

BAB I

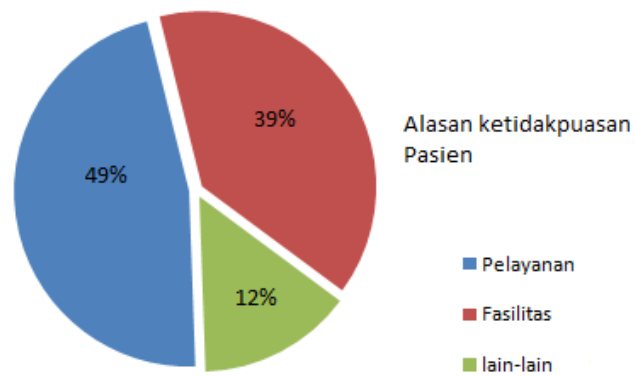
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai lembaga layanan masyarakat dalam bidang medis mempunyai dua fungsi utama yaitu preventif (pencegahan penyakit) dan kuratif (penyembuhan penyakit). Agar pelaksanaan pelayanan rumah sakit bisa memberikan hasil yang optimal, maka harus didukung oleh berbagai faktor, seperti tenaga medis/ paramedis yang professional dan berpengalaman, fasilitas dan peralatan yang memadai, serta kualitas manajemen rumah sakit yang baik. Sedangkan rumah sakit umum menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia nomor 983. MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa : “Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik dan pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan”.

Rumah Sakit Al Ihsan merupakan rumah sakit Islam swasta yang kemudian pada tahun 2008 berubah status menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) untuk wilayah kabupaten Bandung di bawah naungan pemerintah provinsi Jawa Barat. Selain itu, RSUD Al-Ihsan juga merupakan rumah sakit rujukan bagi kabupaten-kabupaten di sekitarnya. Sehingga, parameter pelayanan yang diberikan oleh RSUD Al Ihsan mulai berubah, dari sekedar tuntutan memberikan pengobatan dan penyembuhan penyakit menjadi keinginan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat serta dengan harga yang terjangkau bagi masyarakat dan bernuansa Islami.

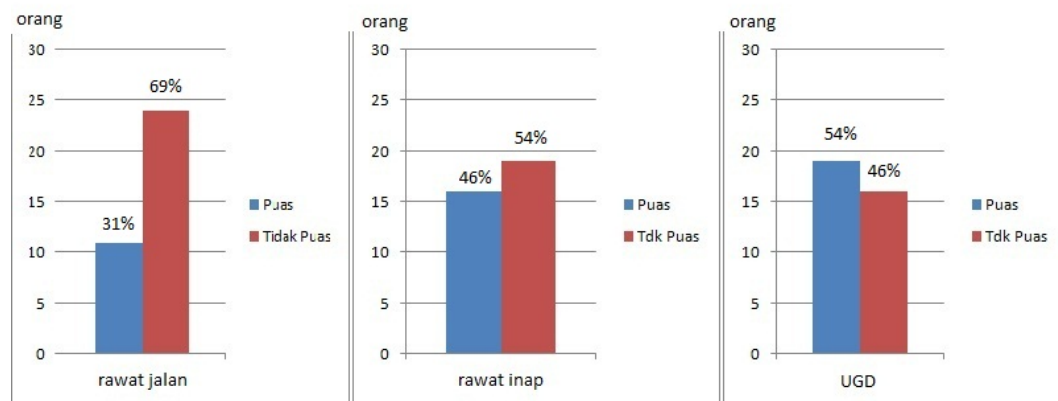
Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian umum dan Hukmas Al-Ihsan, diperoleh informasi bahwa terdapat banyak keluhan terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, untuk lebih jelasnya, dilakukan survei wawancara terhadap pasien ataupun pengunjung sebanyak 35 orang. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 yang menunjukkan ketidakpuasan pasien ataupun pengunjung RSUD Al Ihsan.



Gambar 1.1 Alasan Ketidakpuasan pasien

Sumber data : wawancara

Dari keseluruhan alasan yang menyebabkan pasien tidak puas, pelayanan merupakan faktor tertinggi, yaitu sebesar 49%. Fasilitas sebesar 39% sedangkan faktor lainnya sebesar 12%. Berdasarkan faktor tertinggi penyebab ketidakpuasan pasien, maka dilakukan survei kepuasan, yaitu terhadap pelayanan yang tersedia di RSUD AL Ihsan (rawat jalan, rawat inap dan UGD).



Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan pada Tiap Unit Layanan

Sumber data : wawancara

Dapat dilihat dari Gambar 1.2 dimana kepuasan pasien ataupun pengunjung pada pelayanan rawat jalan sangat kecil, begitu juga pada rawat inap. Sebaliknya, pasien ataupun pengunjung merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit gawat darurat.

Pihak rumah sakit memiliki keluhan terhadap sistem yang belum berjalan secara optimal, sehingga kinerja pelayanan juga tidak maksimal, teknologi dan fasilitas pendukung yang kurang memadai, kurangnya sumber daya manusia dan lain-lain. Selain itu, tingkat penggunaan kertas di rumah sakit ini cukup tinggi. Berikut data penggunaan kertas pada beberapa unit layanan:

Tabel 1.1 Data Penggunaan Kertas

Pasien	Rata-rata Pasien/ 3 bulan	Kertas/pasien	Kertas/bulan
Rawat Jalan	27902	1	9300
Rawat Inap	2920	3	973
UGD	6853	1	2284
Total			12557

Sumber data : Unit Rawat Jalan (bulan Januari, Februari, Maret 2010)

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa penggunaan kertas untuk pasien RSUD Al Ihsan, khususnya pada pelayanan administrasi rawat jalan, rawat inap dan UGD bisa menghabiskan rata-rata 26 rim/ bulan. Hal ini tentu menjadi masalah yang sangat rumit bagi unit yang menyimpan berkas-berkas tersebut, karena unit tersebut membutuhkan ruangan yang cukup besar hanya untuk menyimpan berkas-berkas. Selain itu, hal ini memiliki beberapa kelemahan, yaitu adanya kemungkinan hilang kertas dan sulit dalam pencarian.

Oleh karena itu diperlukan evaluasi terhadap proses bisnis yang telah ada, misalnya untuk menghilangkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau pengurangan waktu siklus untuk aktivitas yang memakan waktu lama. Salah satu cara untuk mengatasinya adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis pada RSUD Al Ihsan. Selain itu, akan dilakukan juga perancangan sistem informasi yang diharapkan dapat mendukung hasil perbaikan proses bisnis.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi bahasan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang perbaikan proses bisnis pada administrasi RSUD Al-Ihsan dengan metode *Business Process Improvement*?
2. Bagaimana membuat sistem informasi yang mendukung peningkatan kinerja layanan administrasi RSUD Al Ihsan?
3. Bagaimana memberikan rekomendasi pada RSUD Al Ihsan terhadap ketidakpuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada permasalahan di atas, tujuan penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Merancang perbaikan proses bisnis administrasi pada RSUD Al Ihsan menggunakan metode *Business Process Improvement*.
2. Merancang sistem informasi yang dapat memudahkan proses bisnis administrasi pada RSUD Al Ihsan.
3. Memberikan rekomendasi pada pihak RSUD Al Ihsan terhadap ketidakpuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Membantu pihak RSUD Al Ihsan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.
2. Memudahkan pencarian dan pengambilan informasi administrasi oleh pihak yang berkepentingan.
3. Mendukung adanya metode *Busssines Proses Improvement* berorientasi *paperless*.
4. Menerapkan teknologi sistem informasi pada proses administrasi di RSUD Al Ihsan.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan mempunyai batasan-batasan tertentu agar tidak terlalu luas sehingga hasil penelitian akan menjadi optimal, adapun batasan masalah tersebut adalah :

1. Penelitian ini tidak membahas mengenai keamanan penggunaan jaringan.
2. Penelitian ini hanya merancang perbaikan proses administrasi :
 - Rawat inap
 - Rawat jalan
 - UGD
3. Sistem informasi yang dibuat hanya yang berhubungan dengan administrasi layanan rawat jalan, rawat inap dan UGD
4. Penelitian ini hanya membahas proses yang berhubungan dengan administrasi, adapun yang sifatnya pelayanan, tidak dibahas secara detail.
5. Penelitian ini tidak memperhitungkan aspek biaya dalam perancangan sistem informasi.
6. Penelitian dan aplikasi hanya sebatas perancangan, tidak sampai tahap implementasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan yang diterapkan dalam memaparkan tugas akhir ini.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dalam pengerjaan tugas akhir ini, meliputi teori-teori tentang perbaikan proses bisnis dan *software engineering*.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir, dimulai dari identifikasi awal

penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, dan perancangan sistem.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai data-data yang menjelaskan mengenai kondisi eksisting.

Bab V Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis eksisting dan penjelasan dari keunggulan proses bisnis usulan.

Bab VI Perancangan Sistem Informasi

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan yang dilakukan dalam melakukan perancangan sistem informasi. Serta akan dijabarkan kebutuhan sistem, manfaat sistem, dan beberapa alat bantu pengenalan sistem informasi.

Bab VII Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai rangkuman hasil akhir dari pembuatan tugas akhir menjadi sebuah kesimpulan dan dilengkapi dengan saran-saran untuk perbaikan ataupun penelitian lanjutan.