

## Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Medis pada Klinik Mitra Medika Abadi

Information System Design Of Medical Services In Mitra Medika Abadi Clinic

<sup>1</sup>Siti Wahini Surastri Diyaksa, <sup>2</sup>Magnaz Lestira Oktaroza, <sup>3</sup>Nurhayati

<sup>1,2,3</sup>Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Jalan Taman Sari No.1 Bandung 40116

Email: <sup>1</sup>sitiwahini.surastri@gmail.com, <sup>2</sup>ira.santoz@gmail.com,  
<sup>3</sup>nurhayati\_kanom@yahoo.com

**Abstract.** Mitra Medika Abadi Clinic is a service company engaged in health services. This clinic provides health services such as polyclinic care services and emergency department services. The problems faced in Mitra Medika Abadi Clinic are related to data processing and storage that are still done manually, the procedure system that has not been managed properly, some documents from each section are still incomplete and reports are not needed as information on the Mitra Medika Abadi Clinic. . The purpose of this study was to create a service information system design model that was appropriate for the care polyclinic and emergency department of each section such as the registration / service section, the medical / doctor administration section, the laboratory section, and the cashier section. With a computerized system that can help clinics to be more effective and efficient at work and can store and process data regularly. The method used in this design is FAST (Freamwork For Application Of System Technique), and follows the System Development stage, and uses JAD (Joint Application Development) data collection techniques so that it will produce a more structured system. The results of the design carried out by researchers, namely, design information systems service care polyclinic and information systems of the emergency department that can support operational activities at Mitra Medika Abadi Clinic.

**Keywords:** Nursing Clinic, system, service information system, emergency department.

**Abstrak.** Klinik Mitra Medika Abadi merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Klinik ini menyediakan jasa pelayanan kesehatan seperti pelayanan poliklinik perawatan dan pelayanan unit gawat darurat. Permasalahan yang dihadapi pada Klinik Mitra Medika Abadi yaitu terkait dengan pengolahan dan penyimpanan data yang masih dilakukan secara manual, sistem prosedur yang belum terkelola dengan baik, beberapa dokumen dari setiap bagian masih belum lengkap serta tidak dibuatkan laporan yang dibutuhkan sebagai informasi pada Klinik Mitra Medika Abadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat model perancangan sistem informasi pelayanan yang sesuai pada poliklinik perawatan dan unit gawat darurat dari setiap bagian seperti bagian pendaftaran/pelayanan, bagian administrasi medis/dokter, bagian laboratorium, dan bagian kasir. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi dapat membantu klinik agar lebih efektif dan efisien dalam bekerja serta dapat menyimpan dan mengolah data secara teratur. Metode yang digunakan dalam perancangan ini adalah FAST (*Freamwork For Application Of System Technique*), dan mengikuti tahapan System Development, serta menggunakan teknik pengumpulan data JAD (*Joint Application Development*) sehingga, akan menghasilkan sistem yang lebih berstruktur. Hasil perancangan yang dilakukan peneliti yaitu, membuat rancangan sistem informasi pelayanan poliklinik perawatan dan sistem informasi unit gawat darurat yang dapat menunjang kegiatan operasional pada Klinik Mitra Medika Abadi.

**Kata Kunci:** Poliklinik Perawatan, sistem, sistem informasi pelayanan, unit gawat darurat.

### A. Pendahuluan

#### Latar Belakang

Ilmu pengetahuan dan teknologi kini berkembang pesat yang semakin modern dan canggih. Teknologi informasi sangat berpengaruh besar terhadap berbagai hal khususnya di dunia bisnis.

Saat ini dunia bisnis sangat diperlukan adanya sistem sebagai alat penunjang proses kinerja dalam pemrosesan data dan menyajikan informasi. Selain itu, dengan adanya sistem informasi ini membantu terciptanya kelancaran kinerja para pekerja, karena teknologi memberikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan

sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya.

Klinik Mitra Medika Abadi adalah perusahaan jasa pelayanan yang bergerak dalam bidang kesehatan. Klinik ini menyediakan jasa pelayanan poliklinik perawatan terdiri dari poli umum dan poli gigi, pelayanan laboratorium serta fasilitas pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD). Oleh karena itu, Klinik Mitra Medika Abadi harus memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk menangani masalah kesehatan pasien tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Klinik Mitra Medika Abadi, yaitu Ibu Novaza pada tanggal 7 Oktober 2018, sistem yang sudah berjalan saat ini terdapat masalah berkaitan dengan pengolahan data pasien dan penyimpanan data pasien. Ibu Novaza selaku pemilik dari klinik tersebut menyatakan bahwa belum dijalankannya sistem informasi secara optimal, karena klinik tersebut masih menggunakan sistem secara manual. Dimana pendaftaran pasien, hasil pemeriksaan dan data pribadi pasien masih dilakukan tertulis secara manual yang dicatat pada kartu pasien. Penyimpanan data rekam medis pasien yang masih tersimpan diarsip rak penyimpanan dengan menggunakan nomor rak, sehingga dapat kemungkinan terjadinya kehilangan data pasien. Hal ini dalam pencarian keseluruhan data pasien yang masih dilakukan secara manual membutuhkan kinerja yang cukup lama. Selain itu, adanya struktur organisasi yang belum tertata secara rapih, sehingga pemisahan fungsi dan tugas karyawan yang kurang jelas.

Dalam proses kegiatan klinik yang dilakukan secara manual ini, tentunya akan mengakibatkan ketidakefektifan dan keefesiensian pada kegiatan operasional klinik tersebut. Mengingat banyaknya pasien yang

datang per harinya yang melakukan antrian untuk pendaftaran. Oleh karena itu, klinik tersebut dibutuhkan sistem yang terkomputerisasi dalam mengumpulkan, menyimpan dan memproses data agar menghasilkan informasi yang dapat membantu klinik dalam melakukan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, tepat, dan akurat. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi data informasi yang di kelola akan lebih terintegrasi dengan baik, sehingga dapat meminimalisir biaya, tenaga dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan.

Penerapan sistem komputerisasi dalam pengolahan dan penyimpanan data pasien sangat di perlukan, terutama yang berkaitan dengan pendaftaran dan pencatatan riwayat pemeriksaan pasien. Seluruh kegiatan yang berkaitan dengan informasi pasien akan dicatat dan disimpan agar dokumen pasien lebih teratur dalam penyimpanannya. Pengolahan data pasien dengan menggunakan sistem manual sering terjadi berbagai macam permasalahan seperti banyaknya kekeliruan, membutuhkan waktu yang lama, hasil laporan yang kurang lengkap. Kesalahan dan keterlambatan dalam melayani pasien dapat menimbulkan kerugian. Keterlambatan dalam proses pendaftaran menyebabkan pasien merasa jenuh dalam mengantri. Hal ini mengakibatkan pasien akan lebih selektif dalam memilih tempat berobat dengan pelayanan yang lebih memuaskan. Sedangkan terjadinya kesalahan dalam proses pencatatan akan mengakibatkan data yang dikelola menjadi tidak teratur.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, Klinik Mitra Medika Abadi diperlukan solusi yang tepat dalam menyelesaikan hambatan-hambatan yang timbul, agar masalah yang terjadi dapat teratasi dengan baik dan tidak menimbulkan dampak yang

besar. Dengan ini, peneliti merancang sistem informasi pada bagian pendaftaran dan pencatatan pemeriksaan riwayat pasien secara online dengan tujuan agar memberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas operasional yang ada pada Klinik Mitra Medika Abadi yang lebih baik lagi. Maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul : “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN MEDIS PADA KLINIK MITRA MEDIKA ABADI”.

### Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi yang sedang diterapkan pada Klinik Mitra Medika Abadi ?
2. Apa saja masalah-masalah yang terdapat pada sistem informasi yang sedang diterapkan pada Klinik Mitra Medika Abadi ?
3. Bagaimana model sistem informasi yang harus dirancang dan sesuai dengan kebutuhan Klinik Mitra Medika Abadi ?

### B. Landasan Teori

Krismiaji (2015:16) mengemukakan bahwa sistem Informasi adalah suatu cara yang diorganisasikan untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah dan menyimpan data yang ada di organisasi sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat dan *relevan* untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Adapun pengertian lain yang dikemukakan oleh O'brien (2014:4) memberikan pendapat bahwa sistem informasi yaitu sistem informasi merupakan kumpulan dari manusia,

perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data yang diolah serta dirubah sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu informasi yang berkualitas sebagai pengambilan keputusan manajemen perusahaan serta untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu kumpulan yang terdiri dari beberapa unsur sistem berdasarkan konsep input, pemrosesan, dan output yang saling berhubungan serta adanya unsur teknologi informasi yang mensupport sistem tersebut, sehingga menghasilkan suatu informasi yang akurat bagi manajemen dalam pengambilan keputusan.

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam peneliian ini adalah metode deskriptif analisis dan studi kasus. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi ini adalah *FAST (Framework for the Application of System Technique)* dan pendekatan sistem yang menghasilkan *fact finding* yaitu pendekatan *JAD (Joint Application Development)*. Pendekatan ini memerlukan *soft skill* yang baik untuk mencari fakta yang sesungguhnya, pada saat menganalisis dan mencari informasi kepada pihak organisasi.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil rancangan yang sudah dibuatkan dapat dilihat perbandingannya terkait dengan sistem yang lama dan sistem yang baru. Berikut tabel perbandingan sistem yang diterapkan dan sistem yang dirancang yaitu :

**Tabel 1.** Perbandingan Sistem yang Diterapkan dan Sistem yang Dirancang

No	Sistem yang Lama	Sistem yang Baru	Alasan
<b>Model Permasalahan Umum</b>			
1	Tidak adanya struktur organisasi secara tertulis	Perlu adanya struktur organisasi secara jelas dan tercatat	Agar dapat memperjelas fungsi dan wewenang karyawan pada tiap bagian
2	Tidak adanya <i>job description</i> secara tertulis	Dibuatkan <i>job description</i> (uraian tugas) dan disimpan secara jelas tertulis	Agar memperjelas tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian
3	Pemisahan fungsi dan tugas tanggung jawab pada karyawan klinik tidak sesuai.	Perlu adanya penambahan bagian kasir dari pemisahan fungsi bagian pendaftaran/pelayanan agar dapat dibedakan bagian yang melayani pembayaran dan bagian yang melayani pendaftaran pasien sehingga lebih mudah dan teratur	Agar direktur klinik dapat mengetahui laporan rekapitulasi daftar pasien berobat pada bagian pendaftaran/pelayanan dan dapat mengetahui laporan penerimaan kas pada bagian kasir/keuangan.
<b>Model Permasalah Khusus Sistem pelayanan poliklinik Perawatan</b>			
1	Bagian pendaftaran ketika pasien yang pernah mendaftar sulit untuk mengetahui identitas pasien	Dibuatkan kartu berobat untuk pasien secara lengkap dengan keterangan seperti nomor rekam medis, nama pasien, jenis kelamin, tanggal lahir, umur dan alamat.	Agar bagian pendaftaran lebih mudah untuk mengetahui identitas pasien.

2	Setelah melakukan pemeriksaan pada bagian administrasi medis/dokter tidak adanya bukti tindakan medis	Dibuatkan form bukti pelayanan medis	Agar setiap tindakan pelayanan medis mudah mengetahui rincian tindakan yang diberikan oleh dokter.
3	Setelah melakukan pemeriksaan laboratorium tidak adanya bukti pelayanan laboratorium	Dibuatkan form bukti pelayanan laboratorium	Agar setiap tindakan laboratorium mudah mengetahui rincian pemeriksaan lab.
4	Setelah sudah menerima resep, dokter tidak membuatkan bukti pengobatan	Dibuatkan Form bukti pengobatan	Agar mudah mengetahui rincian obat yang sudah diberikan kepada pasien.
5	Kartu rekam medis masih menggunakan pencatatan manual dan di simpan dengan rak penyimpanan	Dibuatkan database penyimpanan rekam medis yang terhubung pada bagian yang bersangkutan	Agar lebih mudah untuk mencari data pasien.
6	Tidak dilakukan pencatatan data pasien perhari	Perlu dilakukan pencatatan data pasien perhari.	Agar perharinya dapat dipantau dengan mudah dari jumlah pasien yang berkunjung untuk berobat.
7	Tidak dilakukan pencatatan pemasukan kas perhari	Perlu dilakukan pencatatan penerimaan kas untuk memantau keuangan agar tidak terjadi kecurangan.	Agar lebih mudah mengawasi keuangan pemasukan kas pada klinik.
8	Bagian pendaftaran tidak adanya daftar pengunjung	Dibuatkan laporan daftar tabel rekapitulasi yang telah berobat	Agar dapat memantau data pasien dengan lebih mudah
<b>Model Permasalah Khusus Sistem pelayanan Unit Gawat Darurat</b>			

1	Kartu rekam medis yang kurang lengkap dan jelas	Dibuatkan kartu rekam medis untuk pasien secara lengkap dengan keterangan identitas pasien seperti nomor rekam medis, nama pasien, jenis kelamin, tanggal lahir, umur, alamat, nomor telepon, poli, sedangkan keterangan kolom rekam medis dilengkapi dengan keterangan pengobatan dan nama dokter yang bertanggung jawab.	Agar lebih mudah untuk mengetahui identitas dengan secara lengkap
2	Setelah melakukan pemeriksaan pada bagian administrasi medis/dokter tidak adanya bukti tindakan medis	Dibuatkan form bukti pelayanan medis	Agar lebih mudah mengetahui rincian tindakan medis.
3	Kurang lengkapnya data pada resep obat	Dibuatkan form resep yang lengkap seperti nomor nota, tanggal pemeriksaan, nama dokter, poli, keterangan resep, nomor rekam medis, nama, umur, alamat, nomor telepon, tanda tangan dokter yang mengetahuinya.	Agar lebih mudah untuk mengetahui lebih jelas dan lengkap pada resep.
4	Setelah sudah menerima resep dokter tidak membuat bukti pengobatan	Dibuatkan Form bukti pengobatan.	Agar lebih mudah untuk mengetahui rincian obat yang diberikan.
	Kurang lengkapnya keterangan pada nota pembayaran	Dibuatkan nota pembayaran.	Agar lebih mudah mengetahui keterangan pembayaran secara rinci
5	Kurang lengkapnya keterangan pada surat rujukan	Dibuatkan form surat rujukan yang lengkap.	Agar lebih mudah mengetahui data pasien yang dirujuk secara lengkap.

6	Kartu rekam medis masih menggunakan pencatatan manual dan di simpan dengan rak penyimpanan	Dibuatkan database penyimpanan rekam medis yang terhubung pada bagian yang bersangkutan	Agar lebih mudah untuk menyimpan data rekam medis dan dikelola dengan baik
7	Tidak dilakukan pencatatan data pasien perhari	Perlu dilakukan pencatatan data pasien perhari.	Agar lebih mudah mengetahui data pasien yang berkunjung
8	Tidak dilakukan pencatatan pemasukan kas perhari	Perlu dilakukan pencatatan penerimaan kas perhari untuk memantau keuangan agar tidak terjadi kecurangan.	Agar dapat mengetahui penerimaan kas perharinya.
9	Bagian pendaftaran tidak adanya laporan rekapitulasi daftar pasien	Dibuatkan laporan daftar tabel rekapitulasi yang telah berobat.	Agar dapat mengetahui laporan rekapitulasi daftar pasien secara lengkap
10	Bagian keuangan tidak adanya laporan penerimaan kas	Dibuatkan laporan penerimaan kas harian	Agar lebih mudah mengetahui laporan kas secara lengkap

Sumber : Hasil Rancangan

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan sistem informasi pada Klinik Mitra Medika Abadi masih belum memadai. Hal tersebut tercermin dengan adanya beberapa kelemahan-kelemahan serta kendala yang di hadapi, baik permasalahan secara umum maupun secara khusus dalam menunjang kegiatan operasional klinik.
2. Permasalahan yang terdapat pada sistem informasi Klinik Mitra Medika Abadi terbagi menjadi masalah umum dan masalah khusus, untuk permasalahan umum yaitu terkait dengan tidak adanya

struktur organisasi dan *job description* yang memadai sehingga menyebabkan fungsi, tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian menjadi tidak jelas. Hal tersebut berdampak pada adanya perangkapan fungsi pada bagian pelayanan/pendaftaran yang dapat menyebabkan ketidakefektifan pada pelayanan pasien serta dapat terjadinya kecurangan yang dapat berdampak menyebabkan kerugian yang ditanggung oleh klinik. Selanjutnya, masalah khusus yang ada pada Klinik Mitra Medika Abadi berkaitan dengan *input*, *process* dan *output*. Input yang digunakan dalam menunjang seluruh aktivitas klinik masih sangat

minim, karena dokumen yang digunakan masih belum lengkap. Hal ini yaitu pada proses atau prosedur yang dilakukan pada saat melakukan aktivitas, kurangnya pengawasan dan pencatatan setiap aktivitas. Sedangkan kelemahan yang ada dalam bentuk output yaitu tidak adanya laporan rekapitulasi daftar pasien berobat, laporan penerimaan kas, bukti pelayanan medis, bukti pelayanan laboratorium, bukti pengobatan serta form nota pembayaran yang sesuai.

3. Berdasarkan masalah-masalah yang terdapat pada sistem informasi Klinik Mitra Medika Abadi, peneliti membuat model perancangan sistem informasi secara umum dan khusus terkait dengan poliklinik perawatan dan unit gawat darurat agar memberikan kemudahan dalam kegiatan operasional pada Klinik Mitra Medika Abadi. Adapun model perancangan yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut :
  - a) Dibuatkan struktur organisasi pada Klinik Mitra Medika Abadi secara tercatat.
  - b) Dibuatkan *job description* (uraian tugas) secara tercatat dan jelas.
  - c) Membuat input sistem seperti : (1) Kartu berobat (2) Rekam Medis (3) Hasil Laboratorium (4) Resep Obat (5) Bukti Pelayanan Medis (6) Bukti Pelayanan laboratorium (7) Bukti Pengobatan (8) Nota Pembayaran (9) Surat Rujukan.
  - d) Dibuatkan *process* sistem seperti : (1) Desain flowchart

Sistem Informasi Poliklinik Perawatan dan (2) Desain flowchart Sistem Informasi Unit Gawat Darurat.

- e) Membuat output sistem seperti : (1) Laporan rekapitulasi daftar pasien berobat dan (2) Laporan Penerimaan kas.

## F. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan perancangan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memiliki saran untuk Klinik Mitra Medika Abadi. Saran ini diharapkan dapat *support* hasil dari perancangan model sistem informasi yang baru adalah sebagai berikut :

1. Peneliti berharap agar sistem informasi pada Klinik Mitra Medika Abadi dapat di implementasikan untuk membantu kegiatan operasional klinik pada poliklinik perawatan dan unit gawat darurat.
2. Karyawan diberikan pelatihan dalam penerapan sistem informasi yang baru, agar pemilik klinik dan karyawan dapat menyesuaikan serta menerapkan sistem informasi yang digunakan.

## Daftar Pustaka

- Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi keempat . Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu YKPN.
- O'Brien, James A & George M Marakas. 2014. *Management Information Systems 10 Edition*. New York. McGraw-Hill Irwin.