# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Praktik Bersama Sawojajar Malang merupakan klinik gigi yang melayani pemeriksaan dan perawatan gigi pasien dengan berbagai keluhan yang diderita. Pada klinik ini terdapat 4 dokter gigi yang masing-masing dokter mempunyai spesialis yang berbeda-beda yaitu 1 dokter spesialis ortodontis, 1 dokter spesialis konservasi gigi dan 2 dokter gigi umum. Setiap dokter mempunyai jadwal praktik berbeda dan tertentu sesuai dengan perjanjian yang dibuat dalam sepekan. Klinik ini buka selama 6 hari dalam sepekan dan jam operasionalnya pukul 14.00 – 19.00. Mengingat jam operasional di klinik ini yang terbatas, maka klinik ini menerapkan penjadwalan pemeriksaan sesuai dengan perjanjian yang sudah disediakan jamnya oleh bagian administrasi, sehingga tak jarang terjadi kuota janji temu menjadi *overload* karena terbatasnya jam operasional. Pada setiap harinya klinik ini membatasi kuota dengan 10 pasien, sehingga masing-masing dokter dapat memeriksa 2-3 pasien perharinya. Apabila pasien belum terdaftar dan ingin membuat perjanjian maka pasien harus datang ke klinik secara langsung atau menghubungi pihak klinik melalui telepon atau *Whatsapp*. Pasien yang telah terdaftar akan mendapatkan kartu kontrol berupa kertas sebagai identitas yang harus dibawa setiap melakukan pemeriksaan. Tidak jarang kartu kontrol tersebut hilang dan rusak karena terbuat dari kertas.

Tata kelola perjanjian dan penjadwalan pemeriksaan telah diterapkan pada klinik ini, namun seringkali terjadi penumpukan pemeriksaan karena beberapa pasien tidak dapat memenuhi penjadwalan yang sudah ditentukan dan ingin melakukan penjadwalan ulang pemeriksaan, sehingga terkadang pihak klinik salah dalam menjadwal dan terjadi tabrakan jadwal pemeriksaan antar pasien. Dan apabila pasien telah melakukan pemeriksaan sesuai dengan perjanjian, maka dokter akan mencatat rekam medis milik pasien tersebut di buku catatan, yang tak jarang terkadang dokter harus mencari terlebih dahulu nomor registrasi pasien atau nama pasien tersebut secara manual. Dokumen rekam medis pasien disimpan di dalam

1

rak yang memungkinkan terjadi kesulitan dalam pencarian data pasien dan juga sering terjadi kesalahan dalam pencatatan data sehingga informasi yang dihasilkan tidak akurat. Pencatatan keuangan pada klinik ini juga dilakukan secara manual sehingga ketika akan menghitung profit dalam jangka waktu tertentu mengalami kesulitan.

Atas dasar tersebut, peneliti mengusulkan pembuatan sistem informasi yang dapat menunjang efektivitas layanan pada pengelolaan pasien yang belum terdaftar maupun sudah terdaftar dalam membuat penjadwalan pemeriksaan dan juga pencatatan rekam medisnya. Sistem informasi ini dibangun bertujuan agar tidak terjadi penumpukan jadwal pemeriksaan atau *human error* dalam penjadwalan pasien yang bertabrakan, dan juga untuk memudahkan pencarian data pasien dalam mencatat rekam medis yang telah dilakukan. Sistem informasi ini juga mencatat pembayaran yang telah dilakukan atas pemeriksaan yang telah diberikan, serta menyediakan perhitungan profit agar memudahkan bagian administrasi dalam mengelola keuangan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan medis pasien klinik gigi berbasis website guna menunjang kualitas layanan pada Praktik Bersama Sawojajar Malang?

## 1.3 Tujuan

1. Memudahkan bagian administrasi tempat Praktik Bersama Sawojajar Malang untuk mengelola data pasien dan keuangan.
2. Memudahkan dokter mengetahui jadwal pemeriksaan yang harus dilakukan, mengetahui data pasien yang ditangani dan mengetahui pendapatan yang didapatkan.
3. Memudahkan pasien mengetahui jadwal pemeriksaan, membantu pasien membuat perjanjian pemeriksaan dan mengetahui rekam medis dan juga pembayaran yang telah dilakukan.

## 1.4 Manfaat

1. Menunjang kualitas pelayanan pasien di Praktik Bersama Sawojajar Malang.
2. Menunjang efisiensi kerja dalam pengolahan data di Praktik Bersama Sawojajar Malang.
3. Memberikan informasi kepada pasien secara tepat dan akurat sehingga waktu tunggu pasien dapat lebih efisien.

## 1.5 Batasan Masalah

1. Batasan penelitian ini sistem informasi berfokus mengelola pendaftaran pasien, penjadwalan pemeriksaan pasien, pencatatan rekam medis pasien, pembayaran atas pemeriksaan yang telah dilakukan pasien dan perhitungan profit yang didapatkan.
2. Pada sistem informasi ini tidak mengelola data obat.
3. Objek penelitian ini adalah Praktik Bersama Sawojajar Malang.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif pendekatan studi kasus. Sebuah metode riset sosial untuk menyelidiki, memahami dan meneliti suatu masalah yang telah terjadi. Penelitian tersebut dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai informasi yang akan diolah dan menghasilkan suatu solusi, sehingga masalah tersebut dapat terselesaikan. Metode penelitian kualitatif pendekatan studi kasus memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mendalam tentang permasalahan pada suatu objek penelitian. Kasus yang diteliti cenderung khusus dan penelitian dilaksanakan terhadap suatu kesatuan yang berupa kegiatan, peristiwa, program, atau kelompok pada kondisi tertentu.

### 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September dan Oktober 2021 di Praktik Bersama Sawojajar Malang, yang beralamat di Jl. Terusan Danau Kerinci 1a-18 Sawojajar Malang. Pemilihan tempat penelitian ini didorong oleh hasil observasi yang telah dilakukan peneliti bahwa pelaksanaan pengolahan data pada Tempat Praktik tersebut masih menggunakan manual dan belum memanfaatkan penerapan sistem informasi.

### 1.6.2 Bahan dan Alat Penelitian

Bahan yang penelitian yang digunakan mencakup hasil survei dan observasi yang telah dilakukan. Bahan-bahan penelitian itu antara lain :

1. Pendaftaran pasien baru yang mengharuskan datang langsung ke klinik dengan menggunakan kartu atau bisa langsung mengubungi pihak klinik melalui telepon atau *Whatsapp*.
2. Penjadwalan pemeriksaan yang harus dibuat terlebih dahulu dengan datang langsung ke klinik atau menghubungi pihak klinik melalui telepon atau *Whatsapp*.
3. Rekam medis pasien yang menggunakan buku catatan.
4. Keuangan yang dicatat menggunakan buku catatan.

Alat penelitian berupa komputer / laptop yang digunakan untuk mengimplementasikan *prototype* aplikasi sistem informasi pelayanan medis pasien klinik gigi.

### 1.6.3 Pengumpulan Data dan Informasi

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain sebagai berikut :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek yang ada di lapangan sesuai dengan permasalahan yang diambil. Peneliti melakukan observasi secara langsung di Praktik Bersama Sawojajar Malang untuk melihat proses pengelolahan data yang diterapkan.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil. Informan dalam wawancara tersebut adalah bagian administrasi, dokter dan pasien.

1. Dokumentasi

Peneliti mengamati dokumen yang berhubungan dengan informasi data pasien dan rekam medis pasien yang menggunakan kartu dan buku.

### 1.6.4 Analisis Data

Pada klinik ini terdapat empat dokter dengan spesialis yang berbeda-beda yaitu dokter gigi umum, dokter spesialis konservasi gigi, dan dokter spesialis ortodonsi. Terdapat satu ruangan praktik dengan pembagian jadwal yang berbeda dan tertentu dalam satu pekan. Pendaftaran dilakukan secara manual dengan datang ke klinik atau menghubungi pihak klinik melalui melalui telepon atau *Whatsapp* dan bagian administrasi menuliskan data diri pasien tersebut di buku catatan, kemudian jika sudah terdaftar pasien akan diberi kartu sebagai tanda pasien yang harus dibawa setiap akan melakukan kontrol. Penjadawalan pemeriksaan harus sudah dibuat sebelumnya, agar pasien sudah memiliki janji temu kapan harus periksa. Data kontrol atau rekam medis ditulis secara manual pada buku catatan sesuai dengan pasien yang bersangkutan, sehingga ketika mencari data pasien tersebut membutuhkan waktu yang lama karena harus mencari satu persatu berdasarkan nomor registrasi atau nama pasien. Pembayaran atas pemeriksaan yang dilakukan hanya dicatat nominalnya saja tanpa keterangan jenis pembayarannya menggunakan apa. Perhitungan pendapatan dan profit dilakukan secara manual menggunakan buku catatan.

### 1.6.5 Prosedur Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat langkah-langkah prosedur penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Praktik Bersama Sawojajar Malang
2. Mengidentifikasi permasalahan yang ada ditempat tersebut berkaitan dengan proses bisnisnya.
3. Perumusan masalah yang dialami tempat praktik tersebut.
4. Tujuan dilakukannya penelitian untuk menunjang kinerja tempat praktik tersebut.
5. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi objek, wawancara kepada pihak terkait seperti bagian administrasi, dokter dan pasien dan juga dokumentasi proses kegiatan.
6. Menganalisa data yang telah diperoleh.
7. Menentukan kebutuhan sistem sesuai dengan keadaan tempat praktik tersebut.
8. Mendesain sistem baik user interface maupun fitur.
9. Pengujian desain sistem untuk mencakup kebutuhan yang diperlukan.
10. Mengimplementasikan sistem.
11. Menguji coba keseluruhan sistem yang telah dibangun.



Gambar 1.1Prosedur Penelitian

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memahami lebih jelas tentang penulisan ini, maka dibagi menjadi 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, Batasan Masalah, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang Penelitian Terdahulu hasil dari re*View* jurnal dan Teori Terkait yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi.

**BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi tentang uraian Analisis dan Perancangan sistem yang akan dibuat, seperti rancangan basis data dan rancangan user interface aplikasi.

**BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang berupa sistem, implementasi dan pembahasan dari program yang telah dibuat. Implementasi meliputi analisa, *source code*, database, pemasangan dan uji coba sistem.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan tugas akhir dan saran untuk pengembangan program selanjutnya.