BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini teknologi informasi dan komunikasi sangat berperan penting dalam memperbaiki kualitas suatu organisasi atau instansi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien dan terukur.

Perkembangan teknologi informasi banyak dinikmati oleh sektor pemerintahan, bisnis, pendidikan dan bahkan kesehatan. Sektor kesehatan merupakan salah satu sektor pembangunan yang sedang mendapat perhatian besar dari pemerintah yang merupakan salah satu sektor pembangunan yang sangat potensial untuk dapat diintegrasikan dengan kehadiran teknologi informasi.

Puskesmas dan jaringannya merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Untuk meningkatkan kinerja Puskesmas dimaksud ketersediaan informasi yang cepat dan akurat makin penting dalam mendukung upaya menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Puskesmas Lembang merupakan suatu instansi pelayanan kesehatan dengan wilayah binaan yang terdiri dari 5 desa yaitu Desa Wangunsari, Desa Kayuambon, Desa Pagerwangi, Desa Lembang dan Desa Mekarwangi dengan berbagai jenis layanan yang ditangani diantaranya poli umum (BP Umum), poli gigi, KB, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), lansia, laboratorium penunjang, pelayanan khusus TB paru, penyakit menular, konseling dan pelayanan lainnya baik di dalam atau luar gedung. Dimana untuk jenis pembayarannya dikelompokan berdasarkan status pasien (Askes, Gakin atau Umum). Puskesmas Lembang sampai saat ini belum mempunyai fasilitas rawat inap, kunjungan pasien rawat jalan ke Puskesmas Lembang setiap harinya cukup banyak terutama pada hari senin. Di bawah ini merupakan tabel data kunjungan pasien rawat jalan ke Puskesmas Lembang pada tahun 2008.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan

NO	BULAN	JUMLAH PASIEN		
		UMUM	ASKES	GAKIN
1	Januari	1773	329	236
2	Februari	1909	371	206
3	Maret	2185	384	236
4	April	2211	408	257
5	Mei	2235	367	218
6	Juni	2168	378	225
7	Juli	2223	397	267
8	Agustus	1962	408	230
9	September	1970	336	240
10	Oktober	2049	383	266
11	Nopember	2395	356	237
12	Desember	2422	313	230
JUMLAH		**25502**	**4430**	**2848**

Sumber : Laporan Tahunan Puskesmas Lembang 2008

Kondisi di Puskesmas Lembang saat ini, yang meliputi proses pendaftaran pasien rawat jalan, pencatatan hasil pemeriksaan, pencatatan pemakaian obat

masih menggunakan pencatatan manual dalam kartu dan buku dengan volume transaksi yang tinggi setiap harinya. Selain itu juga sering terjadi kesulitan dan keterlambatan dalam membuat rekapitulasi kunjungan pasien setiap harinya ataupun laporan bulanan karena dalam pengumpulan data dan pencatatanya dilakukan secara manual pada buku dan lembaran dokumen, dimana bukunya dibedakan berdasarkan wilayah, jadi satu buku untuk satu wilayah atau desa. Hal tersebut kurang efektif dan efisien yang menyebabkan beban waktu kerja bertambah, penyajian informasi yang cukup lama dan resiko hilangnya data-data penting kemungkinan akan sering terjadi.

Faktanya ketika pasien datang untuk berobat, petugas pendaftaran harus mencari data pasien yang tercatat dalam buku atau kartu rekam medis dan mencocokannya dengan kartu berobat yang dimiliki pasien. Hal ini membutuhkan waktu yang lama, terutama bagi pasien yang sudah lama tidak berkunjung atau pasien yang tidak membawa kartu berobat dan tidak sedikit juga data yang hilang atau tidak ditemukan lalu dicatat kembali sehingga mengakibatkan semakin menumpuknya arsip-arsip dan terhambatnya pelayanan terhadap pasien lain. Selain itu juga setiap harinya petugas pendaftaran harus menghitung jumlah kartu retribusi (karcis) yang dikeluarkan khusus untuk pasien umum (pasien yang tidak memiliki pelayanan Askes atau Gakin) dan jumlah pendapatan dari penjualan kartu retribusi tersebut yang cukup memakan waktu yang lama sehingga mempengaruhi jumlah waktu layanan pendaftaran di Puskesmas Lembang. Sama halnya di bagian pelayanan obat atau apotek, dimana setiap pemakaian obat dicatat pada buku dan setiap harinya harus direkap jumlah pemakaian untuk tiap

obat. Hal tersebut menimbulkan ketidakakuratan dalam penghitungan jumlah obat dan tidak sedikitnya obat yang hilang, sehingga sulitnya dalam mendapatkan informasi pemakaian obat di Puskesmas Lembang.

Melihat cukup banyaknya jenis pelayanan kesehatan dan jumlah kunjungan pasien yang mempengaruhi volume perkerjaan yang ditangani oleh pegawai di Puskesmas Lembang, tentunya dalam melaksanakan kegiatannya menginginkan proses pelayanan kesehatan dalam lingkup pengolahan pelayanan pasien yang dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pemakaian komputer dalam suatu sistem informasi pelayanan pasien akan lebih memudahkan dan dapat memberikan manfaat yang sangat besar, baik dalam ketelitian, kecepatan maupun volume pekerjaan yang ditangani. Sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan pelayanan yang prima dan biaya yang terjangkau. Pelayanan prima tersebut dapat berupa cepatnya pelayanan, akuratnya tindakan yang diterima, mudahnya mendapatkan informasi, dan kesederhanaan proses-proses administrasi.

Pemberian layanan dan tindakan dalam banyak hal akan mempengaruhi kondisi dan rasa nyaman bagi pasien. Dengan demikian, akses terhadap pelayanan pasien yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja di Puskesmas. Untuk mencapai hal tersebut, Puskesmas Lembang memerlukan sistem informasi pelayanan pasien yang dapat menunjang kegiatan pelayanan kesehatan dan menjaga mutu pelayanan di instansi tersebut.

Melihat fakta tersebut, Puskesmas Lembang membutuhkan aplikasi pelayanan pasien yang diharapkan dapat membantu dalam melayani pasien dalam

kesehariannya. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi Puskesmas Lembang yang telah diungkap di atas, penulis menetapkan judul penelitian "Sistem Informasi Pelayanan Pasien di Puskesmas Lembang".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Melihat latar belakang penelitian tersebut di atas penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang berkenaan dengan pelayanan pasien di Puskesmas Lembang dan kendala yang sering dihadapi yaitu antara lain :

1. Kesulitan dalam pencarian data pasien atau dokumen rekam medis saat registrasi, yang mengakibatkan pasien yang hendak berobat harus lama menunggu dan terhambatnya pelayanan terhadap pasien lain.
2. Masih adanya pencatatan data pasien yang berulang, sehingga arsipnya menumpuk memenuhi ruangan.
3. Kurang efektif dan efisien dalam menentukan tindak lanjut yang dilakukan kepada pasien, disebabkan dokumentasi data rekam medis yang sering kali tidak ditemukan, rusak atau hilang.
4. Sulitnya mengetahui jumlah pemakaian obat karena pencatatan pemakaian obat di bagian pelayanan obat masih dilakukan secara manual pada buku, yang berakibat terjadinya kesalahan atau informasinya kurang akurat.
5. Terlambatnya penyajian informasi atau laporan-laporan, dikarenakan dalam penyusunan informasi harus direkap secara manual maka penyajian informasi menjadi terlambat dan kurang dapat dipercaya kebenarannya.

Adanya proses penelitian yang dilakukan dan melihat identifikasi masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengelolalan pelayanan pasien yang berjalan saat ini di Puskesmas Lembang.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang, yang dapat digunakan untuk mengelola data-data pasien dengan baik.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari dilaksanakannya penelitian ini untuk membangun suatu sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang guna menunjang aktivitas pelayanan kesehatan dan peningkatan pengelolaan data pasien di Puskesmas Lembang.

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pelayanan pasien yang berjalan di Puskesmas Lembang.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang.

3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang
4. Untuk melakukan implementasi sistem informasi pelayanan pasien di Puskesmas Lembang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilaksanakannya penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu kegunaan praktis dan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Dinas Kesehatan

   Menambah referensi untuk pengembangan sistem informasi manajemen puskesmas khususnya pelayanan pasien rawat jalan.

2. Bagi Puskesmas/Instansi

   Membantu proses pelayanan kesehatan kepada pasien, memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi pasien dan mengembangkan sistem informasi pelayanan pasien secara tepat dan lengkap.

3. Bagi Pegawai

   Untuk meminimalisir proses kerja para pegawai dalam pencatatan maupun pengelolaan data pasien dengan volume cukup tinggi yang memakan waktu relatif lama dan resiko akan terjadi kesalahan.

4. Bagi Pasien

   Memberikan kenyamanan dan kecepatan pelayanan kesehatan, sehingga pasien tidak harus menunggu terlalu lama pada saat registrai ataupun untuk mendapatkan giliran pemeriksaan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Pengembangan ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara teori ilmu manajemen dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan. Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama yang dibahasa dalam penelitian ini sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

3. Bagi Penulis

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam membantu memecahkan permasalahan yang ada di dalam organisasi atau instansi, khususnya di Puskesmas Lembang.

1.5. Batasan Masalah

Permasalahan yang telah dijelasan di atas masih terlalu luas untuk dibahas, karenanya penulis mencoba membatasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat dilaksanakan sesuai dengan konsep atau arah tujuan awal penelitian, sehingga pembahasannya tidak menyimpang. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan pasien lebih diperuntukkan untuk menunjang pelayanan kesehatan di Puskesmas Lembang.
2. Sistem ini hanya membahas masalah yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran, pelayanan pemeriksaan umum dan gigi, pelayanan kir kesehatan dan pelayanan obat.
3. Sistem ini tidak membahas mengenai persediaan obat di Puskesmas tetapi hanya sebatas pemakaian obat di unit pelayanan obat (apotek).
4. Pemakaian obat diasumsikan hanya untuk resep dari poli BP Umum dan BP Gigi.
5. Diasumsikan untuk pasien asuransi (Askes/Gakin) tidak dikenakan nilai pembayaran karcis retribusi.
6. Sistem ini tidak membahas mengenai sistem pencatatan dan pelaporan terpadu puskesmas (SP2TP).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lembang, yang beralamat di Jalan Grand Hotel No.14 Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat dengan

waktu penelitian kurang lebih selama 2 bulan. Adapun estimasi jadwal penelitian dalam merancang sistem informasi palayanan pasien ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2. Estimasi Jadwal Penelitian

No	Waktu Kegiatan	2010																			
		Feb	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal																					
2.	Analisis & Definisi Persyaratan																					
3.	Perancangan Sistem & Perangkat Lunak																					
4.	Implementasi & Pengujian Unit																					
5.	Integrasi & Pengujian Sistem																					
6.	Operasi & Pemeliharaan																					