

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyedia fasilitas kesehatan masyarakat, mutu pelayanan adalah hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan. Hal ini dikarenakan mutu pelayanan yang di berikan oleh perusahaan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk itu sudah seharusnya suatu perusahaan mulai berinovasi atau melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang akan mempermudah dan mempercepat pencarian informasi serta dapat menghasilkan data yang berkualitas, relevan, akurat dan tepat waktu. Atas dasar tersebut sangat tepat jika dalam pengelolaan mutu pelayanan melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem yang terintegrasi didalam proses bisnisnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas kerja yang lebih baik (Supriadi, Yolanda dan Ainiya, 2020).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dengan menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialisik. Pada saat ini klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menjadi tempat alternatif untuk berobat bagi masyarakat selain Puskesmas dan Rumah Sakit. Pemilihan klinik oleh masyarakat juga dikarenakan beberapa faktor yaitu lokasi yang lebih dekat dengan rumah, biaya yang sama terjangkauunya dan waktu operasional yang buka dihari libur. Oleh karena itu sangat wajar jika banyak pasien

yang berdatangan untuk mendapatkan pengobatan yang diinginkan oleh masyarakat (Herdiansah, Fitriawati dan Hariri, 2021).

Walaupun saat ini penyebaran Covid-19 sudah menurun dan terkendali serta masyarakat sudah di berikan kelonggaran dalam beraktifitas namun pemerintah setiap daerah tetap mengharuskan perusahaan untuk tetap memberikan pelayanan dan fasilitas dengan mematuhi protokol kesehatan. Klinik Satria Medika merupakan tempat pelayanan kesehatan yang membantu pasien dengan menyediakan layanan Pengobatan Umum, Pengobatan Gigi, Fisioterapi, Medical Check Up dan Apotek. Tingginya pasien yang datang untuk mendapatkan pengobatan di Klinik Satria Medika sedangkan kapasitas ruang tunggu dan pendaftaran yang tidak terlalu besar, memicu timbulnya kerumunan didalam suatu ruangan yang tentunya dapat melanggar protokol kesehatan. Menurut keterangan dari kepala pelayanan Klinik Satria Medika jumlah pasien baru atau lama baik menggunakan fasilitas BPJS atau mandiri bisa mencapai kurang lebih 37 jiwa perhari.

Masalah juga terjadi pada layanan administrasi yang masih menggunakan sistem konvensional tak lepas dari timbulnya masalah, seperti proses penyampaian informasi jadwal dokter, pengumuman, peraturan-peraturan dan dokumen persyaratan pendaftaran yang hanya di sampaikan melalui papan pengumuman atau banner di ruangan klinik membuat pasien kebingungan dan harus kembali lagi kerumah karena tidak sesuai jadwal dokter serta dokumen yg dibawa. Selain itu pengelolaan data rekam medis yang masih menggunakan dokumen cetak juga mengakibatkan lamanya proses pencarian data pasien rawat jalan bahkan juga

pernah terjadi hilangnya dokumen rekam medis pasien yang tentunya dapat mengurangi mutu pelayanan klinik.

Merujuk pada berbagai masalah yang terjadi di Klinik Satria Medika perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan kepada pasien dengan menerapkan pemanfaatan teknologi informasi yaitu Sistem Informasi Sentra Pelayanan Klinik. Sistem yang dikembangkan bertujuan untuk mempermudah pasien dalam proses pendaftaran, mengetahui informasi layanan klinik dan mengetahui hasil rekam medis yang dapat dilakukan secara online. Adapun penelitian terdahulu yang membahas konteks permasalahan yang sama terkait peningkatan mutu pelayanan klinik yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Iskandar dan Akhiyar, 2020) mendapatkan hasil sistem informasi klinik yang dirancang dapat memudahkan dalam proses pencatatan data-data pelayanan sehingga lebih efisien dan efektif karena menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Penelitian dengan hasil yang sama juga dilakukan oleh (Pamungkas, 2020) hasilnya sistem yang di rancang dapat membantu dalam kegiatan rekam medis dimana rekam medis pasien yang terdahulu bisa diakses dengan cepat sehingga meningkatkan pelayanan klinik.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya serta adanya keberhasilan penelitian terdahulu tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan mutu pelayanan klinik menginspirasi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Klinik Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Pasien Dimasa New Normal Covid-19 (Studi Kasus: Klinik Satria Medika)”. Metode pengembangan sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Extreme Programming* (XP) dengan tahapan dimulai dari *planning*, *design*,

coding dan *testing*. Pemilihan metode XP dikarenakan kepraktisan tahapan metode pengembangan ini menjadikan pengembangan lebih murah dan cepat serta kemungkinan kesalahan yang sangat kecil. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Klinik Satria Medika dalam memberikan solusi yang tepat pada masalah yang dihadapi serta dapat meningkatkan mutu pelayanan klinik sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Klinik Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Pasien Dimasa New Normal Covid-19 (Studi Kasus: Klinik Satria Medika)?
2. Bagaimana pasien dapat melakukan pendaftaran dan mendapat nomor antrian tanpa harus datang langsung ke klinik Satria Medika?
3. Bagaimana menyajikan informasi jadwal dokter dan hasil rekam medis yang dapat dilihat pasien secara online?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Klinik Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kepada Pasien Dimasa New Normal Covid-19 (Studi Kasus: Klinik Satria Medika).

2. Menghasilkan sistem yang dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke Klinik Satria Medika.
3. Menghasilkan sistem yang dapat menyajikan informasi jadwal dokter dan hasil rekam medis yang dapat dilihat pasien secara online.

1.4 Batasan Masalah

Pada pengembangan sistem ini mencakup banyak hal, agar permasalahan tidak meluas maka perlu adanya batasan masalah yang akan dibahas yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas bagaimana proses pengelolaan administrasi pendaftaran pasien secara *online* dan penyampaian informasi-informasi seputar layanan klinik yang akurat kepada pasien Klinik Satria Medika.
2. Pada sistem yang di rancang dan dibangun tidak membahas pembayaran secara langsung melalui sistem.
3. Laporan yang disajikan hanya sebatas laporan data pasien, laporan jumlah pasien yang berobat dan laporan jumlah obat yang keluar.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat membantu pasien dalam proses pendaftaran serta mempermudah dalam mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan layanan di Klinik Satria Medika. Bagi Klinik Satria Medika penelitian ini dapat dijadikan solusi terhadap masalah yang dihadapi terkait peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Sedangkan bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi pelayanan

linik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien.