

**PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE
PENGELOLAAN KONTROL PASIEN RAWAT JALAN
MENGGUNAKAN ENTERPRISE ARCHITECTURE
PLANNING**

(Studi Kasus Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo)

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat kelulusan pendidikan pada Program Studi Strata 1 (S-1)
Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP



**PURWANTI
(2116187006)**

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG
2020**

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmu lahir engkau

berharap

(Q.S Al Insyirah : 6 – 8)

Stay focus and complete the journey

(Lailah Gifty Akita)

Hasil karya ini penulis persembahkan sebagai tanda bakti kepada kedua orang tua, suami yang tidak pernah putus – putusnya mendo'akan penulis, serta memberikan semangat selama penulis bertugas di perantauan. Adik bungsu yang selalu memberikan motivasi kepada penulis. Selain itu karya ini penulis persembahkan untuk Instalasi Ti & SIRS semoga tulisan penulis ini memberikan manfaat.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PURWANTI
NPM : 2116187006
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Alamat : Wonorejo II Rt 2 Gadingsari Sanden Bantul Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE PENGELOLAAN KONTROL PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN ENTERPRISE ARCHITECTURE PLANNING” (Studi Kasus Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo)** adalah asli atau tidak menjiplak (Plagiat) dan belum pernah dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Bandung, Februari 2020



PURWANTI

2116187006

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Purwanti

NPM : 2116187006

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Judul **: PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE
PENGELOLAAN KONTROL PASIEN RAWAT JALAN
MENGGUNAKAN ENTERPRISE ARCHITECTURE
PLANNING (Studi Kasus Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo)**

Untuk dipertahankan pada sidang Tugas Akhir Tahun 2019/2020 dihadapan para penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) pada Fakultas Teknik Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Bandung, Agustus 2020

Pembimbing



Khaerul Manaf, ST., M.Kom.

NIP. 432.200.183

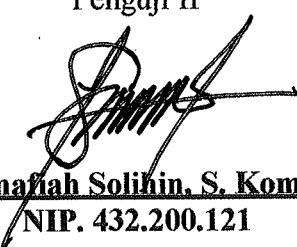
Penguji I



Asep Muhammad Indra P., S.Kom., M.Kom.

NIP. 432.200.128

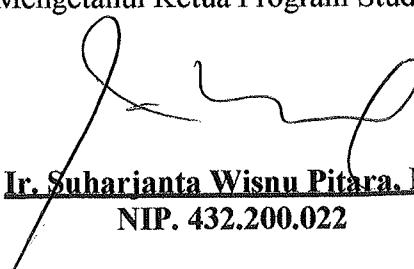
Penguji II



Hanhan Hanafiah Solihin, S. Kom., M.Kom.

NIP. 432.200.121

Mengetahui Ketua Program Studi SI,



Ir. Suharjanta Wisnu Pitara, MT

NIP. 432.200.022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul **“PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE PENGELOLAAN KONTROL PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN ENTERPRISE ARCHITECTURE PLANNING” (Studi Kasus Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo)**.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari beberapa pihak tidak mungkin dapat menyusun Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “Perancangan Enterprise Architecture Pengelolaan Kontrol Pasien Rawat Jalan Menggunakan Enterprise Architecture Planning” (Studi kasus pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo) ini dengan baik. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kehidupan, kesehatan yang tiada tara kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral, dan spiritual
3. Suami tercinta, Mamet marga lufyan yang selalu mendukung dan memotivasi setiap keinginan dan cita – cita penulis.
4. dr. Irayanti, SpM(K), MARS. selaku Direktur Utama PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
5. Hartono, SKM., MKes. selaku Direktur Umum, SDM & Pendidikan PMN Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

6. dr. Rova Virgana, SpM(K). selaku Kepala Instalasi TI dan SIRS yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang membangun kepada penulis.
7. Dr. H. Asep Effendi R., SE., M.Si., PIA., CfrA., CRBC, selaku rektor Universitas Sangga Buana YPKP.
8. Dr. Ir. H. Bachtiar Abu Bakar., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP.
9. Ir. Suharjanta Wisnu Pitara, MT selaku Kepala Prodi S1 Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP.
10. Khaerul Manaf, ST.,M.Kom, selaku dosen pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, masukan, dan arahan kepada penulis.
11. Tim Instalasi TI dan SIRS (dr. Rova Virgana, SpM(K), Mas Bimo, Kaka Mpit, Mas Ferdian, Mas Fajar, De Roro, Mas Irfan, Mas Yogi, Mas Obay, Mas Robby), Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Ciendo, yang telah membantu dan support penulis dalam berbagai aspek.
12. Teman-teman mahasiswa Prodi S1 Sistem Informasi Kelas Khusus Universitas Sangga Buana YPKP dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Demikian Laporan Tugas Akhir / Skripsi dengan judul “Perancangan Enterprise Architecture Pengelolaan Kontrol Pasien Rawat Jalan Menggunakan Enterprise Architecture Planning” (Studi Kasus Pada PMN Rumah Sakit Mata Cicendo), penulis sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Penulis menyadari “Tak ada gading yang tak retak” mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik atau saran untuk kesempurnaan skripsi ini maupun laporan – laporan yang akan datang.

Bandung, Februari 2020

Penulis,

P u r w a n t i

NPM. 2116187006

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Waktu tunggu pasien di Rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Berdasarkan PMK No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standart waktu tunggu di rawat jalan kurang dari/sama dengan 60 menit.

Sebuah Rumah Sakit selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas terhadap pasien / pengunjung. Dengan memberikan kepuasan pelayanan terhadap pasien maka akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap Rumah Sakit. Dan akan membentuk citra Rumah Sakit tersebut. Bagian Pendaftaran pada sebuah Rumah sakit merupakan tempat pertama pasien mendapatkan pelayanan.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013, adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien kontrol merupakan pasien yang sudah pernah melakukan konsultasi masalah kesehatan pada sebuah Rumah

Sakit dan berkunjung kembali ke Rumah Sakit yang sama untuk melakukan pemeriksaan selanjutnya.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Waktu Tunggu, Pasien

ABSTRAK

Hospital is a health service institution that conducts complete individual health services that provide inpatient, outpatient and emergency services. Waiting time for patients in Outpatient is the time needed from the patient registering until served by a specialist. Based on PMK No. 129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning Hospital Minimum Service Standards, the standard waiting time in outpatients is less than / equal to 60 minutes.

A hospital always strives to provide satisfying and quality services to patients / visitors. By providing service satisfaction to patients, it will form customer loyalty to the hospital. And will form the image of the Hospital. Registration at a hospital is the first place where patients get services.

Hospital Management Information System (SIMRS), based on Minister of Health Regulation No. 82 of 2013, is a communication information technology system that processes and integrates the entire flow of hospital services in the form of a network of coordination, reporting and administrative procedures to obtain information precisely and accurately, and is part of the Health Information System.

Patient is any person who conducts consultation on their health problems to obtain the necessary health services, either directly or indirectly at the hospital. Control patients are patients who have previously consulted health problems at a hospital and returned to the same hospital for further examinations.

Keywords: Hospital, Waiting Time, Patient

DAFTAR ISI

MOTO DAN PERSEMBAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-5
1.3 Batasan Masalah.....	I-6
1.4 Rumusan Masalah	I-6
1.5 Tujuan Penelitian.....	I-7
1.5.1. Tujuan Umum.....	I-7
1.5.2. Tujuan Khusus.....	I-7
1.6 Manfaat Penelitian	I-7
1.7 Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data	I-8
1.8 Sistematika Penulisan	I-10
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-11
2.1 Pengertian Rumah Sakit.....	II-11
2.2 Pengertian Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan	II-14
2.3 Pengertian SIMRS.....	II-14
2.3.1. Proses Bisnis	II-19

2.3.2. Arsitektur Aplikasi	II-22
2.4 Pengertian Enterprise Architecture	II-23
2.5 Pengertian Enterprise Architecture Planning	II-27
2.6 Pengertian Value Chain	II-29
2.7 Analisis Strength, Opportunities, Weakness, Threat (SWOT).....	II-31
2.8 Proses Bisnis dengan Flowmap.....	II-34
2.9 Entity Relationship Diagram (E-R Diagram)	II-35
2.10 Penelitian Terdahulu	II-36
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	III-43
3.1. Objek Penelitian	III-43
3.1.1. Sejarah Rumah Sakit Mata Cicendo.....	III-43
3.1.2. Nilai Dasar dan Budaya Kerja Organisasi	III-45
3.2. Metode / Tahapan Penelitian	III-46
3.3. Metode / Teknik Pengumpulan Data	III-47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV-54
4.1. Analisis <i>Enterprise</i> saat ini.....	IV-54
4.4.1. Antrian Pasien.....	IV-58
4.4.2. Proses Bisnis Pelayanan Admission.....	IV-59
4.4.3. Proses Bisnis Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Reguler.....	IV-61
4.4.4. Proses bisnis Pembayaran biaya pendaftaran	IV-64
4.4.5. Proses Bisnis Pelayanan Rekam Medik	IV-65
4.4.6. Proses Bisnis Pelayanan Rawat Jalan.....	IV-67
4.2. Sistem dan Teknologi Saat Ini	IV-70
4.3. Analisis SWOT terhadap pelayanan pasien rawat jalan	IV-71
4.4. Analisis kebutuhan yang diusulkan.....	IV-76
4.5. Perancangan Enterprise Architecture Pengelolaan Kontrol Pasien Rawat Jalan Menggunakan Enterprise Architecture Planning	IV-77

4.6. Arsitektur Data	IV-86
4.7. Arsitektur Aplikasi.....	IV-92
4.8. Arsitektur Teknologi.....	IV-102
4.9. Rencana Implementasi.....	IV-105
4.9.1. Urutan Implementasi Aplikasi.....	IV-105
BAB V PENUTUP.....	V-108
5.1. Kesimpulan.....	V-108
5.2. Saran	V-109
VI. DAFTAR REFERENSI.....	110
VII. LAMPIRAN.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Teknik Pengumpulan Data	I-9
Gambar 2. 1. Proses bisnis Pelayanan Utama (Front - Office)	II-20
Gambar 2. 2. Proses bisnis Pelayanan Administratif (Back-Office).....	II-22
Gambar 2. 3. Arsitektur Aplikasi SIMRS (Front-office dan Back-Office) – Permenkes No. 82 Tahun 2013	II-23
Gambar 2. 4. Enterprise Architecture	II-26
Gambar 2. 5. Komponen dan lapisan Enterprise Architecture Planning	II-28
Gambar 2. 6. Model Porter's Value Chain	II-30
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	III-47
Gambar 3. 2. Value Chain	IV-54
Gambar 3. 3 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan	IV-56
Gambar 3. 4. Antrian Pasien.....	IV-58
Gambar 3. 5. Alur Pelayanan Admission.....	IV-60
Gambar 3. 6. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Reguler	IV-62
Gambar 3. 7. Alur pembayaran biaya pendaftaran.....	IV-64
Gambar 3. 8. Alur Pelayanan Distribusi Rekam Medik	IV-66
Gambar 3. 9. Alur Pelayanan Rawat Jalan	IV-68
Gambar 4. 1. Flow Map Reservasi pasien kontrol	IV-78
Gambar 4. 2. Alur Pendaftaran Pasien / Check in Pasien Kontrol	IV-80
Gambar 4. 3. Laporan Reservasi Pasien	IV-83
Gambar 4. 4. Informasi Reservasi Pasien TU Poliklinik	IV-85
Gambar 4. 5. Informasi Reservasi Pasien Petugas Informasi	IV-85
Gambar 4. 6. E- R Diagram Pengelolaan Kontrol Pasien Rawat Jalan	IV-91
Gambar 4. 7. Usulan Tampilan awal.....	IV-96
Gambar 4. 8. Usulan Tampilan Reservasi pasien kontrol Mesin APM	IV-96
Gambar 4. 9. Usulan Tampilan Reservasi pasien kontrol Mesin APM ke- 2...IV-97	
Gambar 4. 10. Usulan Tampilan Registrasi pasien kontrol	IV-97
Gambar 4. 11. Usulan Tampilan Usulan Tampilan Registrasi pasien kontrol 2 ..IV-98	

Gambar 4. 12. Usulan Tampilan Usulan Tampilan Registrasi pasien kontrol 3 ..IV-99

Gambar 4. 13. Usulan Tampilan Reservasi pasien kontrol oleh TU poliklinik 1 IV-100

Gambar 4. 14. Usulan Tampilan Reservasi pasien kontrol oleh TU poliklinik 2 IV-100

Gambar 4. 15. Usulan Tampilan Laporan Reservasi PasienIV-101

Gambar 4. 16. Usulan Tampilan Informasi sisa kuota poliklinikIV-101

Gambar 4. 17. Arsitektur Teknologi / jaringanIV-102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Simbol – simbol Flowmap	II-34
Tabel 2. 2. Simbol E-R Diagram	II-36
Tabel 2. 3. Penelitian Terdahulu.....	II-37
Tabel 3. 1. Analisis Sistem dan Teknologi saat ini	IV-71
Tabel 4. 1. SWOT Matrix	IV-74
Tabel 4. 2. Kandidat Entitas Data.....	IV-87
Tabel 4. 3. Matriks Relasi Proses Bisnis dan Entitas Data	IV-89
Tabel 4. 4. Daftar Kandidat Aplikasi	IV-92
Tabel 4. 5. Matriks Relasi Aplikasi dengan Entitas Data	IV-94
Tabel 4. 6. Matriks Relasi Proses Bisnis dengan Aplikasi	IV-95
Tabel 4. 7. Urutan Implementasi Aplikasi	IV-106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara di Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo