

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia fasilitas pelayanan kesehatan yang berkembang beragam macamnya seperti rumah sakit, peskesmas, klinik, balai pengobatan, dokter praktek swasta dan dokter keluarga. UU RI No. 36 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik itu preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat. Menurut jenis pelayanannya fasilitas pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat, masing – masing terdiri dari pelayanan tingkat pertama, kedua dan ketiga ( UU RI No. 36 Tahun 2009 Bab V, Pasal 30) [2].

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan / atau spesialik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik dibagi atas dua jenis yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar, sedangkan klinik utama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialik atau pelayanan medik dasar dan spesialik (Permenkes RI No.028/Menkes/Per/I/2011) [3].

Klinik Tongkonan Medika adalah klinik spesialis penyakit dalam. Klinik Tongkonan Medika adalah fasilitas umum masyarakat yang juga berpadu dengan

apoteknya yang cukup ramai dikunjungi oleh masyarakat setempat, namun terdapat kekurangan dalam proses pelayanannya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Klinik, informasi jumlah kunjungan pasien dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.1 Kunjungan Pasien (Mei 2018 – April 2019) di Klinik Tongkonan**

<b>Jumlah Kunjungan Pasien Tiap Bulan</b>	
<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pasien</b>
Mei	1260
Juni	1230
Juli	1290
Agustus	1260
September	1140
Oktober	1230
November	1200
Desember	1170
Januari	1260
Februari	1230
Maret	1200
April	1260
<b>Total</b>	<b>14730</b>

(Data didapat dari Staf Administrasi Tongkonan Medika Antapani) [18]

Dapat diketahui jumlah pasien yang berkunjung pada klinik tersebut dalam waktu satu bulan yaitu 1.140-1.290, hingga dalam satu tahun yaitu sebanyak 14.730 pasien.

Dengan jumlah pasien yang cukup banyak tersebut akan mempersulit pihak klinik Dalam pengelolaan pelayanan pasien mulai dari pendaftaran pasien, pengambilan nomor antrian, pengolahan data pasien dan pencatatan data rekam medis pasien yang masih dilakukan secara manual. Pasien harus datang langsung ke klinik untuk registrasi, mengambil nomor antrian dan melakukan antrian untuk

mendapatkan giliran pemeriksaan oleh dokter yang tentunya akan memerlukan banyak waktu. Pengolahan data pasien dan pencatatan data rekam medis pasien juga masih dilakukan secara manual, semua masih ditulis di tumpukan-tumpukan kertas dan disimpan di rak-rak penyimpanan, sehingga membuat pihak klinik kerepotan mencari data-data tersebut saat dibutuhkan dan perlu waktu yang cukup lama untuk mencari dimana data tersimpan. Banyaknya jumlah pasien juga menyebabkan masalah dalam mendapatkan informasi tentang pasien.

Untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas pada suatu klinik maka perlu adanya pembaharuan atau perbaikan sebuah pelayanan. Solusi yang diberikan adalah membuat pelayanan berbasis sistem informasi (*website*). Dengan hadirnya *website* diharapkan komunikasi terjadi dua arah antara pihak klinik sekaligus dengan pihak pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk merancang sebuah **“Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Tongkonan Medika Antapani Berbasis Website”**. Dengan perencanaan pembuatan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien berbasis website ini diharapkan masalah tersebut bisa membantu pasien dalam melakukan pendaftaran pasien, mendapatkan antrian karena ada informasi kapan perkiraan waktu giliran pasien sesuai dengan nomor antrian sehingga pasien bisa memperkirakan waktu datang tanpa harus menunggu lama di klinik, pasien dapat melihat data rekam medis, selain itu juga memudahkan pihak klinik mengelola data pasien dan mengelola laporan yang dibutuhkan.

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

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan kesehatan khususnya di bagian pendaftaran pasien dan pengambilan nomor antrian di Klinik Tongkonan Medika Antapani masih menggunakan sistem manual.
2. Masih adanya keluhan dari pihak karyawan klinik mengenai cara mendapatkan data pasien, pendaftaran pasien, dan pencatatan rekam medis pasien yang masih dicatat dan disimpan di rak penyimpanan.
3. Pembuatan laporan kunjungan pasien dan laporan rekam medis pasien masih kurang efektif.

### **1.2.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan masalah yang ada dilatar belakang diatas, maka masalah yang dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kesehatan yang saat ini berjalan pada Klinik Tongkonan Medika Antapani.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi Pelayanan kesehatan di Klinik Tongkonan Medika Antapani yang diusulkan.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Tongkonan Medika Antapani.

4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kesehatan di Klinik Tongkonan Medika Antapani yang diusulkan yang mampu menghadirkan layanan yang optimal kepada pasien.

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

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

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi pendaftaran pasien, pengambilan nomor antrian, pengolahan data pasien dan pencatatan rekam medis pasien pada klinik Tongkonan Medika Antapani yang mampu menghadirkan pelayanan yang optimal dan efisien kepada pasien. Selain itu untuk membantu karyawan klinik dalam membuat laporan kunjungan pasien dan laporan rekam medis pasien sebagai salah satu acuan untuk klinik agar melakukan evaluasi ke arah yang lebih baik.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sistem informasi pelayanan kesehatan yang saat ini berjalan pada klinik Tongkonan Medika Antapani.
2. Merancang sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada klinik Tongkonan Medika Antapani.
3. Melakukan pengujian pada sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada klinik Tongkonan Medika Antapani.
4. Mengimplementasikan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada klinik Tongkonan Medika Antapani.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adanya penelitian ini, penulis megharapkan adanya manfaat dan kegunaan bagi dari segi parktis dan kegunaan akademis yang dapat dirasakan oleh semua pihak.

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

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi pelayanan kesehatan pasien berbasis komputer dapat membantu karyawan klinik Tongkonan Medika Antapani dalam mengelola data pasien seperti data pendaftaran pasien, pengambilan nomor antrian, pemeriksaan, pemeberian resep dan catatan medis pasien agar lebih optimal.
2. Diharapkan dengan adanya sistem yang diusulkan penulis ini menjadi solusi terbaik untuk membantu menyelesaikan masalah yang ada.

##### **1.4.2. Kegunaan Akademis**

Adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi untuk menggali dan mengembangkan wawasan. Serta diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang teknologi informasi khususnya yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien.

#### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah batasan pembahasan dari skripsi yang dibuat agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas. Oleh karena itu penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang akan dibuat hanya membahas pendaftaran pasien, pengambilan nomor antrian, pemeriksaan pasien, pembayaran berobat, dan pengadaan obat.
2. Aplikasi ini mempunyai form login dan form pendaftaran.
3. Sistem hanya menangani antrian online pada hari itu saja, berdasarkan perkiraan waktu pendaftaran ulang berobat yang ada pada data.
4. Tidak membahas pasien yang memakai BPJS.
5. Laporan yang dihasilkan adalah laporan kunjungan pasien, laporan obat dan laporan pendapatan di klinik.

#### 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya berada di Bandung, Jawa Barat. Dan waktu penelitian dalam penyusunan laporan ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.2 Jadwal Penelitian**

Nama Kegiatan	Waktu															
	Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identifikasi Kebutuhan																
a. Observasi																
b. Wawancara																
c. Analisis Dokumen																
2. Pembuatan Prototipe																
a. Merancang Prosedur																
b. Merancang Diagram																
c. Merancang Program																
3. Menguji Prototipe																
4. Perbaiki Prototipe																
5. Mengembangkan Versi Produksi																

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Agar dapat memahami isi laporan ini, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab yang akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan dan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan pada skripsi ini.

### **BAB II Landasan Teori**

Isi bab ini akan membahas teori-teori yang akan digunakan untuk membangun sebuah sistem informasi dan alat-alat pendukung yang akan digunakan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Dalam bab ini akan membahas tentang objek penelitian dan metode penelitian, serta membahas tentang analisis sistem sedang yang berjalan pada instansi yang dijadikan sebagai tempat penelitian.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini akan membahas tentang perancangan sistem yang diusulkan, mengenai gambaran umum sistem yang diusulkan, tujuan perancangan sistem dan prosedur-prosedur dalam pengimplementasian. Di bab ini juga pembaca dapat menilai apakah sistem informasi yang diusulkan sudah baik dan dapat diuji kebenarannya.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari materi-materi yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, selain itu bab ini membahas hasil penelitian yang dilakukan pada instansi yang diteliti.