

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam menunjang pekerjaan manusia saat ini oleh karena itu perkembangan teknologi informasi terus meningkat setiap tahunnya. Perkembangan tersebut sudah banyak dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan maupun instansi. Salah satu penerapan teknologi informasi pada bidang Kesehatan adalah dengan pemanfaatan komputer dalam operasional pelayanan Kesehatan di Rumah sakit maupun klinik untuk penyimpanan dan pengolahan data pasien.

Implementasi teknologi informasi pada bidang pelayanan Kesehatan di Klinik ataupun Rumah Sakit sangat dibutuhkan dengan maksud dan tujuan membantu proses petugas dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan layanan Kesehatan yang optimal. Seperti halnya proses pelayanan Kesehatan pada KLINIK SHL, Klinik SHL merupakan klinik Spesialis Penyakit Dalam dan Umum. Pada proses pendaftaran pasien, petugas masih harus mencari data pasien secara manual dengan harus mencari data pasien pada buku data pasien. Pada proses registrasi, permasalahan yang terjadi adalah petugas mengalami kesulitan dalam mencatat dan mencari data pasien sehingga mengurangi efisiensi dari kinerja petugas. Lalu, pada proses pengambilan obat pasien mengantarkan resep dari dokter ke bagian farmasi dan bagian farmasi membuatkan

kwitansi untuk diberikan ke bagian loket pembayaran, setelah dibayarkan pasien harus Kembali ke bagian farmasi untuk mengambil obatnya. Dengan demikian hal ini sangat menyulitkan pasien dalam menjalani proses pengobatan. Maka dari itu penelitian memiliki tujuan untuk merubah atau meningkatkan alur sistem yang dinamis untuk memudahkan kinerja para petugas serta memudahkan pasien dalam menjalani pengobatannya dengan dibuatkan suatu *website* Sistem informasi administrasi yang sebagai sarana pengadministrasian terpadu yang diusulkan sebagai salah satu solusi terhadap permasalahan yang ada.

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

Identifikasi dan rumusan masalah pada KLINIK SHL adalah sebagai berikut:

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, dapat di identifikasikan permasalahan pada KLINIK SHL yaitu :

1. Bagian administrasi kesulitan mencari data pasien lama untuk mencatat dan mendaftarkan data pasien. Sehingga menyebabkan terjadinya masa tunggu antrian yang memakan waktu.
2. Pada proses pengambilan obat, pasien harus menyerahkan kwitansi yang diberikan oleh bagian farmasi ke bagian kasir lalu kwitansi pembayaran diserahkan lagi ke bagian farmasi. Hal ini berdampak pada alur yang kurang efektif bagi pengalaman pasien.

3. Masih menggunakan buku dalam mencatat data kunjungan pasien sehingga membutuhkan tempat atau ruang untuk menyimpan data tersebut.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang sudah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi administrasi pelayanan Kesehatan yang berjalani di KLINIK SHL
2. Bagaimana perancangan sistem informasi yang diusulkan untuk diterapkan di KLINIK SHL
3. Bagaimana penerapan sistem informasi administrasi pelayanan Kesehatan di KLINIK SHL

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

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

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

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah bertujuan guna memberikan kemudahan petugas dalam melayani masyarakat secara optimal melalui teknologi informasi di KLINIK SHL yang berguna untuk melakukan kegiatan pelayanan secara terpadu.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan Kesehatan yang sedang berjalan di KLINIK SHL
2. Untuk mengetahui rancangan sistem informasi pelayanan Kesehatan di KLINIK SHL.
3. Untuk mengetahui pengujian sistem informasi pelayanan Kesehatan di KLINIK SHL.
4. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi pelayanan Kesehatan di KLINIK SHL.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Dalam kegunaannya penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

#### **1.4.1. Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian dalam penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Lembaga

Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak KLINIK SHL yaitu untuk memudahkan dan mengoptimalkan dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan fasilitas dan layanan Kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan KLINIK SHL dapat memaksimalkan kinerjanya.

## 2. Pegawai

Guna memudahkan kinerja para pegawai KLINIK SHL dalam membantu melayani masyarakat yang ingin berkonsultasi Kesehatan maupun pengobatan.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat menghasilkan hal – hal yang berguna untuk penulis maupun peneliti yang lain. Sebagai berikut kegunaan dari penelitian ini:

1. Untuk Penulis Manfaat untuk penulis ialah untuk memberikan hal – hal yang telah di pelajari dan telah didapatkan selama kuliah dan juga untuk memperluas wawasan dan menambahkan pengalaman penelitian yang dilakukan secara langsung.
2. Untuk peneliti lain Untuk menambahkan referensi penelitian dengan tema penelitian yang mirip dan dapat membantu peneliti lain yang ingin membuat suatu sistem informasi pelayanan kesehatan.

### 1.5. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis memiliki sejumlah batasan masalah agar terfokuskan hanya pada batasan masalah ini. Adapun Batasan masalah sebagai berikut:

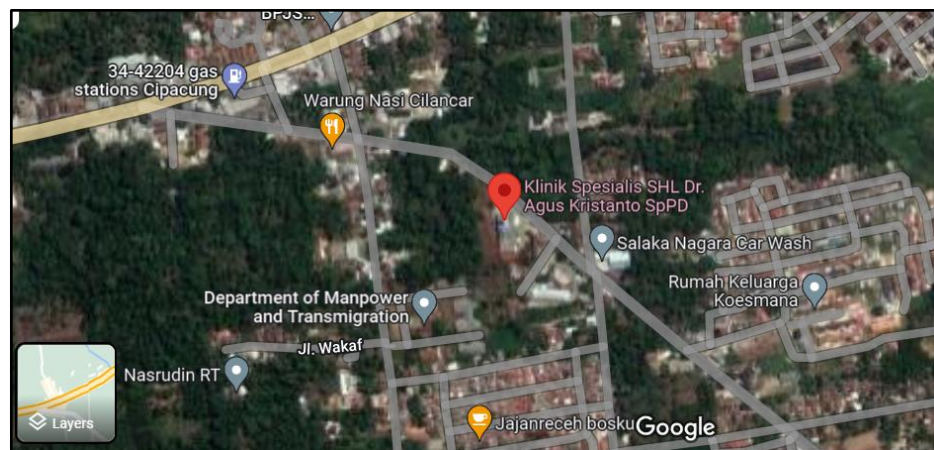
1. Sistem informasi administrasi pelayanan Kesehatan ini hanya membahas tentang sistem administrasi pada pelayanan kesehatan saja yang meliputi proses pelayanan registrasi, pemeriksaan, farmasi dan kasir dan rekam medis.

2. sistem informasi ini dapat diakses oleh admin atau pemilik, bagian pendaftaran, bagian farmasi dan bagian kasir.
3. Sistem informasi ini tidak membahas layanan perjanjian dengan dokter, dikarenakan klinik ini tidak memiliki jadwal praktik dokter yang pasti dan tidak menyediakan perjanjian dengan dokter.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis di KLINIK SHL. Yang beralamat di Jalan Lintas Timur AMD, Km.10, No.16, Ciputri, Kaduhejo, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, 42253 dalam melakukan penelitian tentang sistem informasi administrasi pelayanan Kesehatan pada KLINIK SHL.



**Gambar 1. 1 Denah Lokasi Objek Penelitian**

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan mei 2022 dengan melakukan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui kasus yang dialami

pada tempat penelitian tersebut. Berikut ini adalah waktu penelitian yang dilakukan pada saat penelitian:

**Tabel 1. 1 Linimasa Penelitian**

No	Aktivitas	Tahun 2022 (Dalam Pekan)															
		April				Mei				Juni				Juli			
		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 pengkodean																
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 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 yang mendukung dalam proses perancangan sistem informasi yang dibutuhkan sebagai acuan untuk mengurangi adanya plagiarisme.

## **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 diusulkan, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian dan implementasi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

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