

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi berperan penting dalam sebuah kehidupan manusia, dengan adanya suatu teknologi informasi yang sangat berkembang ini dapat mempermudah aktivitas kehidupan sehari-hari, dapat di lihat dengan semakin cepat dan mudahnya untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan. Saat ini Indonesia terus meningkatkan suatu kepercayaan akan perkembangan sebuah teknologi diberbagai bidangnya. Hal ini dilihat dari sesuatu aktivitas manusia yang tidak jauh dengan penggunaan teknologi untuk mendapatkan sebuah informasi.

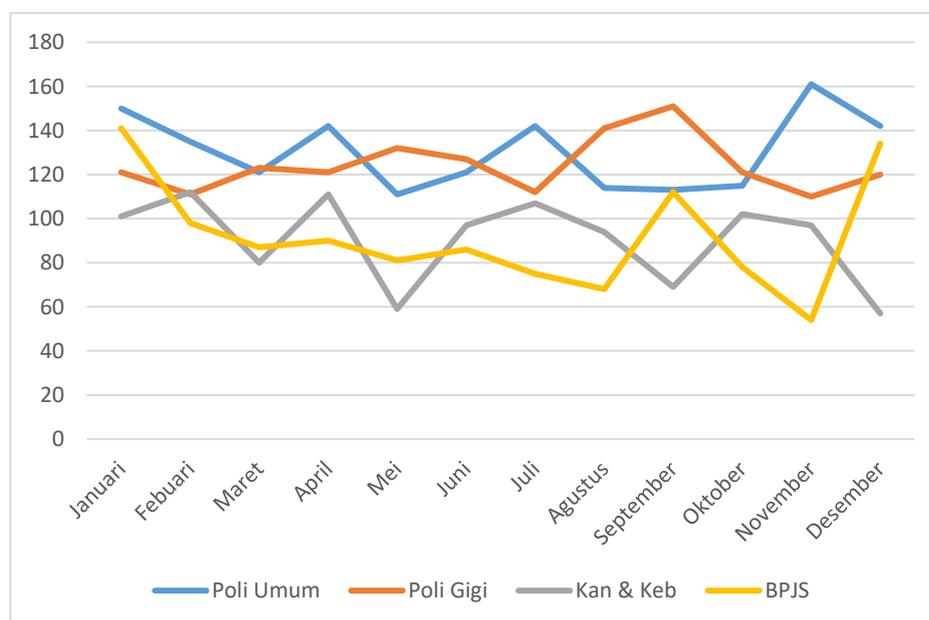
Kesehatan adalah sesuatu hal yang paling penting dalam hidup manusia, karena dapat memengaruhi segala sesuatu aktifitas kehidupan. Misalkan bila tubuh kita sakit atau kurang sehat maka hal tersebut bisa mengganggu aktifitas dan juga akan mempengaruhi kinerja dalam melakukan pekerjaannya.

Klinik adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik. Klinik bisa dapat dikelola dan didanai secara pribadi atau publik, biasanya meliputi sebuah perawatan kesehatan di masyarakat lokal, klinik bisa tumbuh menjadi lembaga besar seperti puskesmas, rumah sakit atau lembaga yang khusus.

Dengan seiring meningkatnya aktivitas instansi maka sebuah perkembangan dan pemanfaatan keberadaan komputer sebagai pengolahan data dan jaringan komputer guna mengintegrasikan sebuah data untuk kebutuhan sebuah informasi.

Dengan adanya kegunaan dan kemampuan teknologi informasi yang didapatkan menjadi sebuah alasan untuk diterapkan dalam sebuah instansi agar bisa dapat menjadikan pelayanan yang lebih efektif dari sisi segi waktu dalam pencarian data, diantaranya adalah Klinik Utama Rosmaria merupakan salah satu instansi yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan di Kota Bandung.

Klinik Utama Rosmaria menyediakan pelayanan kesehatan dengan berbagai jenis pelayan yang ditangani diantaranya Poli Umum, Poli Gigi, Kebidanan dan Kandungan, USG, melahirkan 1x24 jam dan farmasi. Sebuah layanan bagi pasien dikategorikan yaitu sebagai Pasien Umum, Gigi, Kandungan dan Kebidanan. Berikut ini merupakan grafik data kunjungan pasien di Klinik Utama Rosmaria tahun 2016.



**Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Klinik Utama Rosmaria
(Sumber : Laporan Kunjungan Pasien Klinik Utama Rosmaria, Tahun 2016)**

Grafik 1.1 menunjukkan sebuah data kunjungan pasien selama satu tahun, dilihat dari data rata-rata kunjungan pasien mencapai jumlah 437 orang pada setiap bulannya. Oleh karena itu pada antrian pemeriksaan selalu terjadi penumpukan pasien yang sedang mengantri dan membuat sebuah proses pelayanan kesehatan terganggu, dengan situasi klinik yang tidak terlalu besar mengakibatkan panjangnya antrian pasien. Solusi untuk mengatasi antrian yang terjadi pada klinik tersebut maka di buatlah sistem informasi agar pasien tidak menunggu terlalu banyak di klinik. Sistem yang sedang berjalan pada Klinik Utama Rosmaria ini masih ditemukannya masalah dalam pengolahan data, seperti pada pendaftaran pasien yang masih menggunakan pencatatan *manual* dengan media pembukuan dan lembar dokumen, pendataan rekam medis data pasien yang sudah terdaftar disimpan dalam sebuah arsip, dan apabila data tersebut di perlukan, maka petugas harus memeriksa satu persatu sehingga kurang efektif dari sisi segi waktu dalam pencarian data, data obat masih menggunakan pencatatan di Ms. Excel dan pembukuan sehingga dalam pengecekan stok obat yang tersedia masih dilakukan dengan memeriksa secara langsung ke bagian penyimpanan obat dan pemesanan obat masih dilakukan dengan pencatatan *manual* pada selembaar dokumen mengakibatkan rentan terhadap kerusakan dan kehilangan. Hal ini mengakibatkan proses kerja yang sedang berjalan saat ini membutuhkan waktu yang lebih lama. Pembuatan laporan data pasien, laporan kunjungan pasien, laporan pemasukan, laporan pengeluaran obat dan laporan obat masuk selalu tidak sesuai dengan waktu yang di tentapkan dan masih mengecek dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip terlebih dalu, lalu dicatat kembali pada sebuah lembar kerja.

Berdasarkan uraian informasi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa Klinik Utama Rosmaria membutuhkan sebuah alat bantu atau sebuah aplikasi untuk memudahkan dalam hal pencatatan administrasi seperti pengolahan data pasien, data rekam medis, data obat serta pembuatan laporan agar berjalan maksimal. Sehingga bisa dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dari latar belakang tersebut penulis menetapkan judul penulisan **“Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Utama Rosmaria Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi sebuah masalah merupakan hal penting dalam proses penelitian, sedangkan rumusan sebuah masalah adalah kalimat tanya yang tegas dan jelas yang dapat menjelaskan masalah yang terjadi pada sebuah instansi.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang sebuah masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Dalam proses antrian pemeriksaan selalu terjadi penumpukan pasien yang sedang mengantri dan membuat sebuah proses pelayanan kesehatan terganggu, dengan situasi klinik yang tidak telalu besar mengakibatkan panjangnya antrian pasien.
2. Dalam proses pendaftaran pasien yang masih menggunakan pencatatan *manual* dengan media pembukuan dan lembar dokumen, pendataan yang sudah terdaftar disimpan dalam sebuah arsip, dan

apabila data tersebut di perlukan, maka petugas harus memeriksa satu persatu sehingga kurang efektif dari sisi segi waktu dalam pencarian data.

3. Dalam proses pendataan rekam medis pasien yang masih menggunakan pencatatan *manual* dengan media pembukuan dan lembar dokumen, pendataan rekam medis data pasien yang sudah terdaftar disimpan dalam sebuah arsip, dan apabila data tersebut di perlukan, maka petugas harus memeriksa satu persatu sehingga kurang efektif dari sisi segi waktu dalam pencarian data.
4. Dalam proses pencatatan data obat masih menggunakan pencatatan di Ms. Excel dan pembukuan sehingga dalam pengecekan stok obat yang tersedia masih dilakukan dengan memeriksa secara langsung ke bagian penyimpanan obat.
5. Dalam proses pemesanan obat masih dilakukan dengan pencatatan *manual* pada selembaar dokumen mengakibatkan rentan terhadap kerusakan dan kehilangan.
6. Dalam proses pembuatan laporan data pasien, laporan kunjungan pasien, laporan pemasukan, laporan pengeluaran obat dan laporan obat masuk selalu tidak sesuai dengan waktu yang di tentapkan dan masih mengecek dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip terlebih dalu, lalu dicatat kembali pada sebuah lembar kerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan yang sedang berjalan pada Klinik Utama Rosmaria.
2. Bagaimana melakukan perancangan sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan yang dapat mempercepat sebuah proses pendaftaran, proses pengolahan pencatatan data, dan laporan pada Klinik Utama Rosmaria.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan pada Klinik Utama Rosmaria.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan pada Klinik Rosmaria.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan di klinik, pada proses pengolahan data pendaftaran pasien, pengolahan data rekam medis, dan pengeluaran obat yang tersedia, sehingga pengolahan data menjadi lebih efektif dan efisien.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Utama Rosmaria sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang terbaik buat masyarakat. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui permasalahan pelayanan kesehatan yang sedang berjalan pada Klinik Utama Rosmaria dengan melakukan wawancara dan observasi serta mengumpulkan sebuah data yang di perlukan untuk membuat sebuah sistem informasi administrasi yang baru pada Klinik Utama Rosmaria.
2. Untuk membuat rancangan aplikasi sistem informasi administrai pelayanan kesehatan pada Klinik Rosmaria agar pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif.
3. Untuk menguji sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan agar bisa melihat kekurangan sebuah sistem informasi yang di usulkan pada Klinik Utama Rosmaria.
4. Untuk mengimplementasikan sebuah sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan agar dapat mempermudah *user* mengoperasikan sistem yang di usulkan pada Klinik Utama Rosmaria.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penulis yang dilakukan di Klinik Utama Rosmaria ini di bagi menjadi dua yaitu Kegunaan Akademis dan Kegunaan Praktis.

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembang Ilmu

Kegunaan penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat menambah wawasan dan meingkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan kepada masyarakat.

2. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian bagi penulis untuk menjadikan ilmu dan wawasan dalam membuat analisis dan membuat sebuah sistem yang baru dan aplikasi yang baru.

3. Bagi Penulis Lain

Kegunaan Bagi Penulis Lain adalah untuk menjadi suatu sumber referensi Penulis dengan mengenai penulisan diatas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Pegawai

Dengan adanya aplikasi ini dapat membatu dalam sebuah proses pengolahan data yang mencakup pengolahan pendaftaran pasien baru atau lama, pembuatan sebuah rekam medis pasien, pengolahan data pengeluaran obat, dan laporan data kunjungan pasien secara cepat dan mudah.

2. Bagi Pasien

Dapat memberikan kualitas dan kenyamanan sebuah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik dan dapat mempercepat sebuah pendaftaran dan pelayanan untuk pemeriksaan.

3. Bagi Klinik atau Instansi

Dapat membantu sebuah proses pelayanan kesehatan kepada pasien, dengan memberikan sebuah kemudahan dalam memperoleh informasi pasien dan dapat mengembangkan sistem informasi pelayanan pasien secara cepat dan tepat.

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang diambil bisa lebih terarah, maka dibuatnya batasan masalah agar tidak menyimpang dari sebuah pokok masalah. Berikut ini merupakan batasan masalah yang dikemukakan oleh penulis sebagai berikut:

1. Sistem yang dibahas hanya meliputi pengolahan data pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis pasien, dan pengolahan data obat.
2. Sistem yang dibahas meliputi pelayanan kesehatan untuk poli umum, poli gigi, kebidanan dan kandungan.
3. Sistem yang dibahas hanya meliputi pembayaran pengobatan umum.
4. Penelitian ini membahas pengadaan obat baru, dan pengadaan stok obat kosong, retur obat dan kadaluarsa obat.
5. Pada pemesanan dan pengadaan obat bagian obat langsung memberikan data pemesanan dan pengadaan obat kepada supplier.
6. Sistem informasi ini meliputi laporan data pasien, laporan kunjungan pasien, laporan pemasukan, laporan pengeluaran obat dan laporan obat masuk.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dan waktu penelitian adalah sebagai berikut:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Utama Rosmaria yang beralamat di Jl. Babakan Sari No.48, Babakan Sari, Kiaracondong, Kota Bandung.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 3 bulan, terhitung pada bulan Maret 2018.

Tabel 1.1 Jadwal Perkiraan Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengumpulan Kebutuhan Data																	
a.	Observasi																	
b.	Wawancara																	
2.	Perancangan Aplikasi Prototype																	
a.	Perancangan Sistem																	
b.	Pembuatan Sistem																	
3.	Menguji Prototype																	
a.	Pengujian Sistem																	

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan Penulisan Skripsi ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Semua yang berhubungan dengan dasar-dasar penulisan skripsi ada pada bab ini. Bagian-bagian dari bab pertama ini meliputi latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan, kegunaan penulisan, batasan masalah, tempat dan waktu penulisan, teknik pengumpulan data dan metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

3. BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Merupakan objek dan metodologi yang di gunakan dari penulisan skripsi yang dilaksanakan pada Klinik Utama Rosmaria dan juga mendeskripsikan instansi yang diteliti.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil dari penulisan skripsi dan pembahasan yang dijelaskan secara detail mengenai penulisan skripsi pada Klinik Utama Rosmaria.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menyimpulkan dari hasil penulisan dan memberikan saran agar di penulisan berikutnya menjadi lebih baik lagi.