

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi saat ini berkembang dengan begitu pesat. Dengan perkembangan teknologi bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada manusia dalam melakukan suatu pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi mendorong manusia untuk menciptakan sesuatu inovasi yang terkini supaya dapat membantu dalam memperoleh data secara cepat, akurat, serta mudah untuk digunakan. Pengolahan dan penyajian data informasi yang cepat dan akurat dapat membantu individu, kelompok ataupun organisasi dalam suatu instansi sangat penting untuk saat ini, oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang terkomputerisasi untuk dapat meningkatkan kinerja pada suatu instansi dan organisasi dalam mengolah data dan informasi. Teknologi saat ini tidak hanya dalam suatu instansi perusahaan maupun dalam instansi pemerintahan, tetapi instansi kesehatan juga membutuhkan teknologi informasi yang memudahkan dalam pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah dengan membangun suatu sistem pelayanan kesehatan pada klinik. Dalam penerapan kinerja klinik agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik maka membutuhkan suatu sistem yang terkomputerisasi yang secara terpusat dan menggunakan suatu *database*.

Pelayanan kesehatan adalah berbagai jenis layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien atau masyarakat. Jenis layanan yang diberikan sebagai bentuk pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan kesehatan, diagnosis, pengobatan,

dan lain-lain. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memastikan bahwa pasien atau masyarakat mendapatkan pelayanan atau perawatan yang berkualitas dan memadai.

Kesehatan merupakan salah satu bagian yang terpenting dari kehidupan manusia. Oleh karena itu, berbagai lembaga kesehatan masyarakat telah muncul untuk membantu memastikan kesehatan yang baik. Salah satu dari berbagai organisasi kesehatan tersebut adalah klinik. Klinik adalah salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Klinik Nafla Medika merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan kesehatan yang merupakan praktek dokter umum dengan penanggung jawab Dr. Asadi yang berada di Jalan Raya Rajamandala, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat. Permasalahan yang terjadi di Klinik Nafla Medika saat ini, pada proses pendaftaran masih dilakukan dengan pasien datang secara langsung ke klinik. Setelah melakukan pendaftaran petugas bagian pendaftaran akan memberitahukan pasien tersebut mendapatkan nomor antriannya dan perkiraan waktu kapan nomor antrian dilayani. Untuk pencatatan identitas pasien yang melakukan pendaftaran masih dilakukan dengan mencatat pada buku besar pendaftaran. Kemudian dalam pencatatan hasil pemeriksaan berupa anamnesa, diagnosa, dan resep obat, dokter masih menulis pada kertas khusus yang bernama catatan pasien dan disimpan di lemari penyimpanan hal tersebut kurang optimal karena rata-rata pasien yang datang ke klinik setiap harinya sebanyak 20 - 30 orang sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan kesulitan dalam mencari karena terlalu banyak arsip data pasien yang tertumpuk dengan yang

lainnya. Setelah proses pemeriksaan selesai, dokter akan menuliskan hasil pemeriksaan dan resep obat pada kertas catatan pasien, kemudian meminta kepada petugas apoteker untuk menyiapkan obat yang dibutuhkan pasiennya. Proses perhitungan pembayaran untuk pemeriksaan dan obat tidak ditulis dalam kertas atau masih dilakukan dengan dokter menyebutkan secara langsung total keseluruhan pengobatan dari setiap pasien, hal tersebut memungkinkan adanya kesalahan dalam menghitung total keseluruhan pengobatan ketika obat yang diresepkan berjumlah banyak. Pada persediaan obat masih dilakukan dengan melakukan pengecekan obat-obat yang kosong yang dicatat dalam buku sebagai laporan mengenai data obat yang akan dipesan kepada pemasok yang telah disetujui oleh dokter/pemilik klinik.

Kualitas pelayanan yang ada di klinik salah satu faktor utama yang dapat memberikan kenyamanan kepada pasien. Semakin tinggi tingkat pelayanan klinik terhadap pasien, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Klinik. Untuk upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pada Klinik Nafla Medika sangat diperlukan dengan membangun suatu sistem terkomputerisasi yang secara terpusat dan menggunakan suatu *database* dan juga sistem tersebut dapat diakses melalui media internet yang akan memudahkan dalam penyampaian informasi yang lebih lengkap juga untuk memudahkan pihak Klinik dalam meningkatkan pelayanan kesehatan serta membantu kegiatan-kegiatan di Klinik tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Klinik Nafla Medika membutuhkan solusi agar dapat menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan proses pelayanan

kesehatan di klinik yaitu dengan membangun suatu sistem pelayanan kesehatan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien, maka dari itu penulis menarik sebuah judul “**SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK NAFLA MEDIKA**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya proses pendaftaran masih dicatat dengan menggunakan buku besar pendaftaran dan pendaftaran yang masih dilakukan dengan pasien datang secara langsung ke klinik sehingga jika di klinik terdapat pasien yang banyak maka harus menunggu lama untuk dilakukan pemeriksaan.
2. Adanya pencatatan hasil pemeriksaan dan resep obat masih dilakukan dengan ditulis pada kertas catatan pasien dan rata-rata pasien yang datang ke klinik setiap harinya sebanyak 20 - 30 orang setiap bagiannya sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan kesulitan dalam mencari karena terlalu banyak arsip data pasien yang tertumpuk dengan yang lainnya.
3. Proses pembayaran untuk pemeriksaan dan obat tidak ditulis dalam kertas atau masih dilakukan dengan dokter menyebutkan secara langsung total keseluruhan pengobatan dari setiap pasien, hal tersebut memungkinkan adanya kesalahan dalam menghitung total keseluruhan pengobatan ketika obat yang diresepkan berjumlah banyak.

4. Pada proses pemesanan obat petugas bagian apotek harus mengecek stok obat dengan memeriksa secara langsung ke bagian penyimpanan obat sehingga dikhawatirkan menimbulkan kesalahan dalam menentukan jumlah obat yang tersedia.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang dibangun dapat menampilkan nomor antrian yang sedang dilayani dan nomor antrian dari setiap pasien
2. Bagaimana sistem yang dibangun dapat menampilkan hasil pemeriksaan pasien dan resep obat
3. Bagaimana sistem yang dibangun dapat menampilkan total keseluruhan biaya pengobatan dari setiap pasien
4. Bagaimana sistem yang dibangun dapat mengetahui jumlah stok obat dan menampilkan data obat yang akan dipesan kepada pemasok

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Klinik Nafla Medika memiliki maksud dan tujuan agar dapat memberikan saran serta penyelesaian berdasarkan permasalahan yang ditemukan saat melakukan penelitian. Adapun maksud dan tujuan penelitian, sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah membangun sebuah sistem pelayanan kesehatan pada Klinik Nafla Medika berbasis web untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya sistem pendaftaran secara online dan offline sehingga pasien bisa melakukan pendaftaran secara online tanpa perlu datang terlebih dahulu ke Klinik untuk melakukan pendaftaran. Setelah melakukan proses pendaftaran, pasien akan secara otomatis mendapatkan nomor antriannya.
2. Tersedianya sistem mengenai hasil pemeriksaan dari pasien dan resep obat yang diperlukan pasien.
3. Tersedianya sistem mengenai total pembayaran yang harus dibayar oleh pasien.
4. Tersedianya sistem mengenai pemesanan obat berupa laporan data obat yang akan dipesan kepada pemasok.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diharapkan berguna baik itu dalam kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Pada bidang praktis, ada beberapa manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak dalam penelitian ini :

1. Bagi Pihak Klinik

Memudahkan dan mempercepat pelayanan kesehatan kepada pasien oleh petugas bagian pendaftaran, dokter atau pemilik klinik, dan petugas bagian apotek.

2. Bagi Pegawai

Memudahkan dalam kinerja pegawai dan meminimalkan terjadinya redundansi data serta terjadinya kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data pasien.

3. Bagi Pasien

Memberikan kenyamanan bagi pasien dalam hal pendaftaran dan pelayanan, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama dalam proses pendaftaran pasien di Klinik Nafla Medika.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Pada bidang akademis, ada beberapa manfaat atau kegunaan bagi beberapa pihak dalam penelitian ini :

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi ilmu, referensi, dan memberikan perbandingan untuk pengembangan sistem selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai perkembangan sistem dan memberikan solusi dari permasalahan dan kekurangan sistem yang berjalan di Klinik Nafla Medika.

3. Bagi Peneliti Lain

Memberikan acuan atau sebagai referensi bagi penelitian yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama untuk tugas akhirnya atau skripsi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar tidak menjadi terlalu luas dan tidak berubah dari tujuan sebelumnya. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun hanya membahas yang berkaitan dengan pendaftaran, hasil pemeriksaan dan resep obat, pembayaran, dan pemesanan obat.
2. Pendaftaran online atau offline dilakukan pada bagian pagi jam 06.00 – 12.00 dan bagian sore jam 16.00 - 20.00.
3. Terdapat fitur untuk mengatur batas antrian pasien yang melakukan pendaftaran online.
4. Untuk hasil pemeriksaan hanya bisa diakses oleh dokter dan petugas bagian apotek.
5. Sistem ini hanya menangani pembayaran secara tunai.
6. Untuk pemesanan obat hanya berupa laporan data obat yang akan dipesan yang sebelumnya disetujui oleh dokter/pemilik klinik.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Nafla Medika praktek dokter umum Dr. Asadi yang beralamat di Jalan Raya Rajamandala No.470, Rajamandala Kulon, Kecamatan Cipatat, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40554. Sedangkan untuk rencana waktu penelitian yang dilakukan di Klinik Nafla Medika adalah sebagai berikut.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan kurang lebih 4 bulan. Adapun tahap penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																
		April 2023				Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Mendengarkan Pelanggan																	
	a. Observasi	■	■															
	b. Wawancara		■	■	■													
2.	Merancang dan Membuat Prototype																	
	a. Analisis Sistem			■	■	■	■											
	b. Desain Sistem					■	■	■	■	■								
	c. Perancangan dan Pembuatan Program						■	■	■	■	■	■	■					
3.	Menguji Prototype																	
	a. Pengujian Program															■	■	

	b. Perbaikan Program																							
--	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dengan beberapa pokok pembahasan secara umum. Berikut sistematika penulisan pada penelitian ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, objek dan jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari buku, internet, hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian atau sumber lainnya.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai objek dan metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini seperti desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan sistem yang digunakan, dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari sistem yang dibangun untuk pihak klinik yang berisi mengenai perancangan sistem, perancangan *database*,

perancangan *interface*, perancangan arsitektur jaringan, pengujian sistem, implementasi dan penggunaan program.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan sistem yang telah dibangun beserta saran bagi pengembangan sistem yang telah dibangun untuk dimasa yang akan datang.