

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kabupaten Bandung merupakan salah satu wilayah padat penduduk di Jawa Barat yang tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi informasi. Pengaruh yang terjadi berdampak pada beberapa instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Hal ini menyebabkan perubahan yang cukup signifikan khususnya pada pengelolaan data di beberapa bidang pekerjaan dan profesi. Apabila jumlah penduduk di wilayah tersebut semakin padat, maka akan mengakibatkan banyaknya data yang diolah, sehingga sangatlah tidak memungkinkan untuk dilakukan pengolahan data secara *manual*. Oleh karena itu, perlu adanya alat bantu untuk mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan, baik berupa perangkat keras (*Hardware*), maupun perangkat lunak (*Software*). Alat bantu tersebut mampu menjadi solusi dalam pengolahan data dan informasi di berbagai bidang, salah satunya pada pelayanan kesehatan.

Klinik sebagai jasa pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan mutu kesehatan masyarakat sangat membutuhkan suatu media yang dapat mempermudah pemrosesan data dan penyajian informasi, dimana pada aktivitas kesehariannya, Klinik memberikan suatu pelayanan pada sektor instansi kesehatan yang berkembang dengan cepat seiring bertambahnya jumlah penduduk pada suatu daerah. Kualitas pelayanan kesehatan pada pasien merupakan suatu hal yang harus diprioritaskan pada setiap klinik. Oleh karena itu, klinik kesehatan memerlukan suatu sistem informasi yang mampu memberikan pelayanan juga

informasi secara cepat sehingga kualitas pelayanan kesehatan pada pasien yang merupakan prioritas setiap klinik dapat dioptimalkan dengan keberadaan sistem informasi tersebut.

Klinik Pratama Albar menjadi salah satu klinik pelayanan kesehatan di Jl. Terusan Kopo No. 371 Palgenep Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. Jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Albar berupa pelayanan Dokter Umum dan Dokter Gigi. Pada Klinik Pratama Albar terdapat pengkategorian pelayanan pasien yang dibagi menjadi pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan. Prosedur pelayanannya di mulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, sampai proses transaksi berobat. Berdasarkan prosedur pelayanan tersebut, Klinik Pratama Albar mengalami beberapa kendala dalam pengolahan data seperti pada proses pendaftaran bagi calon pasien masih dilakukan dengan cara mencatat data pasien ke dalam kartu berobat yang memungkinkan kartu berobat pasien terjadi kehilangan ataupun rusak. Selain itu, proses pencatatan data pasien masih dilakukan ke dalam buku kunjungan pasien umum dan form kunjungan pasien BPJS yang memungkinkan data pasien yang dicatat pada buku kunjungan pasien umum dan form kunjungan pasien BPJS akan rusak, basah, ataupun hilang. Pada proses pemeriksaan pasien masih dilakukan dengan cara mencatat keluhan penyakit pasien, dan hasil pemeriksaan kesehatan pasien oleh perawat, serta pencatatan hasil diagnosa dokter dan resep obat yang dianjurkan untuk pasien pada kartu rekam medis. Sehingga memungkinkan data hasil pemeriksaan pasien yang dicatat pada kartu rekam medis akan rusak, basah, ataupun hilang. Proses pencatatan biaya berobat pasien masih dilakukan dengan

cara memasukkan biaya administrasi, biaya konsultasi, biaya obat – obatan, biaya tindakan (injeksi, atau operasi kecil), dan biaya cek lab (cek kolesterol, cek gula darah, dan cek asam urat) pada kwitansi berobat. Sehingga memungkinkan data pada kwitansi berobat akan rusak, basah, ataupun hilang. Pada proses pencatatan pengeluaran obat dilakukan dengan cara mencatat pada buku rekap pengeluaran obat harian. Sehingga memungkinkan data yang ada pada buku rekap pengeluaran obat akan robek, basah, ataupun hilang. Kemudian dalam pembuatan laporan register pasien umum dan pasien BPJS menggunakan *ms.excel* dengan cara menginput data kartu rekam medis, buku kunjungan pasien umum, form kunjungan pasien BPJS, dan kwitansi berobat. Sehingga memungkinkan data laporan register pasien umum dan pasien BPJS yang diinputkan akan hilang. Sedangkan, dalam pembuatan laporan rekap pengeluaran obat bulanan dikerjakan dengan cara merekap data dari buku rekap pengeluaran obat harian ke tabel rekap pengeluaran obat bulanan. Sehingga memungkinkan data laporan rekap pengeluaran obat bulanan dalam tabel tersebut akan robek, basah, ataupun hilang.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Klinik Pratama Albar membutuhkan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien dengan tujuan untuk mempermudah pihak klinik dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien. Sehingga, mampu memberikan kemudahan bagi pihak klinik dalam menjalankan tugasnya masing – masing. Untuk itu, peneliti mengajukan sebuah topik penelitian dengan judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PADA KLINIK PRATAMA ALBAR (CV ARTHAVEST MEDICO AKBAR)”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi dan membuat rumusan masalah yang akan diuraikan sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses pendaftaran bagi calon pasien masih dilakukan dengan cara mencatat data pasien ke dalam kartu berobat. Sehingga memungkinkan adanya kehilangan atau kerusakan pada kartu berobat pasien.
2. Proses pencatatan data pasien masih dilakukan dengan cara mencatat data tersebut ke dalam buku kunjungan pasien umum atau form kunjungan pasien BPJS. Sehingga memungkinkan data pasien yang dicatat pada buku kunjungan pasien umum dan form kunjungan pasien BPJS akan rusak, basah, ataupun hilang.
3. Proses pemeriksaan pasien masih dilakukan dengan cara mencatat keluhan penyakit pasien, dan hasil pemeriksaan kesehatan pasien oleh perawat, serta pencatatan hasil diagnosis dokter dan resep obat yang dianjurkan untuk pasien pada kartu rekam medis. Sehingga memungkinkan data hasil pemeriksaan pasien yang dicatat pada kartu rekam medis akan rusak, basah, ataupun hilang.
4. Proses pencatatan biaya berobat pasien masih dilakukan dengan cara memasukkan biaya administrasi, biaya konsultasi, biaya obat – obatan, biaya tindakan (injeksi, atau operasi kecil), dan biaya cek lab (cek kolesterol, cek

gula darah, dan cek asam urat) pada kwitansi berobat. Sehingga memungkinkan data pada kwitansi berobat akan rusak, basah, ataupun hilang.

5. Proses pencatatan pengeluaran obat dilakukan dengan cara mencatat pada buku rekap pengeluaran obat harian. Sehingga memungkinkan data yang ada pada buku rekap pengeluaran obat akan robek, basah, ataupun hilang.
6. Proses pembuatan laporan register pasien umum dan pasien BPJS menggunakan *ms.excel* dengan cara menginput data kartu rekam medis, buku kunjungan pasien umum, form kunjungan pasien BPJS, dan kwitansi berobat. Sehingga memungkinkan data laporan register pasien umum dan pasien BPJS yang diinputkan akan hilang.
7. Proses pembuatan laporan rekap pengeluaran obat bulanan dikerjakan dengan cara merekap data dari buku rekap pengeluaran obat harian ke tabel rekap pengeluaran obat bulanan. Sehingga memungkinkan data laporan rekap pengeluaran obat bulanan dalam tabel tersebut akan robek, basah, ataupun hilang.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka penjabaran rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada Pelayanan Kesehatan Pasien Klinik Pratama Albar.
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Pratama Albar.

3. Bagaimana menguji Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Pratama Albar.
4. Bagaimana pengimplementasian Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Pratama Albar.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Klinik Pratama Albar memiliki maksud dan tujuan agar dapat memberikan saran dan solusi atas permasalahan yang ditemukan pada saat penelitian. Adapun penjelasan dari maksud dan tujuan penelitian, antara lain :

1.3.1. Maksud dari Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi pelayanan kesehatan pasien guna membantu dalam memecahkan ataupun menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan pasien Klinik Pratama Albar.

1.3.2. Tujuan dari Penelitian

Adapun tujuan yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang berjalan mengenai Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Pratama Albar.
2. Untuk merancang dan membangun sebuah Sistem Informasi yang dapat membantu dan mempermudah dalam proses pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Pratama Albar.

3. Untuk mengetahui hasil pengujian pada Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien yang telah dirancang pada Klinik Pratama Albar.
4. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Pratama Albar.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua kegunaan penelitian, yang terdiri dari :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Harapan penulis, dengan dibuatnya sistem informasi pelayanan kesehatan pasien dapat membantu petugas klinik dalam menyelesaikan permasalahan pada Klinik Pratama Albar seperti mempermudah pengolahan data yang berkaitan dengan klinik, dan proses penyimpanan data akan lebih terpusat. Selain itu, petugas klinik mampu menggunakan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien dalam penyusunan laporan sebagai informasi yang mendukung pada pengambilan keputusan sebagai evaluasi pelayanan kesehatan pasien.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Pengembang mampu menambah ilmu pengetahuan mengenai pembangunan pada sistem informasi yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan pasien dengan menambahkan dari kekurangan sistem sebelumnya.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada agar tidak meluas dan pembahasan tersebut lebih terarah. Berikut hal – hal yang menjadi batasan dalam penelitian yang akan dikemukakan oleh penulis, antara lain :

1. Sistem Informasi yang dibangun hanya membahas mengenai proses pelayanan kesehatan pasien seperti pendaftaran *offline* pasien baru untuk calon pasien, pendaftaran *offline* pasien lama untuk pasien yang pernah berobat sebelumnya, *booking* antrian berobat untuk pasien yang memiliki kartu berobat, pemeriksaan pasien yang berobat, transaksi berobat, serta pengelolaan obat dengan membatasi seperti, tidak membahas mengenai surat rujukan pasien, biaya berobat pasien BPJS yang tidak tercover, kondisi obat yang kedaluwarsa, dan proses pengadaan obat.
2. Sistem Informasi yang dibangun hanya dapat mencetak kartu berobat, kartu rekam medis, laporan pendaftaran pasien baru, laporan kunjungan pasien, laporan register pasien umum dan BPJS, laporan persediaan obat, dan laporan pengeluaran obat.
3. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien hanya dapat diakses oleh bagian administrasi, bagian pengelolaan obat, dokter, dan pasien yang memiliki kartu berobat.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu, pada Klinik Pratama Albar yang beralamat di Jl. Terusan Kopo No. 371 Palgenep Margahayu Selatan Kabupaten Bandung.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu / Minggu / Tahun 2020															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Analisis Kebutuhan: a. Observasi b. Wawancara c. Studi pustaka																
2.	Desain Sistem : (Perancangan Sistem Usulan)																
3.	Pembuatan Program																
4.	Menguji program : a. Hak akses b. Data <i>input</i> c. Proses																

Pada bagian ini membahas mengenai hasil perancangan sistem serta gambaran pembahasan mengenai rancangan yang sudah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini membahas mengenai kesimpulan tentang keseluruhan proses pembangunan aplikasi dan saran tentang aplikasi ini untuk perbaikan kedepannya sehingga menciptakan sistem yang jauh lebih baik.