

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat

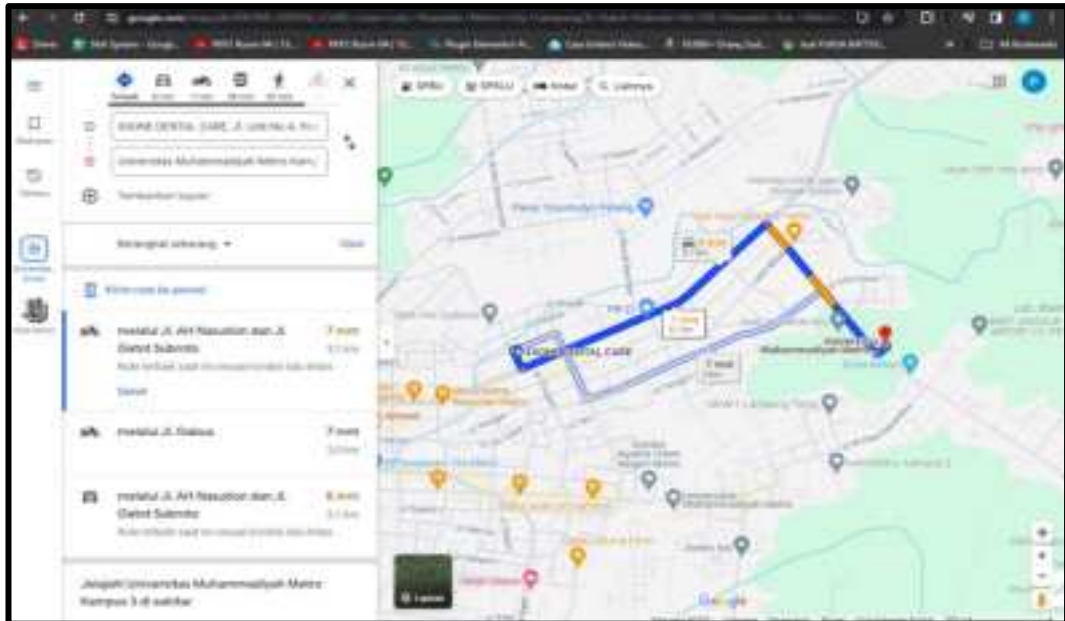
Sejarah Klinik *Xxone Dental Care*, yang didirikan pada tahun 2011 oleh Drg. Margaretha Livia, berkomitmen untuk menjadi klinik gigi terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk kesehatan gigi dan mulut. Dimulai sebagai praktik pribadi di Jalan Hadimulyo 22, Metro Barat, dengan hanya satu alat perawatan dan tanpa perawat, Drg. Margaretha Livia memulai perjalanannya dalam dunia perawatan gigi. Dengan dedikasi dan pengetahuan yang mendalam, beliau menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional, meletakkan dasar bagi pertumbuhan dan perkembangan klinik menjadi tempat yang dihargai dalam perawatan gigi.

Selama perjalanannya, Klinik *Xxone Dental Care* mengalami perkembangan yang signifikan. Dari awal yang sederhana, klinik ini telah bertransformasi menjadi pusat kesehatan gigi dan mulut yang sangat direkomendasikan. Saat ini, klinik telah mengembangkan fasilitasnya dengan tiga ruangan perawatan, termasuk satu ruangan khusus untuk pasien disabilitas, di lokasi baru di Jalan Lele Nomor 4, Metro Timur, belakang Kantor DPRD Kota Metro. Dengan lebih dari 10.000 pasien terdaftar aktif, angka ini mencerminkan kepercayaan masyarakat yang besar terhadap layanan klinik.

Dengan tim yang terdiri dari empat dokter gigi, tiga perawat, dua admin, satu spesialis digital marketing, satu telemarketing, dan seorang manager, Klinik *Xxone Dental Care* menunjukkan keberhasilannya tidak hanya melalui jumlah pasien, tetapi juga melalui komitmen yang tak tergoyahkan untuk meningkatkan standar pelayanan. Melalui pendekatan inovatif, fokus pada kepuasan pasien, dan penerapan teknologi terbaru, klinik ini terus berkembang, menegaskan posisinya sebagai salah satu pusat perawatan gigi terkemuka di wilayahnya."

B. Lokasi

Lokasi Klinik Gigi *Xxone Dental Care* terletak di jalan Lele No.4, Yosodadi, Kec. Metro Timur, Kota Metro, Lampung 34111. Jarak tempuh antara Fakultas ilmu komputer menuju lokasi mitra adalah sejauh 3 km yang dapat ditempuh menggunakan kendaraan mobil, motor selama 7 menit.

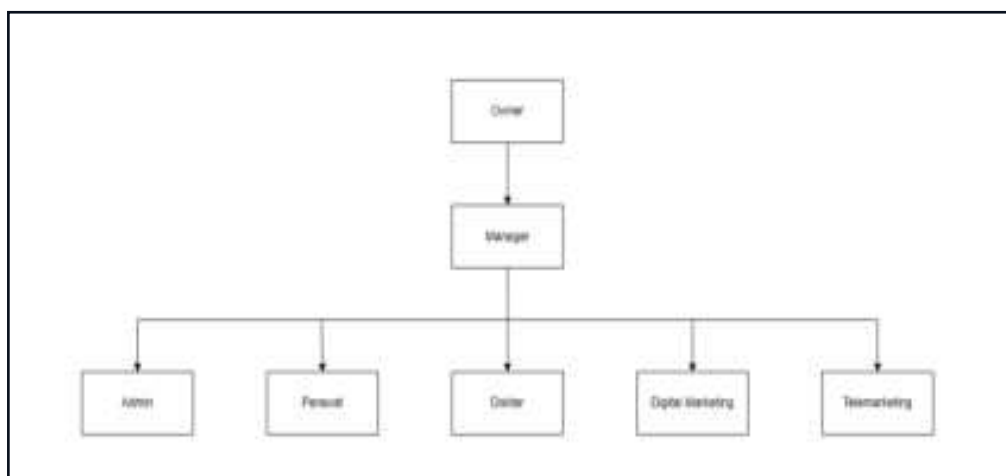


Gambar 7. Lokasi *Xxone Dental Care* di Google Maps

C. Struktur Organisasi

Agar klinik dapat berjalan dengan efektif dan optimal, khususnya dalam hal sumber daya manusia, klinik menerapkan manajemen yang diimplementasikan melalui struktur organisasi. Struktur organisasi ini dianggap sebagai sarana kritis dalam menjalankan fungsi klinik secara menyeluruh.

Struktur organisasi merupakan rangkaian yang menciptakan pola hierarki melalui hubungan antara posisi dan peran dalam kerjasama. Klinik Dokter Gigi *XXONE Dental Care* memiliki bentuk struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 8. Struktur Organisasi *Xxone Dental Care* di Google Maps

Struktur organisasi di setiap klinik melibatkan peran sumber daya manusia. Klinik merancang struktur ini untuk memastikan bahwa setiap jabatan memiliki fungsi dan tanggung jawab yang telah ditetapkan sesuai dengan struktur organisasi.

D. Manajemen Organisasi:

1. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi klinik gigi yang memberikan pelayanan terbaik untuk menjaga kesehatan gigi dan mulut

b. Misi

Menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang didukung dengan fasilitas yang berteknologi tinggi serta pelayanan yang profesional.

1. Tugas dan Wewenang Organisasi

a. *Owner* Klinik

- 1) Tugas: Menetapkan visi dan misi perusahaan, membuat keputusan strategis, mengawasi kinerja keseluruhan perusahaan.
- 2) Wewenang: Mempunyai kekuasaan tertinggi dalam mengambil keputusan, investasi, dan menentukan arah bisnis.

b. *Manager*

- 1) Tugas: Mengelola operasi sehari-hari, memastikan tujuan departemen tercapai, melaporkan kinerja kepada *Owner*.
- 2) Wewenang: Mengambil keputusan operasional, mengelola sumber daya, dan mengawasi tim.

c. Dokter

- 1) Tugas: Mendiagnosis dan merawat pasien, menulis resep, melakukan pemeriksaan dan pengobatan.
- 2) Wewenang: Mengambil keputusan medis, memberikan rekomendasi perawatan.

d. Perawat

- 1) Tugas: Membantu dokter saat tindakan, memberikan perawatan kepada pasien, berkomunikasi dengan dokter dan staff medis lainnya.

- 2) Wewenang: Melaksanakan prosedur medis sesuai dengan standar perawatan dan aturan kesehatan.

e. *Admin*

- 1) Tugas: Menerima pasien, mendaftarkan dan mengelola jadwal janji pasien dengan dokter, menangani pembayaran dan pencatatan transaksi, memberikan informasi jadwal ke pasien.
- 2) Wewenang: Mengajur jadwal dan janji temu, mengelola kasir dan transaksi keuangan, menjaga kerahasiaan data pasien.

f. *Digital Marketing*

- 1) Tugas : Merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran digital, Membuat konten dan desain untuk media sosial dan promosi, Mengelola dan menjalankan iklan di berbagai platform media sosial, Merespons interaksi pengguna dan pesan masuk di media sosial, Menganalisis metrik media sosial, seperti jangkauan dan pertumbuhan pengikut, Membuat keputusan berdasarkan data untuk strategi pemasaran yang lebih efektif, Berkoordinasi dengan influencer dan event untuk promosi.
- 2) Wewenang : Mengelola anggaran iklan dan pemasaran, Menentukan dan mengimplementasikan tindakan berdasarkan analisis data, Membuat kesepakatan kolaborasi dengan pihak eksternal.

g. *Telemarketing*

- 1) Tugas: Menghubungi prospek atau pelanggan melalui telepon untuk mempromosikan produk atau layanan, menjawab pertanyaan, dan menutup penjualan.
- 2) Wewenang: Menyusun skrip panggilan, menetapkan target penjualan, dan mencatat feedback pelanggan.

E. Analisi Sistem Yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan merupakan penguraian dari suatu sistem berjalan kedalam bagian komponen dengan maksud menefinisikan dan mengevaluasi permasalahan permasalahan yang terjadi dari kebutuhan yang diharapkan. Tahapan analisi sistem ini sangat penting dalam pengembangan sistem karena apabila ada kesalahan maka akan menjadi masalah pada tahap selanjutnya.

1. Aliran Informasi

Berdasarkan informasi yang didapatkan saat observasi dan wawancara yang telah dilakukan di *Xxone Dental Care*. Maka didapatkan informasi alur sebagai berikut :

1.1 Pendaftaran Pasien Secara Luring

- a. Pasien datang kemudian diwawancarai oleh admin.
- b. *Admin* mengecek jadwal untuk ketersediaan slot pasien.
- c. Pasien mengisi formulir perawatan dan menunggu bertemu dengan dokter.
- d. Dokter menerima formulir perawatan dan memberikan perawatan ke pasien.
- e. Dokter mencatat informasi dan biaya perawatan pada formulir perawatan.
- f. Pasien memberikan formulir perawatan ke admin dan mendapat informasi biaya.
- g. Pasien melakukan pembayaran ke admin.
- h. Admin menerima pembayaran pasien
- i. Admin akan membuat kwitansi jika diminta oleh pasien.
- j. Selesai

1.2 Pendaftaran Pasien Secara *Online*

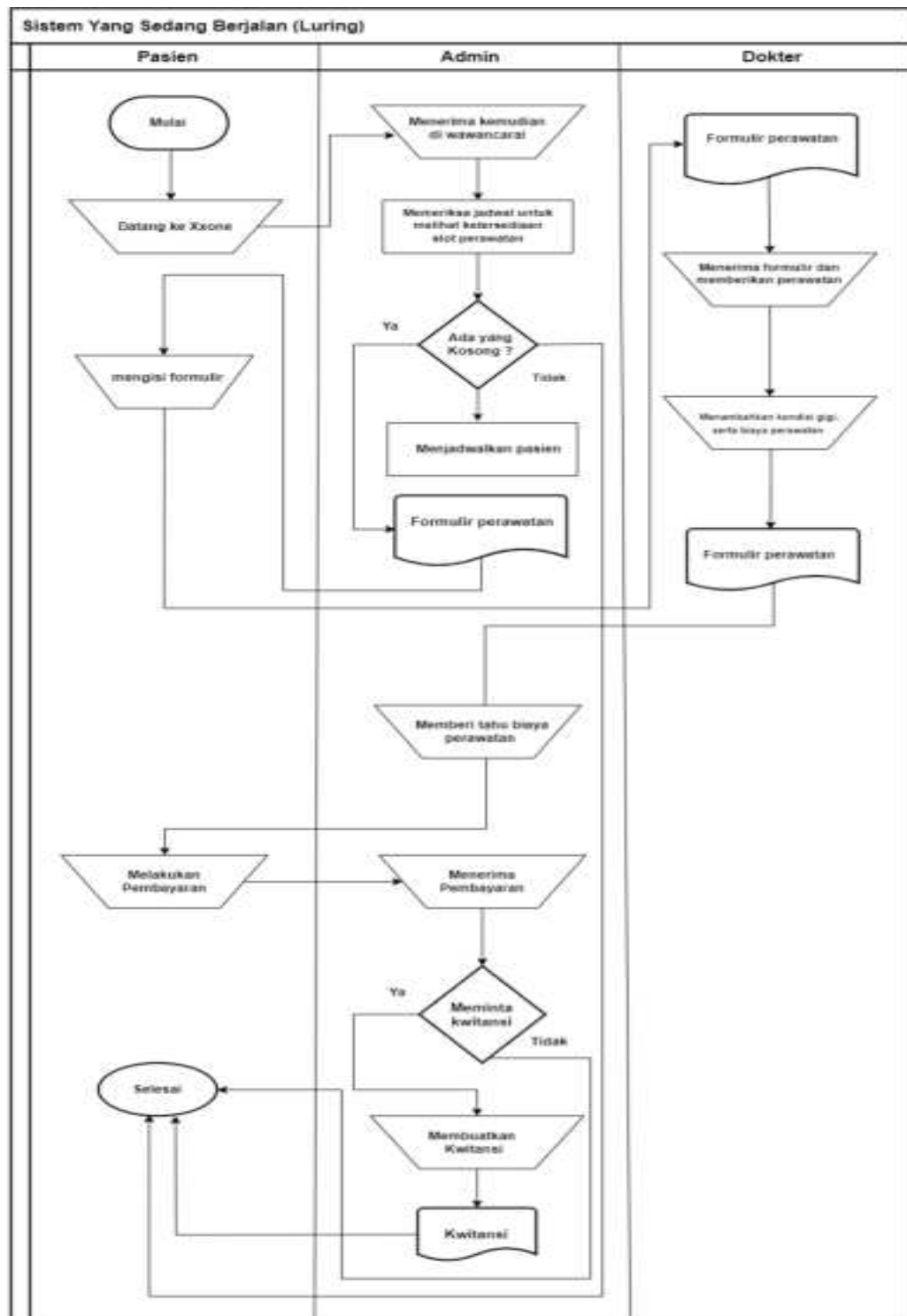
- a. Pasien menghubungi melalui WhatsApp kepada admin.
- b. *Admin* memberikan informasi tentang masalah gigi dan prosedur perawatan ke pasien.
- c. *Admin* mengecek jadwal untuk ketersediaan slot pasien dan mengirimkan formulir perawatan.
- d. Pasien memutuskan apakah ingin menjadwalkan perawatan ke admin.
- e. Pasien mengisi formulir perawatan di isi kemudian dikirimkan ke admin.
- f. Admin akan menjadwalkan kedatangan pasien.
- g. Saat kedatangan, admin konfirmasi data pasien.
- h. Pasien menerima formulir perawatan, kemudian diberikan ke dokter.
- i. Dokter menerima formulir perawatan dan memberikan perawatan ke pasien.
- j. Dokter menambahkan kondisi gigi dan biaya perawatan pada formulir perawatan.

- k. Pasien memberikan formulir perawatan ke admin dan mendapat informasi biaya.
- l. Pasien melakukan pembayaran ke admin.
- m. Admin menerima pembayaran pasien
- n. Admin akan membuat kwitansi jika diminta oleh pasien.
- o. Selesai

2. Flowchart

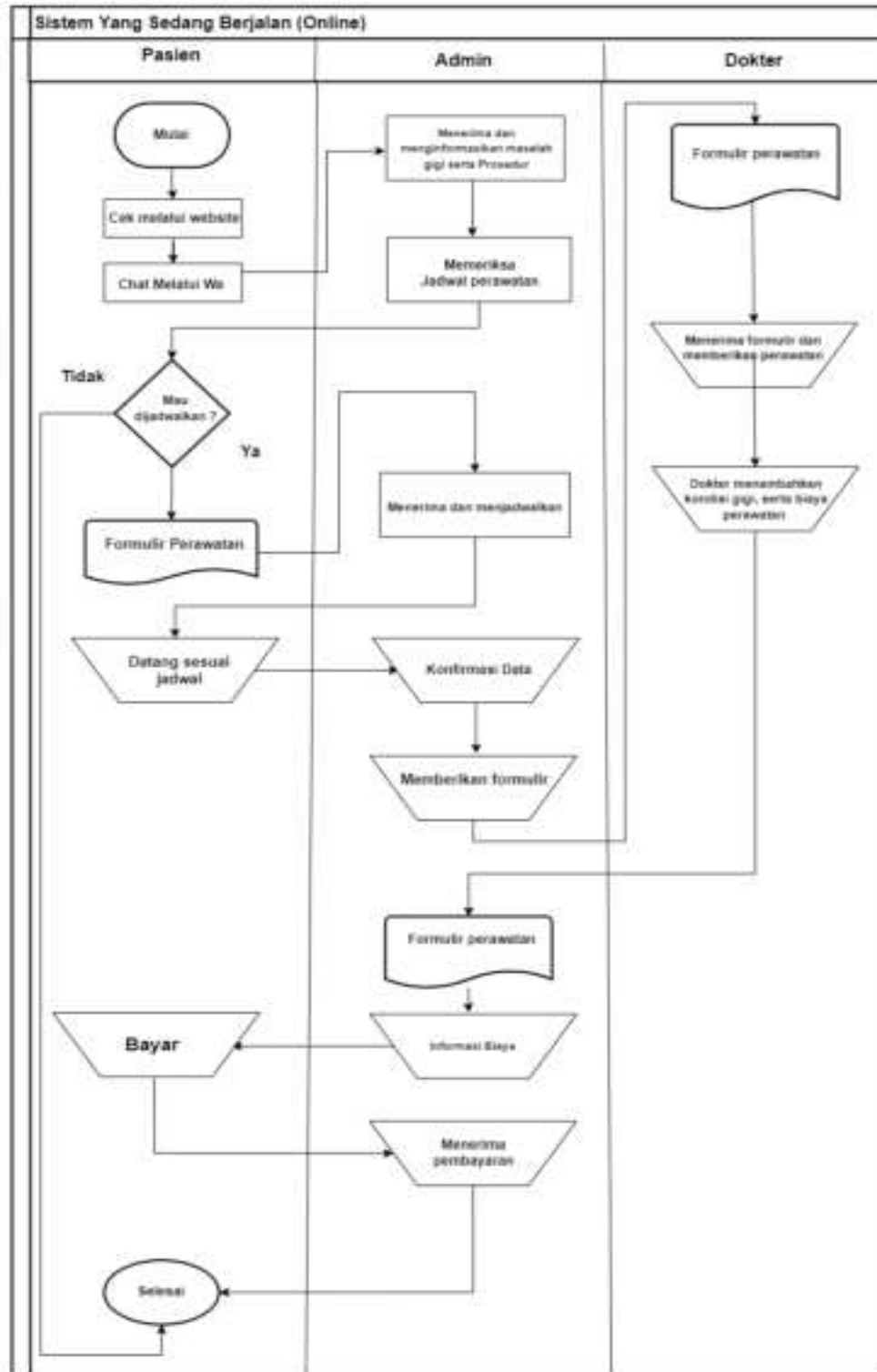
Berdasarkan aliran informasi yang sudah diuraikan, berikut gambar aliran dalam bentuk diagram flowchart.

Pendaftaran Pasien Secara Luring



Gambar 9. Flowchart Proses Luring Xxone Dental care (Sumber, penulis 2023)

Pendaftaran Pasien Secara Online
Online



Gambar 10. Flowchart Proses Online Xxone Dental care (Sumber, penulis 2023)

3. Kendala Sistem Yang Berjalan

Kendala sistem yang berjalan di *Xxone Dental Care* adalah sebagai berikut :

- a. Pasien perlu datang langsung atau melakukan komunikasi manual via WhatsApp untuk pendaftaran, yang membutuhkan waktu dan bisa menyebabkan kesalahan.
- b. Pengisian formulir fisik yang bisa hilang, rusak, serta memakan waktu untuk mengisi dan mengecek.
- c. Dokter gigi hanya tersedia jam kerja biasa, yaitu delapan jam dalam sehari. Dampak dari keterbatasan waktu ini, pasien mengalami penundaan dalam mendapatkan pelayanan yang menyebabkan mereka tidak dapat segera menerima perawatan.

4. Kebutuhan Sistem

Berdasarkan kendala sistem yang berjalan, maka dibutuhkan sistem yang memiliki kebutuhan sebagai berikut:

- a. Dibutuhkannya sistem yang memungkinkan pendaftaran dan penjadwalan secara *online* untuk mempercepat proses dan mengurangi kunjungan yang tidak perlu.
- b. Dibutuhkannya Formulir online yang dapat diisi pasien sebelum kunjungan dengan validasi otomatis untuk mengurangi waktu tunggu dan kemungkinan kesalahan pengisian.
- c. Dibutuhkannya sistem diagnosa dengan *cnn* untuk menganalisis gambar gigi yang diunggah oleh pasien sehingga pasien dapat segera mengetahui masalah gigi yang dialami.

5. Analisis Dokumen

Salah satu aspek penting dari perancangan sistem adalah analisis dokumen, dengan melakukan analisis penulis dapat mengidentifikasi data apa yang diperlukan dalam dokumen. Dokumen yang diperlukan untuk Implementasi CNN adalah sebagai berikut.

- a. Formulir Perawatan

Analisis yang dilakukan pada formulir perawatan merupakan dokumen yang terdapat di *Xxone Dental Care*. Adapun fungsi dari formulir perawatan adalah untuk mendata pasien yang diberikan saat perawatan dan di simpan oleh *Xxone Dental Care*.

Tabel 2. Formulir Perawatan Pasien

No	Nama	Keterangan
1	Nama Dokumen	Formulir Perawatan Pasien
2	Tujuan	Memudahkan Diagnosa dan Penjadwalan
3	Sumber	Admin Xxone
4	Kegunaan	Digunakan oleh dokter untuk memahami kondisi awal pasien, riwayat perawatan sebelumnya
5	Isi	Kode PX, Nama, Tempat tanggal lahir, Alamat, Jenis Kelamin, Nomor Telpon, Nama ortu/wali, Rekomendasi, Riwayat Sebelumnya, Odontogram dan Biaya Perawatan.

(Sumber : Penulis, 2023)

b. Kwitansi Pembayaran

Analisis terhadap dokumen kwitansi pembayaran merupakan dokumen yang berisi riwayat dari pembayaran yang telah dilakukan

Tabel 3. Kwitansi Pembayaran

No	Nama	Keterangan
1	Nama Dokumen	Kwitansi Pembayaran
2	Tujuan	Bukti Bayar
3	Sumber	<i>Admin Xxone Dental Care</i>
5	Kegunaan	Digunakan sebagai bukti transaksi pernah dilakukan.
6	Isi	Telah diterima dari, Diagnosa, Jenis perawatan, Keterangan, Biaya, Dokter gigi yang merawat

(Sumber : Penulis, 2023)

c. Master Data Pasien

Analisis terhadap dokumen Master Data Pasien merupakan dokumen yang berisi daftar keseluruhan dari data pasien, beserta riwayat perawatan yang dilakukan.

Tabel 4. Master Data Pasien

No	Nama	Keterangan
1	Nama Dokumen	Master Data Pasien
2	Tujuan	Mendata Pasien
3	Sumber	<i>Admin Xxone Dental care</i>
4	Kegunaan	Rekap Keseluruhan Formulir Pendaftaran
5	Isi	Kode PX, Nama, Tempat tanggal lahir, Uur, Alamat, Jenis Kelamin, Nomor Telpon, Nama ortu/wali, Tanggal Kunjungan pertama kali, Dokter yang handel pertama kali, rekomendasi.

(Sumber : Penulis, 2023)