



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di
Klinik Tongkonan

Skripsi

Oleh

Andreas Ujuna

2013320179

Bandung

2018

No. Kode	: AB UJU r /18
Tanggal	: 16 Januari 2019
No. Ind.	: 8300 - FISIP /SKP 36997
Divisi	:
Hadiah / Beli	:
Dari	: FISIP



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di
Klinik Tongkonan

Skripsi

Oleh

Andreas Ujuna

2013320179

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., App.com., MBA., M.Phil.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Andreas Ujuna
Nomor Pokok : 2013320179
Judul : Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di Klinik
Tongkonan

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 Juli 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua

Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak, CA.

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., App.com., MBA., M.Phil. :

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan



Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andreas Ujuna
NPM : 2013320084 179
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di *Klinik Tongkonan*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 July 2018



Andreas Ujuna

ABSTRAK



Nama : Andreas Ujuna
NPM : 2013320179
Judul : Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di Klinik Tongkonan

Klinik Tongkonan merupakan suatu fasilitas kesehatan publik kecil yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan dan perawatan kepada pasien. Saat ini Klinik Tongkonan sedang mengalami kendala dan permasalahan utamanya adalah yaitu pada bagian administrasi terutama pada proses pengolahan data pasien, kendala tersebut muncul disebabkan oleh seluruh proses pencatatan dan penyimpanan data masih menggunakan kertas sehingga proses pencarian arsip pasien beresiko hilang atau rusak.

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analisis. Teknik analisis yang digunakan adalah *Business Challenge Bundle*, *Porter 5 Forces*, *Analisis SWOT*, *Strategic Business Objective* dan *Business Process Modelling Notation*. *Business Challenge Bundle* ini digunakan untuk mendapatkan gambaran besar dari Klinik, *Porter 5 Forces* digunakan untuk menggambarkan kondisi eksternal klinik yang dibandingkan dengan internal klinik, *Analisis SWOT* ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor eksternal dan internal secara sistematis untuk merumuskan strategi apa yang digunakan klinik, *Strategic business Objective* digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan berbasis sistem informasi, *Business Process Modeling Notation* digunakan untuk menggambarkan seluruh proses bisnis klinik.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka kebutuhan Klinik Tongkonan adalah sebuah sistem yang mampu menyimpan dan menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan bagi pihak klinik terutama bagian administrasi. Sistem informasi yang dirancang dibagi menjadi 3 yaitu: *TPS*, *MIS* dan *DSS*. *TPS* berfungsi untuk mencatat data. *MIS* berfungsi sebagai informasi atau laporan bagi perusahaan dalam membantu proses kerja. *DSS* berfungsi sebagai pendukung keputusan bagi dokter dalam menentukan keputusan medis lanjutan bagi pasien. Berdasarkan hasil wawancara, tanggapan pihak perusahaan terutama pemimpin dan manager sebagai mentor merespon baik terhadap rancangan sistem pelayanan kesehatan ini dalam menggantikan kartu pasien sebagai arsip pasien dan mengotomatisasi proses pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Administrasi pelayanan kesehatan, Rekam Medis.



ABSTRACT

Name : Andreas Ujuna
NPM : 2013320179
Title : Health Service Administration System at Tongkonan Clinic

Tongkonan Clinic is a small public health facility established with the aim of providing health services and care to patients. Currently Tongkonan Clinic is experiencing obstacles that is on the administration, especially on the processing of patient data, the constraints arise caused by the entire process of recording and storage data is still using paper so that the search process of patient records is at risk of missing or damaged.

The type of research method used is qualitative research with descriptive research type of analysis. Analytical techniques used are *Business Challenge Bundle*, *Porter 5 Forces*, *SWOT Analysis*, *Strategic Business Objective* and *Business Process Modeling Notation*. *Business Challenge Bundle* is used to obtain a great overview of the Clinic, *Porter 5 Forces* is used to describe the clinical external conditions compared to internal clinics. This *SWOT Analysis* is used to identify internal and external factors systematically to formulate what strategies the clinic uses, *Strategic Business Objective* is used to formulate enterprise-based information system strategy, *Business Process Modeling Notation* is used to describe the clinical business process.

Based on the results, the need of the Tongkonan Clinic is a system capable of storing and providing all necessary information for related parties such as patient health data. The designed information system is divided into 3: TPS, MIS and DSS. The TPS function to record data. The MIS serve as information or reports for the clinic in assisting the work process. The DSS serves as a decision support for doctor in determining advance medical decisions for patients.. Based on the results of interviews, the response of the company especially leaders and managers as mentors respond well to the design of this health care system in replacing the patient's card as the patient's archive and automate the process of health care.

Keywords: Administration of health services, Medical Records



KATA PENGANTAR

Dengan ini saya mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat-Nya yang penuh limpah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan di Klinik Tongkonan” tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan dalam pengerjaan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya belum sepenuhnya sempurna dan masih banyak kekurangan. Walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis khususnya.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis mendapat berbagai bantuan dari banyak pihak. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang begitu luar biasa sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang dimaksud, antara lain :

1. Tuhan Yesus yang selalu menuntun dan selalu menjaga penulis selama penulis mengerjakan tugas.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Samuel, Ibu Naomi Palinggi dan kedua kakak saya yang selalu mendoakan yang terbaik, memberi dukungan dan semangat kepada saya.

3. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan kritik dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan lancar dan memberi begitu banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
4. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen mata kuliah seminar yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan kritik dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan lancar dan memberi begitu banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra.,M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberi banyak dukungan.
6. Bapak Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB.,M.S.E. selaku dosen wali yang selalu membantu mengarahkan penulis dalam mengambil keputusan akademik selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Program Studi Ilmu Adminstrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman.
8. Teman-teman seperjuangan Muhammad Aditya Rakhman, Anastasia Fredicia, Patricia Niken dan Devin Fernando yang telah berjuang saling membantu dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terkasih Jordan, Felix, Alex Limpar, Evan Grafik, Sohuroni, Abraham Korompis (Phillip), Harits AB, Octav, Yonathan

Hersantio, Agung Kleng, Steffan Tedong, Alex Cuek, Clifford, Samson, Petrus, Cadit, Brahma Wirawan, Henry John, Heru, Aldilo Gula Tomat, Michael, Monti, Leonard, Felix Didi, Yohanes Febry, Marcel Aconk dan Yoseph yang telah memberi dukungan moral kepada penulis dan tidak membantu dalam mengerjakan skripsi.

10. Teman-teman Warung Eliza yaitu Alex, Evan, Bayu, Ele, Adsol, Makarim, Derry, Devin, Mondy, Isaac, Isa Aprisa, Hutomo, Camok, Anggoro, Dimas, Pepen, Denis, Dedy, Hari, Kim, Omen, Edek, Tyo, Rizal, Ahmad, Ghailan dan Yoga yang telah saling membantu satu sama lain selama perkuliahan dan akan menjadi tempat yang akan selalu dirindukan.
11. Sahabat Tatib yaitu Bayu, Ramos, Mikky, Eja dan lainnya yang sudah menjadi teman saat berorganisasi di kampus.
12. Klinik Tongkonan, khususnya pada Dr. Samuel Ujuna, Mba Inang dan Suster Evy yang telah memberi izin penelitian dan membantu selama proses penelitian.
13. Teman-teman Sosi Billah, Ucup, Acun, Arie, Arif, Silvy, Dian, Iman, Arif, Pelatih Taekwondo, Kiwil, Pelatih Zumba, Ude, Icha, Bona yang telah menjadi teman penulis yang bertemu hampir setiap hari.
14. Seluruh pihak-pihak yang membantu proses pengerjaan skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran kepada penulis akan diterima dengan senang hati

dan ikhlas untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan dimasa mendatang. Akhir kata, saya selaku penulis mengucapkan terima kasih atas seluruh bantuan yang telah diberikan, dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 10 Juli 2018

Penulis

Andreas Ujuna



DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR DIAGRAM	XII
DAFTAR TABEL	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Klinik	13
2.2 Pelayanan.....	15
2.2.1 Pelayanan Kesehatan	16
2.2.1.1 Dasar Hukum Pelayanan Kesehatan	17
2.2.1.2 Pihak-pihak yang Berhubungan dengan Pemberian Pelayanan Kesehatan.....	18
2.3 Administrasi.....	19
2.3.1 Rekam Medis	20
2.3.1.1 Rekam Medis Elektronik.....	22
2.3.2 Prosedur	23
2.3.2.1 Pendaftaran.....	24
2.4 Sistem Informasi	25
2.4.1 Jenis Sistem Informasi	26
2.4.2 Dimensi Sistem Informasi	26
2.4.3 Tujuan Strategik Sistem Informasi	28
2.4.4 Sistem Informasi Kesehatan (SIK)	29

2.5 Sistem Pendukung Keputusan (SPK / DSS).....	31
2.6 Business Challenge Bundle (BCB).....	32
2.7 Business Process Modeling Notation	33
2.8 Porter 5 Forces	33
2.9 Analisis SWOT	34
2.10 Strategic Business Objectives.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis & Metode Penelitian	38
3.2 Peran Peneliti	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Sumber Data	40
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.6 Analisis Data.....	43
3.6.1 Systems analysis	43
3.6.1.1 Porter 5 Forces	44
3.6.1.2 Analisis SWOT	44
3.6.1.3 Strategic Business Objective.....	44
3.6.1.4 Business Challenge Bundle.....	45
3.6.2 System Design	45
3.6.2.1 Business Process Modeling Notation	45
3.7 Pengecekan Keabsahan Temuan.....	46
3.8 Operasioanalisis Variabel	47
BAB IV OBJEK PENELITIAN	52
4.1 Profil Perusahaan	52
4.2 Proses Umum Perusahaan.....	53
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	54
4.4 Struktur Organisasi	55
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	59
5.1 Analisis Inti.....	60
5.1.1 Tantangan Bisnis	60
5.1.1.1 Porter 5 Forces	60
5.1.1.1.1 Barriers To Entry.....	60
5.1.1.1.2 Threats Of Substitute Product or Service.....	65
5.1.1.1.3 Bargaining Power Of Supplier	67
5.1.1.1.4 Bargaining Power Of Buyers	68
5.1.1.1.5 Rivalry Among Competitors	69
5.1.2 Manajemen	71
5.1.2.1 Analisis Swot.....	71
5.1.2.2 Strategic Business Objectives	79
5.1.3 Organisasi	80

5.1.3.1	Struktur Organisasi.....	80
5.1.3.2	Perubahan Struktur Organisasi.....	81
5.1.4	Teknologi.....	83
5.1.4.1	BPMN.....	84
5.1.4.1.1	BPMN Level 1 Proses Bisnis Klinik Tongkongan (Saat Ini).....	85
5.1.4.1.2	BPMN Level 2 Proses Bisnis Klinik Tongkongan dengan SIB.....	87
5.1.4.2	Business Challenge Bundle.....	89
5.1.5	Sistem Informasi.....	92
5.1.5.1	Pencatatan Data.....	93
5.1.5.1.1	Relationship.....	93
5.1.5.1.2	Pendataan Registrasi Identitas Diri Pasien.....	94
5.1.5.1.3	Registrasi Medical Check-Up.....	95
5.1.5.1.4	Rekam Medis (Harian).....	97
5.1.5.1.5	Rincian Jumlah Transaksi.....	99
5.1.5.1.6	Dokter.....	101
5.1.5.1.7	Rekam Medis Utama.....	102
5.1.5.2	Laporan.....	103
5.1.5.2.1	Rekam Medis Utama.....	104
5.1.5.2.2	Jenis Penyakit, Gejala, Penyebab & Obat.....	105
5.1.5.2.3	Data Pasien.....	107
5.1.5.2.4	Riwayat Keputusan Medis Lanjutan.....	107
5.1.5.2.5	Laporan Rekam Medis (Harian).....	108
5.1.5.2.6	Jumlah Transaksi Harian.....	109
5.1.5.2.7	Riwayat Jumlah Transaksi.....	110
5.1.5.2.8	Tarif Penanganan Medis.....	110
5.1.6.3	Pendukung Keputusan.....	111
5.1.6.3.1	Pendukung Keputusan Medis Lanjutan & Pemberian Surat Pengantar ke Rumah Sakit	112
5.1.6.3.2	Pendukung Keputusan Pasien Rawat jalan	113
5.1.6.3.3	Pendukung Keputusan Rawat Inap / Operasi	114
5.1.6.3.4	Pendukung Keputusan Waktu Kembali Check-Up.....	114
5.1.6.4	Solusi Bisnis.....	115
5.2	Tanggapan Pimpinan.....	117
5.2.1	Manajemen.....	117
5.2.2	Organisasi.....	117
5.2.3	Teknologi.....	118
5.2.4	BPMN.....	118
5.2.4	Sitem Informasi Bisnis.....	119
5.2.5	Solusi Bisnis.....	119

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	120
6.1 Kesimpulan	120
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	I
LAMPIRAN.....	V
Lampiran Wawancara:	v
Lampiran Foto:	xviii

DAFTAR GAMBAR



Gambar 2. 1 Dimensi Sistem Informasi.....	27
Gambar 2. 2 Piramida Organisasi	27
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian.....	40
Gambar 5. 1 Relationship	93
Gambar 5. 2 Modul Registrasi Identitas Diri Pasien	94
Gambar 5. 3 Modul Registrasi Medical Check-up	95
Gambar 5. 4 Modul Rekam Medis (Harian)	97
Gambar 5. 5 Modul Rincian Jumlah Transaksi (Harian).....	100
Gambar 5. 6 Modul Dokter.....	101
Gambar 5. 7 Modul Rekam Medis Utama	102
Gambar 5. 8 Laporan Rekam Medis Utama	104
Gambar 5. 9 Modul Laporan Jenis Penyakit, Gejala, Penyebab & Obat.....	106
Gambar 5. 10 Laporan Data Pasien	107
Gambar 5. 11 Laporan Riwayat Keputusan Medis Lanjutan.....	108
Gambar 5. 12 Laporan Rekam Medis (Harian).....	109
Gambar 5. 13 Laporan Jumlah Transaksi Harian	109
Gambar 5. 14 Laporan Riwayat Jumlah Transaksi	110
Gambar 5. 15 Laporan Tarif Penanganan Medis	111
Gambar 5. 16 Pendukung Keputusan Medis Lanjutan & Pemberian Surat Pengantar ke Rumah Sakit	112
Gambar 5. 17 Pendukung Keputusan Pasien Rawat Jalan.....	113
Gambar 5. 18 Pasien Rawat Inap / Operasi	114
Gambar 5. 19 Pendukung Keputusan Waktu Kembali Check-up.....	115



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Struktur Organisasi Klinik Tongkonan.....	55
Diagram 5. 1 Intergrated Framework Laudon	59
Diagram 5. 2 Struktur Organisasi Klinik Tongkonan.....	80
Diagram 5. 3 Perubahan Struktur Organisasi Klinik Tongkonan (sesudah ada sistem)	82
Diagram 5. 4 BPMN Level 1, Proses Administrasi (saat ini).....	85
Diagram 5. 5 BPMN Level 2 Proses Bisnis Klinik Tongkonan dengan SIB	87
Diagram 5. 6 Busines Challenge Bundle	90



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 5. 1 Analisis SWOT	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak lepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan.

Lembaga Studi & Advokasi Masyarakat dalam artikelnya yang berjudul *Kesehatan Sebagai Hak Asasi Manusia*, mengatakan bahwa

“Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia memiliki landasan yuridis internasional dalam Pasal 2 ayat (1) Konvensi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya. Pasal 28 I ayat (4) UUD 1945 menyatakan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Kewajiban pemerintah ini juga ditegaskan dalam Pasal 8 UU HAM. Dibidang kesehatan, Pasal 7 UU Kesehatan menyatakan bahwa pemerintah bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pasal 9 UU Kesehatan menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat”. (Lembaga Studi & Advokasi Masyarakat, 2014: 2).

Undang-undang Dasar 1945 dan Konstitusi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) serta Undang-undang nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia yang merupakan hak fundamental setiap warga (Departemen Kesehatan RI, 2009: 8). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual

Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2009: 2). Kebutuhan kesehatan pada setiap manusia pada dasarnya bersifat objektif dan karena itu untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, upaya untuk memenuhinya bersifat mutlak (Azwar, 2010: 16).

Salah satu insititusi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014: 3).

Klinik memiliki tugas yang serupa dengan rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna atau menyeluruh. Fungsi klinik / rumah sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2009: 3).

Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Pengelolaan data di institusi pelayanan kesehatan

merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi klinik.

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014: 2).

Pengelolaan SIK pada setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus terintegrasi dengan baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Tahun Nomor 92 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Data Dalam Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi, yang dimaksud SIK yang terintegrasi adalah

Sistem Informasi Kesehatan yang ada telah mampu menyediakan mekanisme saling berhubungan antar subsistem informasi dengan berbagai cara yang sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga data dari satu sistem atau subsistem secara rutin dapat melintas, menuju atau diambil oleh satu atau lebih sistem atau subsistem yang lain (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014: 3).

Fahmi hakam dalam bukunya yang berjudul *Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan* mengatakan bahwa

“SIK terintegrasi yang berbasis elektronik adalah pengembangan SIK yang akan diadopsi untuk meringankan beban pencatatan dan pelaporan petugas kesehatan di lapangan. Dengan terlaksananya SIK terintegrasi, data entri hanya perlu dilakukan satu kali, data yang sama akan disimpan secara elektronik, dikirim dan kemudian diolah secara cepat” (Hakam, 2016: 28).

Sistem Informasi Kesehatan bukan saja berperan dalam memastikan data mengenai kasus kesehatan yang dilaporkan, tetapi juga mempunyai potensi untuk

membantu dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi proses kerja (Hakam, 2016: 25).

Fahmi Hakam juga mengatakan bahwa

“Salah satu alasan mengapa sistem informasi memainkan peran yang sangat besar dan berpengaruh di dalam organisasi pelayanan kesehatan, adalah karena semakin tingginya kebutuhan data kesehatan yang cukup kompleks dan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang tepat, juga akan meminimalisir cost atau biaya yang dikeluarkan oleh manajemen. Karena selain menghemat penggunaan media kertas dalam pencatatan juga akan menghemat waktu, sehingga pelayanan semakin efektif dan efisien” (Hakam, 2016: 29).

Salah satu institusi kesehatan publik yang saat ini sedang mengalami permasalahan adalah Klinik Tongkonan. Permasalahan-permasalahan yang ada kerap terjadi khususnya pada bagian administrasi klinik dalam proses pelayanan kesehatannya. Menurut Azwar dalam Darmawan & Sjaaf mengatakan bahwa

“Administrasi kesehatan adalah suatu proses yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengerahan, pengawasan, pengkoordinasian, dan penilaian terhadap sumber, tata cara, dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan, perawatan kedokteran, serta lingkungan sehat dan menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan, baik perorangan, kelompok maupun masyarakat” (Darmawan & Sjaaf, 2016: 54).

Administrasi kesehatan memiliki tujuan yaitu agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan lingkungan yang sehat dapat terpenuhi dengan sebaik-baiknya (Darmawan & Sjaaf, 2016: 61).

Administrasi Klinik Tongkonan saat ini memiliki dua akar permasalahan utama yaitu proses pengolahan data pasien (pencatatan dan penyimpanan) dan juga proses pendaftaran. Permasalahan utama diatas disebabkan oleh proses administrasi yang masih belum menggunakan sistem sehingga memiliki dampak

dari akar dari permasalahan yaitu pendapatan perusahaan berpotensi tidak sesuai target atau bahkan menurun.

Akar permasalahan utama yang pertama adalah pengolahan data rekam medis pasien sebagai arsip pasien masih menggunakan kartu pasien berupa kertas dan tersimpan di dalam satu lemari. Resiko yang mungkin terjadi adalah kartu pasien yang dicari dapat rusak, sulit ditemukan dan kemungkinan terparah adalah hilang. Jika hal tersebut terjadi maka data rekam medis yang dibutuhkan dokter dalam pemeriksaan sebagai sumber data riwayat kesehatan pasien tidak tersedia. Selain itu staff administrasi juga perlu melakukan pendataan ulang terhadap pasien yang kartu pasiennya hilang di dalam kartu pasien yang baru.

Akar dari permasalahan utama yang kedua adalah proses registrasi / pendaftaran pasien di Klinik Tongkonan sering terjadi kesalahan dalam pemanggilan urutan pasien sehingga menyebabkan proses registrasi terhambat. Permasalahan pada kesalahan pemanggilan urutan tersebut disebabkan oleh pencatatan pendaftaran pasien masih dicatat menggunakan kertas sehingga sering terjadi dimana staff administrasi tidak menulis nomor urutan pasien dengan benar. Jika kesalahan tersebut terjadi maka saat pemanggilan giliran pasien akan tidak sesuai dengan urutan yang seharusnya atau bahkan ada urutan pasien yang terlewat. Berdasarkan wawancara dengan staff administrasi klinik kesalahan dalam proses pendaftaran tersebut disebabkan oleh kelalaian administrasi. Dengan begitu hal tersebut akan menyebabkan pasien komplain terhadap pelayanan klinik karena pemanggilan tidak sesuai nomor antrian yang seharusnya dan membuang waktu pasien karena harus menunggu. Kedua akar permasalahan utama ini relevan

untuk diteliti karena sering terjadi dan menghambat proses pelayanan kesehatan klinik.

Selain kedua akar permasalahan utama yang sedang dihadapi, Klinik Tongkonan memiliki akar permasalahan lain yang disebabkan tidak adanya sistem, yaitu seluruh proses transaksi klinik masih menggunakan buku keuangan yang sudah lama dan juga informasi ketersediaan obat yang ada di apotek tidak tersedia di bagian klinik. Permasalahan pada proses transaksi yang masih dicatat di buku keuangan yang sudah lama memiliki resiko yang mungkin terjadi yaitu kesalahan dalam perhitungan pendapatan klinik. Hal tersebut akan berdampak pada terhambatnya gaji karyawan yang menyebabkan turnover karyawan tinggi dengan begitu jumlah tenaga kerja akan berkurang sehingga kegiatan operasional akan terganggu. Selain itu, kesalahan perhitungan pendapatan klinik akan mengakibatkan pembelian alat kesehatan dan obat beresiko kekurangan atau bahkan kelebihan sehingga akan berdampak pada ketersediaan obat di apotek yang dapat disebabkan juga karena tidak adanya informasi ketersediaan obat di administrasi klinik. Jika hal tersebut terjadi maka obat yang dibutuhkan pasien tidak tersedia dan akan menyebabkan pasien mencari obat ke klinik pesaing.

Seluruh akar permasalahan yang sedang dihadapi Klinik Tongkonan akan mengakibatkan seluruh proses administrasi pelayanan kesehatan terhambat yang disebabkan oleh akar utama dari seluruh permasalahan yaitu tidak adanya sistem pada administrasi dalam pelayanan kesehatannya. Pasien akan merasa bahwa pelayanan klinik lama, tidak efisien dan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Tentunya kepuasan pasien akan berpengaruh pada tingkat kedatangan pasien dan

jika tingkat kedatangan pasien menurun maka akan berdampak besar pada pendapatan perusahaan yang berpotensi tidak sesuai target atau bahkan menurun. Konsumen juga akan pindah ke klinik pesaing yang dianggap memiliki pelayanan kesehatan yang memiliki pelayanan yang lebih memuaskan atau memiliki obat yang dibutuhkan yang tidak ada di Klinik Tongkonan.

Diharapkan dengan adanya perancangan sistem yang berfokus pada administrasi pelayanan kesehatan Klinik Tongkonan terutama pada proses pengolahan data rekam medis dan proses registrasi akan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi klinik dalam pelayanannya sehingga permasalahan-permasalahan yang sedang dihadapi saat ini dapat berkurang atau bahkan tidak terjadi kembali.

Sistem rekam medis mungkin tidak sepenuhnya menggantikan penggunaan kertas karena arsip rekam medis berupa masih diperlukan, akan tetapi sistem ini dapat digunakan saat jam operasional klinik untuk mencatat dan menyimpan arsip rekam medis dalam perusahaan. Jika rancangan sistem dapat diterapkan dengan baik maka permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di klinik dapat teratasi dan tidak terjadi kembali. Dengan begitu maka Klinik Tongkonan dapat kembali mendapatkan kepercayaan konsumen dengan pelayanan yang lebih efisien dan efektif sehingga tingkat kedatangan konsumen pun akan meningkat yang akan mempengaruhi peningkatan pendapatan klinik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang terjadi di perusahaan timbul pada bagian administrasi

khususnya pada pengolahan data rekam medis pasien dan prosedur registrasi. Permasalahan pada pengolahan rekam medis diakibatkan seluruh pencatatan arsip pasien masih menggunakan kartu pasien berupa kertas. Masalah yang mungkin timbul dengan penggunaan kertas adalah kartu pasien sebagai rekam medis sulit ditemukan atau bahkan hilang, dikarenakan penyimpanan seluruh arsip pasien berada di dalam satu lemari sehingga seluruh arsip menumpuk satu sama lain.

Menurut Buchbinder dan Shanks, permasalahan yang melekat pada rekam medis-kertas adalah (Buchbinder & Shanks, 2014: 111):

1. Penulisan tak-terbaca
2. Dokumentasi dan/atau catatan tidak lengkap, tidak akurat, atau terlambat
3. Akses terbatas bagi penyedia layanan di luar organisasi
4. Kenyataan bahwa ruang penyimpanan untuk arsip berbentuk kertas kerap menghabiskan keseluruhan ruangan dan/atau bangunan
5. Catatan kertas bersifat pasif dan non-interaktif
6. Kesulitan dalam mengumpulkan dan mengelompokkan informasi di antara pasien, penyedia layanan dan organisasi

Permasalahan lainnya adalah pada bagian prosedur registrasi, yaitu kerap terjadi kesalahan pemanggilan urutan pasien. Hal itu disebabkan karena setiap pasien yang mendaftar hanya dicatat di kertas biasa oleh staff administrasi sehingga kerap terjadi dimana staff salah menulis urutan pasien yang seharusnya yang akan berpengaruh pada saat pemanggilan urutan. Berdasarkan hasil wawancara, penyebab terjadinya permasalahan pada proses registrasi karena kelalaian staff administrasi.

Pihak staff administrasi juga mengatakan bahwa dampak dari permasalahan-permasalahan diatas tentunya akan sangat menghambat proses pelayanan klinik karena selain menghambat proses pelayanan, permasalahan

diatas juga berdampak pada kepuasan pasien dimana pasien tidak akan merasa puas karena pelayanan kesehatannya lama dan tidak praktis sehingga kedatangan pasien menurun yang akan mempengaruhi pendapatan perusahaan.

Dalam penelitian ini peneliti akan berfokus pada permasalahan administrasi klinik khususnya pada pengolahan data rekam medis pasien dan proses registrasi karena memiliki hubungan dengan permasalahan lainnya yang ada di perusahaan. Selain itu peneliti juga merasa bahwa kinerja administrasi memiliki peranan penting dalam proses bisnis klinik karena dengan pelayanan administrasi yang efektif dan cepat maka pasien akan lebih merasa puas dan tidak perlu menunggu lama. Maka pada penelitian ini akan dibuat sebuah rancangan administrasi pelayanan kesehatan. Sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan, maka sistem yang akan dirancang oleh peneliti akan memiliki kemampuan sebagai berikut:

- Sistem Rekam Medis akan memiliki fungsi seperti kartu pasien yaitu dalam mengolah data pasien mulai dari pencatatan data kesehatan pasien dan menjadi arsip pasien sebagai laporan dalam pemeriksaan.
- Sistem Registrasi mampu mencatat pendaftaran pasien sesuai kedatangan dengan pemberian nomor secara otomatis yang berurutan.
- Sistem Rincian Penyakit & Obat sebagai laporan dan informasi tentang penyakit dan juga keterangan obat.
- Sistem Keputusan Medis Lanjutan adalah pendukung keputusan yang membantu dokter dalam menentukan keputusan terhadap pasien apakah

cukup rawat jalan atau harus dirujuk ke rumah sakit serta membantu administrasi dalam proses input data.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan pokok diatas maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dari Klinik Tongkonan adalah pada proses pencatatan rekam medis pasien dan proses registrasi, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

- Sistem seperti apakah yang dibutuhkan Klinik Tongkonan untuk menyelesaikan permasalahan pada proses administrasinya terutama pada pengolahan data rekam medis dan registrasi pasien?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang timbul maka, penelitian ini bertujuan untuk:

- Merancang Sistem Administrasi Pelayanan Kesehatan untuk menyelesaikan permasalahan administratif di Klinik Tongkonan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dapat diterima oleh beberapa pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu:

- Manfaat bagi penulis:

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam melakukan penelitian dan mengembangkan daya pikir dan kesiapan saya dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah diperoleh dalam mengelola klinik.

- Manfaat bagi perusahaan:

Dengan penelitian ini semoga perusahaan dapat mengembangkan proses pelayanan agar setiap masalah yang sedang terjadi dalam perusahaan dapat teratasi sehingga perusahaan kegiatan bisnis klinik dapat berjalan dengan lebih efektif dan lebih cepat sehingga mampu bersaing dengan berbagai perusahaan lain di bidang yang sama.

- Manfaat bagi pihak lain:

Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dalam penelitian dan juga semoga pembaca menjadi lebih paham bagaimana proses bisnis yang baik dalam mengelola klinik kesehatan.

1.6 Sistematika Penelitian

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang yang mendasari dibuatnya penelitian, identifikasi masalah merupakan fokus masalah yang akan dibahas, pertanyaan penelitian merupakan pertanyaan yang timbul akibat adanya identifikasi masalah, tujuan penelitian merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, manfaat penelitian merupakan manfaat yang bisa diperoleh penulis, perusahaan dan pembaca dan sistematika penelitian yang merupakan proses sistematis yang dilakukan pada penelitian ini.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi landasan teori penunjang yang digunakan sebagai dasar pembentukan hipotesis dan dasar pembahasan dalam penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini mendeskripsikan metoda dan langkah – langkah penelitian secara operasional yang meliputi sumber dan alat data yang digunakan dalam penelitian. Jenis penelitian didasari oleh kondisi yang terjadi di perusahaan, peran peneliti merupakan peran yang dilakukan selama proses penelitian, lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian berlangsung, sumber data dan prosedur pengumpulan data merupakan tahapan pencarian informasi yang dilakukan pada proses penelitian, analisis data merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian, uji validitas merupakan tahapan menguji keabsahan penelitian.

Bab IV: Objek Penelitian

Bab ini berisi tentang perusahaan tempat penelitian berlangsung, membahas tentang profil perusahaan, proses umum perusahaan, visi misi dan struktur organisasi.

Bab V: Pembahasan dan Hasil Penelitian

Bab ini berisi tentang deskripsi yang bersifat pasti dan juga pembahasan yang bersifat analitis berdasarkan data yang telah didapat sebelumnya dan menjawabidentifikasi masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dicari sebelumnya. Bab ini dikaitkan dengan hasil kajian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan saran – saran yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.