# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi ini teknologi komputer mengalami kemajuan yang sangat pesat. Teknologi ini digunakan untuk meningkatkan efisiensi waktu, ruang, benda dan bahkan bagi kesejahteraan manusia. Pada dasarnya komputer digunakan sebagai alat bantu seperti mengolah, menyimpan, dan mengambil kembali data atau informasi yang diperlukan. Di berbagai instansi pemerintah maupun swasta termasuk puskesmas banyak melibatkan komputer dalam kegiatannya. Pusat Kegiatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang berperan serta memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

UPT puskesmas Pagarsih salah satu fungsinya adalah memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, namun dalam hal ini pelayanan yang diberikan masih memiliki kekurangan diantaranya dalam pencatatan pendaftaran dan pencarian data pasien belum sesuai dengan kebutuhan sehingga masih sering terjadi kesalahan dalam pencarian data pasien. selain itu, masalah yang terjadi di puskesmas Pagarsih yaitu tidak terintegrasinya data karena pada proses pengelolaan data obat masih dicatat dalam bentuk buku-buku registrasi sehingga proses pengelolaan obat tidak berjalan efektif.

Secara spesifik tujuan diadakannya penelitian terhadap sistem informasi pelayanan pasien adalah agar dapat menghindari atau meminimalkan terjadinya kesalahan yang timbul akibat pencatatan aktivitas, mewujudkan suatu sistem informasi pelayanan pasien yang terintegrasi dan dengan penelitian diharapkan dapat mewujudkan sistem informasi pelayanan pasien yang mampu memberikan peningkatan kinerja petugas pelayanan kesehatan.

Untuk menunjang kelancaran sistem pelayanan pasien, maka peranan teknologi sangat penting guna memperlancar dan mempermudah jalannya informasi. Sebagai salah satu dari permasalahan tersebut maka penyajian informasi mengenai pelayanan pasien memerlukan proses secara komputerisasi untuk menunjang kegiatan pelayanan pasien dalam pengambilan keputusan, dimana seorang atasan dapat memperoleh informasi dengan mudah mengenai kinerja dari bawahannya dan bawahan juga dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Dengan adanya sistem informasi baru yang tentunya mempermudah petugas puskesmas Pagarsih. Masyarakat sangat berharap mendapatkan pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan rekam medis, mulai dari pendaftaran pasien, pembayaran pemeriksaan sampai pengambilan obat pasien bermutu baik yaitu cepat dan efisien. Dengan perancangan yang akan diproses oleh penulis, diharapkan dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang biasa terjadi, menyempurnakan proses yang telah ada, serta dapat mempermudah kegiatan pengelolaan data obat, pendaftaran dan pencarian pasien.

Oleh karena itu, sesuai dengan deskripsi di atas maka penulis mencoba membahas suatu masalah dengan judul yang diambil "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS PAGARSIH KOTA BANDUNG".

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang ada, maka dapat diidentifikasikan masalah yang ada pada Puskesmas Pagarsih Bandung adalah sebagai berikut :

1. Pencatatan pendaftaran dan pencarian data pasien saat ini masih memerlukan waktu yang lama.
2. Data tidak terintegrasi karena pengelolaan data obat masih dituliskan dalam bentuk buku-buku registrasi sehingga menyebabkan kurang efektifnya sistem pengelolaan data obat.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diajukan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan pasien yang sedang berjalan di Puskesmas Pagarsih Bandung.

2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan pasien pada Puskesmas Pagarsih Bandung yang dapat digunakan untuk mengelola data-data transaksi dengan baik.
3. Bagaimana implementasi dari hasil rancangan sistem informasi pelayanan pasien pada Puskesmas Pagarsih Bandung kedalam bentuk bahasa pemograman sehingga menghasilkan program aplikasi berbasis database yang dapat menyimpan data pasien, data obat, melakukan proses transaksi obat, serta mencetak laporan.
4. Bagaimana pengujian program aplikasi sistem informasi pelayanan pasien.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai bahan penyusunan laporan tugas akhir dalam upaya membangun sistem informasi di bidang pelayanan pada puskesmas pagarsih seperti pengolahan data pasien, dan proses pada pencarian data pasien guna meningkatkan pelayanan pada puskesmas tersebut.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat dicapai antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan pasien yang berjalan saat ini di Puskesmas Pagarsih Bandung sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di sistem informasi tersebut.

2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan pasien pada puskesmas Pagarsih Bandung yang dapat menangani proses pendaftaran pasien, transaksi obat, serta mencetak laporan.
3. Untuk mengimplementasikan hasil rancangan sistem informasi pelayanan pasien ke dalam bahasa pemograman, sehingga dihasilkan suatu program aplikasi yang dapat mengelola data pasien, data obat, transaksi obat.
4. Untuk mengetahui pengujian program sistem informasi pelayanan pasien pada puskesmas Pagarsih Bandung.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Dari uraian di atas, maka penulis dapat mengemukakan tentang kegunaan penelitian yang penulis lakukan, diantaranya sebagai berikut:

### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dari hasil penelitian untuk mempunyai aspek yang diteliti dengan keilmuan. Bagi puskesmas Pagarsih, perancangan sistem informasi ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan pasien dipuskesmas itu sendiri.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat :

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan tentang keterkaitan suatu sistem informasi dengan sistem pelayanan pasien dipuskesmas tersebut.
2. Bagi petugas, perancangan sistem informasi ini akan menunjang kemudahan dalam perolehan informasi.

## 1.5 Batasan Masalah

Sistem Informasi Pelayanan Pasien Puskesmas yaitu suatu sistem yang mencatat, mengolah dan menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak yang berkepentingan ( pasien, dokter, kepala puskesmas, bagian pendaftaran dan bagian pengelolaan obat ).

Ruang lingkup dari Sistem Informasi ini dibatasi oleh hal – hal sebagai berikut :

1. Pada bagian pemeriksaan rekam medis hanya pada poli umum saja.
2. Sistem informasi ini mencakup pada pelayanan pendaftaran pasien datang yang terdiri dari pasien umum, pasien ASKES (Asuransi Kesehatan) dan ASKESKIN (Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin).
3. Pada bagian pengambilan obat ke bagian pengelolaan obat hanya dibatasi pada saat pasien mengambil obat saja. Apabila persediaan obat habis maka bagian obat membuat daftar permintaan obat untuk diberikan ke DINKES (Dinas Kesehatan).
4. Pembayaran dilakukan pada saat pendaftaran hanya untuk pasien umum saja.

5. Sistem informasi ini tidak melakukan pembayaran pada saat pasien mengambil obat.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilaksanakan di **PUSKESMAS PAGARSIH** yang beralamat di Jl. Pagarsih No.95 telp. (022) 6013212 Bandung Jawa Barat. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan selama 4 bulan mulai dari bulan Maret sampai dengan Juni 2010.

Adapun waktu penelitiannya seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1** Waktu Penelitian

| NO | Tahapan Kegiatan | Tahun 2010 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | |
| | | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1 | **Pengumpulan Kebutuhan dan Perbaikan :**<br>a. Analisa terhadap kebutuhan calon user | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | ***Quick Design*** **( desain cepat ) :**<br>a. Pembuatan desain global untuk membentuk software | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | **Pembentukan Prototype :**<br>a. Pembuatan software prototype<br>b. Pengujian<br>c. penyempurnaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | **Evaluasi pelanggan terhadap prototype :**<br>a. mengevaluasi prototype<br>b. memperluas analisis kebutuhan calon pemakai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | **Produk software** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |