

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin maju, tentunya akan memiliki dampak perubahan terhadap jalannya proses bisnis di bidang apapun. Bidang kesehatan adalah salah satu sektor yang harus dapat beradaptasi dengan majunya teknologi informasi. Teknologi informasi yang terus berkembang akan dapat membantu dan juga mempermudah segala kegiatan yang terjadi di bidang kesehatan. Khususnya dalam proses pelayanan kesehatan dimana banyak prosedur yang dapat dilakukan dengan menggunakan *platform daring*. Selain itu juga dengan adanya perkembangan teknologi informasi, dapat mempermudah pelaksanaan kegiatan penunjang kesehatan, terutama dalam sektor pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah suatu aspek penting dan tidak akan terlepas dari pengaruh teknologi yang saat ini sedang marak digunakan. Teknologi telah mengubah banyak cara hidup di dunia. Hal tersebut membuat banyak organisasi termasuk juga pelayanan kesehatan untuk dapat melakukan inovasi baru yang dapat memberikan hal positif dan kemudahan kepada penggunanya seperti pasien yang akan melakukan pemeriksaan atau pengobatan [2]. Tindakan tersebut merupakan upaya dalam menerapkan pendekatan yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta kondisi pelayanan terhadap pasien. Oleh karena itu, perlu adanya pembaruan sistem pelayanan kesehatan yang baik di pusat kesehatan, termasuk di Klinik Pratama Amalia Bandung.

Klinik Pratama Amalia adalah salah satu klinik kesehatan yang berlokasi di Gedebage Selatan, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung. Beberapa layanan yang diberikan oleh klinik Pratama Amalia antara lain adalah pelayanan dokter umum, dokter gigi, bidan, dan juga pelayanan khitan. Hal tersebut membuat semakin banyaknya pasien yang datang serta akan semakin banyak dokumen yang harus dibuat. Klinik Pratama Amalia Bandung saat ini sudah menggunakan sistem pelayanan kesehatan, tetapi hanya dapat digunakan oleh pasien yang memiliki BPJS, jadi data yang dapat dicari hanya pasien BPJS saja, lalu kondisi di klinik saat ini masih banyak pasien umum non BPJS, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien belum efektif serta pembuatan dokumen pemeriksaan rekam medis masih dilakukan dengan menggunakan media kertas.

Kondisi yang terjadi di klinik saat ini juga masih terdapat kendala dalam pendaftaran yang dilakukan oleh pasien umum, dimana pasien umum masih harus melakukan pendaftaran secara konvensional dengan mendatangi klinik. Permasalahan ketika proses pendaftaran masih dilakukan secara konvensional adalah dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien dalam menunggu antrian, beberapa hal yang mempengaruhi masalah tersebut adalah belum adanya suatu prosedur pelayanan yang baik, seperti pasien masih harus mengambil dulu nomor antrian secara mandiri di loket, lalu hanya terdapat satu petugas yang melakukan *job desk* terkait pendaftaran pasien, selain itu juga keterbatasan ruangan pendaftaran yang hanya dapat menampung 12-13 pasien saja. Hal tersebut tentunya akan membuat rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik menjadi kurang baik.

Selain itu juga, pencatatan rekam medis masih dilakukan menggunakan media kertas, hal tersebut memungkinkan adanya kerusakan atau kehilangan data dikarenakan belum ada suatu sistem yang dapat mengelola pembuatan data rekam medis tersebut dengan baik.

Selain itu juga prosedur pelayanan yang diberikan oleh klinik kepada pasien masih belum efisien, dimana pasien masih harus membawa-bawa dokumen rekam medis pada saat dia melakukan pemeriksaan. Seperti pasien masih harus membawa dokumen rekam medis yang dibuatkan oleh petugas pada saat akan melakukan pemeriksaan, selanjutnya adalah pasien masih harus membawa lagi dokumen rekam medis yang telah terdapat catatan hasil pemeriksaan dari dokter untuk melakukan penebusan obat, dimana hal tersebut tentunya belum memudahkan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pasien.

Untuk dapat menunjang serta memperbaiki masalah mengenai pelayanan di Klinik Pratama Amalia Bandung, Maka akan dibuatkan suatu sistem informasi baru untuk menangani masalah tersebut dengan judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN PADA KLINIK PRATAMA AMALIA BANDUNG”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat beberapa masalah yang sedang dialami oleh pihak klinik, yaitu sebagai berikut:

1. Pendaftaran pasien umum masih dilakukan secara konvensional, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi waktu tunggu pasien dalam menunggu

antrian. Hal tersebut terjadi dikarenakan pasien masih harus mengambil dulu nomor antrian mandiri di loket, lalu hanya ada satu petugas terkait jobdesk pendaftaran pasien, dan keterbatasan ruangan pendaftaran yang hanya dapat menampung 12-13 pasien saja

2. Pencatatan dokumen hasil pemeriksaan masih dilakukan menggunakan media kertas, hal tersebut memungkinan adanya kerusakan atau kehilangan dokumen dikarenakan belum ada suatu sistem yang dapat membantu mengelola serta membuat dokumen tersebut lebih efisien.
3. Prosedur pelayanan Klinik masih belum memudahkan pasien, dimana pasien masih harus membawa dokumen pemeriksaan saat dia akan melakukan pemeriksaan dengan dokter, selanjutnya pasien masih harus membawa kembali hasil pemeriksaan rekam medis pada saat akan melakukan penebusan obat.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, terdapat beberapa rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan yang berjalan pada Klinik Pratama Amalia Bandung.
2. Bagaimana cara merancang suatu sistem informasi pelayanan di Klinik Pratama Amalia Bandung.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi pada Klinik Pratama Amalia Bandung.

4. Bagaimana implementasi *website* sistem informasi pelayanan agar dapat membantu dan mempermudah jalannya prosedur pelayanan rekam medis di Klinik pratama Amalia Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud

Maksud dari pembuatan penelitian ini adalah untuk dapat melakukan perancangan dan juga untuk melakukan implementasi dari sistem informasi rekam medis, untuk dapat meningkatkan efisiensi dari adanya proses pengelolaan data dan juga sebagai penyedia informasi rekam medis di Klinik Pratama Amalia.

1.3.2. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan yang sedang berjalan dan memberikam evaluasi dari masalah yang terjadi pada proses pelayanan di Klinik Pratama Amalia Bandung.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan pada Klinik Pratama Amalia Bandung.
3. Untuk menguji apakah sistem informasi yang diusulkan sudah sesuai dengan kebutuhan Klinik Pratama Amalia Bandung
4. Untuk melakukan implementasi Sistem Informasi pelayanan pada Klinik Pratama Amalia Bandung sesuai dengan yang sudah dirancang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Di dalam penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan akan dapat memberikan suatu manfaat kepada pihak yang membutuhkan. Adapun terdapat beberapa kegunaan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini nantinya diharapkan akan dapat berguna teruntuk menambahkan ilmu dan juga skill dari penelitian sendiri.

2. Bagi *User*

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini nantinya akan dapat digunakan untuk melakukan segala aktivitas dari proses hasil rekam medis.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini nantinya diharapkan akan dapat memiliki manfaat yang baik dan juga berguna untuk dapat mengembangkan ilmu bagi pembaca, Adapun manfaatnya adalah :

1. Bagi peneliti lain

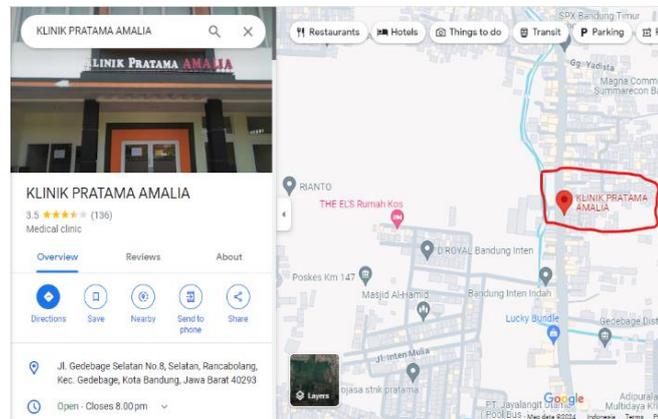
Semoga penelitian ini dapat menjadi suatu bahan referensi lebih lanjut dan juga dapat dijadikan sebagai informasi untuk dapat dijadikan penelitian yang sejalur.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan ini adalah untuk dapat merampingkan cakupan dari permasalahan yang akan diteliti. Berikut ini adalah beberapa batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini :

1. Sistem yang dibuat akan berbentuk *website* sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Amalia Bandung.
2. Sistem informasi pelayanan yang dibuat ini hanya akan membahas prosedur pelayanan di klinik hanya sampai tahap pengambilan obat.
3. *User* yang dapat menggunakan sistem informasi ini terbatas, yaitu hanya pasien, petugas, dokter dan apoteker.
4. Sistem informasi yang akan dibuat ini tidak akan membahas sampai pelayanan pembayaran di Klinik Pratama Amalia.
5. Sistem informasi yang akan dibuat ini akan lebih berfokus kepada dokter umum sebagai implementasi awal.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian



Gambar 1. 1 Klinik Pratama Amalia

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Amalia Bandung, yang berlokasi di Jl.Gedebage Selatan No.6, Selatan, Rancabolang Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Durasi pelaksanaan dari penelitian yang dilakukan ini akan berlangsung.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan yang dilakukan | Jadwal | | | | | |
|----|--------------------------------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|--------------|
| | | Maret 2024 | April 2024 | Mei 2024 | Juni 2024 | Juli 2024 | Agustus 2024 |
| 1 | Penyusunan Proposal | | | | | | |
| 2 | Survei Objek Penelitian | | | | | | |
| 3 | Pengumpulan Data dan Analisis Sistem | | | | | | |
| 4 | Perancangan Sistem | | | | | | |
| 5 | Pembangunan Sistem | | | | | | |
| 6 | Implementasi dan pengujian sistem | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | menggunakan metode blackbox | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan yang dilakukan pada penelitian ini akan dibuatkan ke dalam beberapa bab yang akan mencakup semua aspek penting dari permasalahan yang telah diidentifikasi. Secara keseluruhan berikut ini adalah struktur laporan yang akan dibuat :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas uraian mengenai latar belakang yang dilakukan dari penelitian, lalu juga melakukan identifikasi dan juga mengenai rumusan masalah, dan juga terdapat maksud serta tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, lokasi dan juga jadwal dari penelitian yang dilakukan, serta juga terdapat sistematika dari penulisan yang dilakukan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan serupa dalam topik yang dibahas, selain itu juga terdapat teori-teori pendukung yang digunakan didalam penelitian.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan memberikan informasi terkait dari objek penelitian apa yang akan diteliti, didalamnya terdapat penjelasan mengenai tempat penelitian, lalu juga metode penelitian apa yang akan digunakan, desain penelitian, pengujian *software*, dan juga melakukan analisis yang sedang berjalan dari objek.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dari analisis yang diusulkan dimulai dari perancangan sistem yang dibuat, perancangan basis data yang dilakukan, perancangan antarmuka, melakukan pengujian, dan juga melakukan implementasi dari sistem yang dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini penulis akan mengemukakan terkait dari kesimpulan dari hasil sistem yang dibuat serta juga saran terkait dari proses pembuatan sistem informasi ini kepada pihak objek penelitian