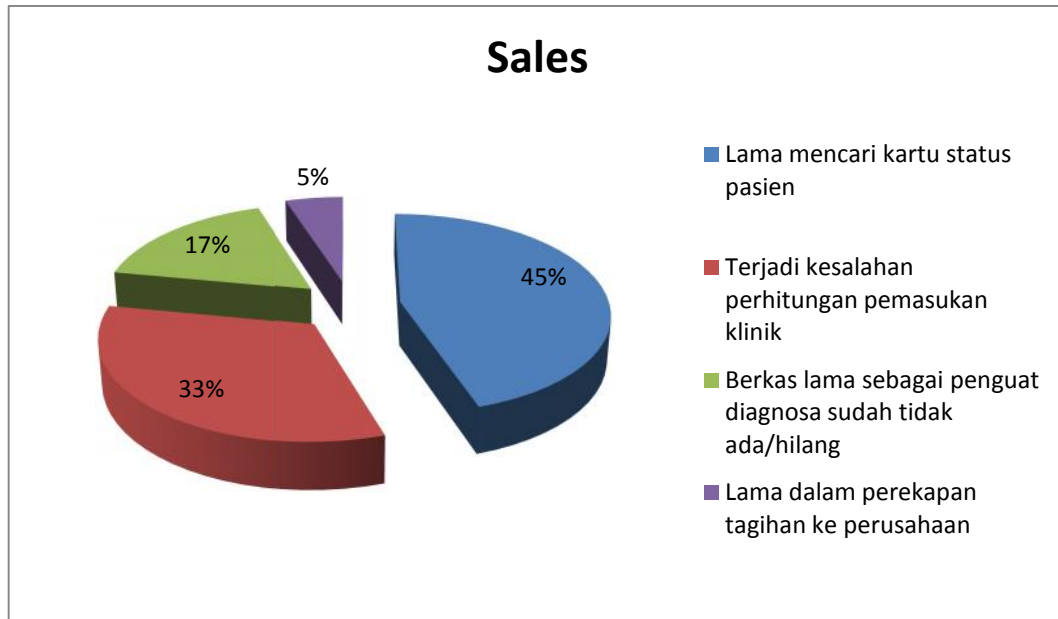
Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan klinik-klinik khususnya klinik-klinik fisioterapi di Indonesia dengan fasilitas – fasilitas yang lebih lengkap, maka klinik – klinik yang sudah berdiri sejak lama harus dapat menyeimbangkan kualitas kliniknya diiringi dengan kemajuan ilmu pengetahuan terkini dengan sangat baik. Hal itu dikarenakan tuntutan pelanggan yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang baik. Dengan perkembangan pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan, maka pelanggan dapat lebih kritis dalam memilih klinik mana yang lebih dapat memuaskan segala kebutuhannya, baik mengenai fasilitas klinik, pelayanan dari therapist, dan proses - proses yang terjadi di dalam klinik.

Klinik Fisioterapi Manual Sei Belutu merupakan klinik fisioterapi yang sudah berdiri sejak Agustus tahun 2000 dan saat ini berkembang cukup pesat. Pada awalnya klinik ini berdiri hanya disediakan 2 tempat tidur dan 1 orang pegawai. Seiring berjalannya waktu, klinik ini mulai terkenal dan mulai menjadi rujukan dari Rumah Sakit, perusahaan, dan juga dokter-dokter yang berhubungan dengan penyakit-penyakit yang memerlukan terapi-terapi khusus. Saat ini jumlah tempat tidur yang disediakan 7 buah dengan 9 orang pegawai. Begitu juga dengan fasilitas berupa alat-alat yang digunakan untuk proses penyembuhan pasien juga semakin banyak. Dengan awalnya hanya mempunyai 1 buah *infrared*, saat ini alat-alat yang sudah ada pada klinik tersebut adalah 5 buah *infrared*, 1 buah

ultrasonic, 1 buah *microwave diathermy*, 1 buah *nebulizer*, dan 3 buah *electrical stimulation*.

Seiring perkembangan klinik ini, semakin banyak pula jumlah pasiennya. Setiap pasien dengan masing-masing penyakit yang dideritanya ingin segera ditangani secepat mungkin, sementara dalam 1 hari pasien yang datang dapat mencapai 35-45 pasien. Dengan semakin banyaknya pelanggan dengan kebutuhannya masing-masing yang ada saat ini, maka para karyawan harus lebih tanggap dan handal dalam menghadapi pelanggan. Salah satunya dengan mengeliminasi proses – proses yang kurang bahkan tidak memberikan nilai tambah di dalam klinik tersebut untuk menghemat waktu sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan. Salah satu solusi yang mungkin dilakukan adalah mengubah proses – proses yang dilakukan secara manual menjadi komputerisasi.

Seperti permasalahan yang terjadi di klinik fisioterapi Sei Belutu Medan, mulai dari pendaftaran, pengecekan riwayat terapi yang sudah dijalankan, perhitungan pemasukan klinik per hari, maupun penyimpanan data – data pasien masih menggunakan cara yang manual dengan menggunakan kertas. Bukan hanya itu, di klinik tersebut masih banyak terdapat tumpukan-tumpukan kertas berupa data-data pasien yang disimpan untuk kepentingan terapi. Karena tumpukan-tumpukan tersebut semakin hari semakin banyak, maka pegawai klinik tersebut terpaksa harus membuang tumpukan-tumpukan tersebut setiap dua tahun. Padahal sebenarnya hal tersebut tidak boleh terjadi karena ada kemungkinan beberapa tahun mendatang pasien yang telah dinyatakan sembuh dapat kembali ke klinik tersebut untuk menjalankan pengobatan penyakit lama yang pernah dideritanya ataupun penyakit yang baru dideritanya. Kemungkinan penyakit yang dideritanya saat ini berhubungan dengan penyakit dulu yang pernah dideritanya sehingga pegawai harus melihat riwayat penyakit pasien tersebut untuk mengetahui kemungkinan-kemungkinan sebab pasien mengalami penyakit yang dideritanya. Masalah-masalah yang seringkali dihadapi oleh pegawai dapat dilihat dari grafik berikut ini :



Gambar 1. 2 Persentase masalah-masalah yang sering dialami pegawai

Berdasarkan *Gambar 1.1*, persentase masalah terbesar adalah membutuhkan waktu yang lama mencari kartu status pasien. Hal ini diakibatkan karena jumlah tumpukan kartu status pasien di setiap laci sangat banyak. Permasalahannya, pasien seringkali tidak membawa kartu berobat (kartu yang harus dibawa setiap kali berobat) sehingga sangat sulit mencari kartu status pasien. Dengan pasien membawa kartu berobat saja pegawai sudah membutuhkan waktu yang lama untuk mencari kartu status pasien, apalagi jika pasien tidak membawanya. Kemudian masalah kedua adalah terkadang terjadi kesalahan perhitungan pemasukan klinik. Hal ini dikarenakan tidak ada pengaturan khusus untuk menangani keuangan klinik ini. *Therapist* sendiri yang menerima uang setelah melakukan terapi kemudian memasukkan ke dalam laci lalu mencatat ke dalam buku khusus pemasukan atau uang yang diterima *therapist* disimpan dulu di kantong masing-masing dan apabila *therapist* mempunyai waktu senggang, barulah kemudian memasukkan uang ke laci dan mencatat di buku khusus tersebut. Hal ini bisa saja mengakibatkan terjadinya kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja maupun yang disengaja oleh *therapist*.

Dan masalah lainnya adalah sulit menentukan penguatan diagnosa jika berkas lama pasien sudah tidak ada/hilang (penjelasan sudah dikemukakan sebelumnya). Kemudian yang terakhir adalah lama dalam perekapan tagihan ke perusahaan. Hal ini diakibatkan karena proses perekapan tagihan ke perusahaan dilakukan dengan pengetikan satu per satu ke komputer sehingga memakan waktu yang lama. Jika hal-hal tersebut terus terjadi maka klinik ini tidak akan berkembang.

Oleh sebab itu perlu adanya suatu perbaikan proses bisnis dengan mengubah beberapa proses manual menjadi terkomputerisasi misalnya dalam pencarian kartu status pasien, perhitungan pemasukan klinik, perekapan tagihan ke perusahaan dan penyimpanan berkas/rekam medis pasien dengan yaitu dengan merancang sistem informasi yang terintegrasi dengan klinik tersebut. Dengan penambahan *guideline therapy* di sistem informasi tersebut, maka setiap *therapist* baik yang lama maupun baru dapat menangani pasien berdasarkan *guideline therapy* yang telah dibuat sehingga kualitas layanan kepada pasien dapat terjaga. *Guideline* ini akan memberikan petunjuk berupa langkah-langkah terapi yang sebaiknya dilakukan untuk menangani penyakit pasien.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul dan dijadikan objek penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana membuat usulan perbaikan untuk proses pelayanan klinik fisioterapi Sei Belutu Medan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang dapat mendukung pelayanan klinik fisioterapi Sei Belutu Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat usulan perbaikan untuk proses pelayanan klinik fisioterapi Sei Belutu Medan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Merancang sistem informasi yang dapat mendukung perbaikan layanan klinik fisioterapi Sei Belutu Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Membantu pihak klinik fisioterapi Sei Belutu Medan untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan yang ada di klinik tersebut sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan.
2. Membantu pihak klinik fisioterapi Sei Belutu Medan untuk mendapatkan model sistem informasi yang dapat mendukung proses layanan klinik tersebut.

1.5 Batasan Masalah

1. Tidak membahas biaya yang dibutuhkan mengimplementasikan sistem informasi yang dirancang.
2. Layanan klinik yang diteliti adalah layanan bagi pasien dari mulai kedatangan pasien sampai pasien selesai ditangani
3. Layanan apotek tidak menjadi bagian dari objek yang diteliti.
4. Perancangan sistem Informasi tidak membahas masalah keamanannya serta masalah kebijakan penghapusan rekam medis.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang masalah yang terjadi dan menjadi latar belakang dari penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian ini bagi pihak-pihak yang terkait. Dalam bagian ini juga terdapat batasan masalah yang membatasi proses pemecahan masalah.

Bab II Landasan Teori

Bab ini membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian. Teori yang menjadi acuan penelitian adalah Business Process Improvement dan teori yang berhubungan dengan perancangan sistem informasi.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci

meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan tujuan penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji data dan merancang analisis pengolahan data

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dilakukan pengumpulan dan pengolahan data mengenai proses-proses bisnis eksisting dengan perhitungan waktu siklusnya serta identifikasi mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan internal dan eksternal.

Bab V

Analisis

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yaitu perbaikan proses bisnis dengan menggunakan *tools streamlining*. Kemudian akan diberikan usulan untuk memperbaiki proses-proses yang tidak memberikan nilai tambah kepada klinik.

Bab VI

Perancangan Sistem Informasi

Pada bab ini berisi identifikasi akan kebutuhan sistem informasi berupa input, output, *user* beserta perancangan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan klinik.

Bab VII

Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran bagi klinik dan penelitian selanjutnya.