

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam membantu mempermudah pekerjaan manusia, karena itu teknologi informasi terus berkembang dari tahun ketahun. Perkembangann teknologi informasi sudah mulai dimanfaatkan di dalam operasional kerja suatu perusahaan. Penerapan teknologi informasi ini diantaranya pada bidang kesehatan. Salah satu contoh dari penerapan terknologi informasi pada bidang kesehatan adalah penggunaan komputer dalam operasional pelayanan kesehatan dirumah sakit atau klinik untuk penyimpanan dan pengolahan data administrasi pasien.

Penerapan teknologi informasi pada bidang kesehatan dirumah sakit atau diklinik sangat diperlukan untuk membantu proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Seperti halnya proses pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA yang memiliki layanan 24 jam. Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA merupakan klinik yang melayani medis dasar secara umum. Pada proses pendaftaran pasien terdapat dua jenis pendaftaran pemeriksaan pasien yaitu, pemeriksaan kesehatan pasien dan pemeriksaan untuk pembuatan surat keterangan sehat pasien. Untuk proses pendaftaran pemeriksaan kesehatan pasien masih mengharuskan pasien datang langsung untuk mendaftar. Setelah itu data pasien dicatat dalam buku pasien dan buku kunjungan pasien. Jika proses pendaftaran pemeriksaan untuk pembuatan surat keterangan sehat, pasien

harus datang langsung untuk mendaftar juga dan bagian administrasi mencatat dibuku kunjungan pasien saja. Setelah proses pendaftaran selesai, pasien mendapatkan nomor antrian untuk melakukan pemeriksaan. Pada proses pendaftaran, permasalahan yang terjadi adalah pasien harus menunggu lama untuk pemeriksaan dan menyulitkan bagi petugas administrasi dalam mencari riwayat data pasien.

Pada proses pemeriksaan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA terdapat dua jenis yang proses pemeriksaan, yaitu proses pemeriksaan sakit dan proses pemeriksaan untuk pembuatan surat keterangan kesehatan. Untuk proses pemeriksaan sakit, perawat akan membawa kartu rekam medis pasien. Adapun kartu rekam medis itu untuk mencatat diagnosa dokter beserta data pasien seperti nama, alamat, umur dan pekerjaan pasien yang disimpan oleh pihak klinik dan untuk kartu pasien itu disimpan oleh pasien. Untuk warna kartu rekam medis dibedakan menjadi dua warna. Jika wanita menggunakan kartu warna pink dan jika pria menggunakan kartu berwarna biru, begitu pun dengan kartu pasien. Pasien yang sudah melakukan pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian akan di panggil untuk masuk keruangan dokter untuk di periksa. Setelah pasien di periksa, dokter akan mencatat diagnosa dan tindakannya didata rekam medis juga membuat resep obat untuk pasien yang dapat ditangani. Jika pasien yang tidak dapat ditangani, dokter akan membuat surat rujukan ke rumah sakit terdekat untuk penanganan lebih lanjut.

Pada proses pemeriksaan untuk pembuatan surat keterangan kesehatan, pasien melakukan pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian akan di panggil

untuk masuk keruangan dokter untuk di periksa. Setelah pasien di periksa dokter mengisi surat keterangan sehat pasien yang berisi nama klinik, nama pasien, umur, jenis kelamin, tinggi badan, berat badan, golongan darah serta pernyataan bahwa pasien dalam keadaan sehat untuk keperluan yang dibutuhkan. Kemudian surat keterangan kesehatan tersebut dibawa oleh perawat ke bagian keuangan untuk proses pembayaran. Pada proses ini terdapat permasalahan form surat keterangan sehat masih harus mengisi biodata pasien kembali dikertas form surat keterangan sehat tersebut oleh dokter, sehingga menyulitkan dokter dan membuat pasien harus kembali ditanyakan mengenai biodatanya.

Pada proses pelayanan obat, perawat membawa kartu rekam medis pasien dan resep obat. Bagian obat akan menyiapkan obat berdasarkan resep obat yang diterima. Jika obat tidak tersedia, bagian obat akan memberitahu bagian keuangan untuk memesan obat kepada supplier dan pasien diberikan salinan resep dokter agar membeli obat diapotik terdekat. Proses pencarian obat masih dilakukan dengan cara mencari obat satu persatu di rak obat, Sehingga bagian obat kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama dalam menyiapkan obat yang dibutuhkan sesuai resep dokter.

Pada proses pembayaran, bagian keuangan akan *input* data nomor kartu, nama pasien, alamat pasien, umur pasien, jasa pemeriksaan, Sarana tindakan medik dan obat. Proses *input* sendiri tergantung pelayanan yang pasien lakukan pada aplikasi *microsoft office excel* oleh bagian keuangan berdasarkan kartu rekam medis dan resep obat. Aplikasi tersebut digunakan untuk mengolah data pembayaran untuk mencetak kwitansi pembayaran dengan format yang telah

disiapkan. Jika untuk pasien yang membutuhkan surat keterangan sehat, bagian keuangan tidak memberi kwitansi bukti pembayaran tapi hanya memberikan surat keterangan sehat saja. Proses pembayaran masih dilakukan dengan cara melakukan input data pembayaran satu persatu, sehingga bagian keuangan kesulitan dalam membuat kwitansi pembayaran dan pelanggan menunggu lama untuk melakukan pembayaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA memerlukan sebuah sistem informasi untuk mengatasi masalah yang ada dipenelitian ini. Maka dari itu, diusulkan suatu sistem informasi untuk mengoptimalkan pelayanan kesehatan di klinik dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan pada Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA”**

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah pada Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA adalah sebagai berikut :

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas, di identifikasikan masalah pada Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA yaitu :

1. Proses pendaftaran pasien masih mengharuskan pasien untuk datang langsung untuk mendaftar dan data pasien dicatat dalam buku pasien dan buku kunjungan pasien, sehingga pasien harus menunggu lama untuk pemeriksaan dan menyulitkan bagi petugas administrasi dalam mencari riwayat data pasien.

2. Pada proses pemeriksaan terdapat permasalahan form surat keterangan sehat masih harus mengisi biodata pasien kembali dikertas form surat keterangan sehat tersebut oleh dokter, sehingga menyulitkan dokter dan membuat pasien harus kembali ditanyakan mengenai biodatanya.
3. Proses pencarian obat masih dilakukan dengan cara mencari obat satu persatu di rak obat, sehingga bagian obat kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama dalam menyiapkan obat yang dibutuhkan untuk dokter.
4. Proses pembayaran masih dilakukan dengan cara melakukan input data nomor kartu, nama pasien, alamat pasien, umur pasien, jasa pemeriksaan, sarana tindakan medik dan obat untuk diolah menjadi data pembayaran. Sehingga bagian keuangan kesulitan dalam membuat kwitansi pembayaran dan pelanggan menunggu lama untuk melakukan pembayaran.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang sudah di jelaskan, maka akan merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kesehatan yang berjalan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA
2. Bagaimana perancangan sistem informasi di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA
3. Bagaimana pengujian sistem informasi di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA

4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini yaitu :

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dalam penelitian ini adalah untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam pelayanan kesehatan melalui teknologi sistem informasi di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA yang berguna untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan dan pelayanan pemeriksaan kesehatan.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini di buat yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan kesehatan yang sedang berjalan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA
2. Untuk mengetahui perancangan sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA
4. Untuk mengetahui implmentasi sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA

### **1.4. Kegunaan penelitian**

Dalam kegunaannya penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Berikut penjelasannya sebagai berikut :

#### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

##### **1. Bagi Pengembangan Ilmu**

Kegunaan Penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Kesehatan pada Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA.

##### **2. Bagi Peneliti**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai pengukur kemampuan, menambah dan memperkaya pengetahuan baik teori maupun praktek, serta sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

##### **3. Bagi Peneliti Lain**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi dan memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain dalam kajian yang sama sehingga dapat di manfaatkan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian dalam penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

##### **1. Lembaga**

Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak klinik yaitu untuk memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kesehatan. Diharapkan

dengan adanya aplikasi ini dapat membantu mempermudah kinerja di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA.

## 2. Pegawai

Untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan proses pelayanan kesehatan di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA.

### **1.5. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis memiliki batasan masalah agar terfokuskan hanya pada batasan masalah ini. Adapun batasan masalahnya adalah :

1. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan ini hanya membahas tentang pelayanan kesehatan saja yang meliputi proses pelayanan pendaftaran, proses pemeriksaan, proses obat dan proses pembayaran.
2. Sistem informasi ini tidak membahas jadwal dokter, karena dokter yang melayani pasien sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh klinik.
3. Sistem informasi ini dapat diakses oleh pasien, admin, dokter, bagian obat dan bagian keuangan.
4. Sistem informasi ini tidak membahas mengenai bpjs, karena klinik tidak menyediakan layanan BPJS.

### **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan penulis di Klinik Pratama 24 Jam YPPRK MOCH. TOHA. yang beralamat di Jl. Moch. Toha No.262, Karasak, Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40243 dalam melakukan penelitian tentang sistem informasi pelayanan kesehatan pada BP. YPPRK Klinik Moh. Toha. Berikut adalah *timeline* dari metode pengembangan sistem *Prototype*.

**Tabel 1. 1 Waktu penelitian**

NO	Aktivitas	Tahun 2019 (Dalam Minggu)																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mendengarkan Pelanggan																				
	Observasi																				
	Wawancara																				
2	Membangun/memperbaiki Mock-up																				
	Perancangan prosedur																				
	Perancangan basis data																				
	Desain dan coding																				
3	Pelanggan Melihat/Menguji program aplikasi																				
	Pengujian Perangkat Lunak																				

### 1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan yaitu sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya serta menguraikan tentang teori-teori yang relevan untuk mendukung dalam proses perancangan sistem informasi yang dibutuhkan sebagai acuan untuk mengurangi adanya plagiat.

## **BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang objek penelitian yaitu sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deskripsi tugas, dan membahas tentang metode penelitian seperti metode pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian software, dan analisis sistem yang berjalan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem yang diusulan, perancangan antar muka, perancangan arsitek jaringan, pengujian dan implementasi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.

