BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal terpenting yang harus di jaga oleh setiap manusia. Tetapi pada zaman sekarang ini banyak manusia yang mengabaikan kesehatan diri mereka karena alasan banyaknya pekerjaan dan aktivitas, sehingga banyak orang yang jatuh sakit. Akibatnya banyak instansi kesehatan, salah satunya yaitu Puskesmas, menerima banyak orang sakit yang melakukakan pengobatan.

Orang yang sakit yang disebut juga sebagai pasien, yang melakukan kunjungan ke instansi kesehatan setempat, seperti Puskesmas, tentunya mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, karena pelayanan merupakan hal penting dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Pelayanan ini akan dihasilkan oleh operasi yang dijalankan oleh instansi kesehatan tersebut. Sedangkan keberhasilan proses operasi pada instansi kesehatan ini ditentukan oleh berbagai faktor diantaranya faktor pegawai, sistem, teknologi dan perencanaan yang baik.

Pasien yang berkunjung ke Puskesmas akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan alur prosesnya, yaitu mulai dari proses pendaftaran hingga penyerahan resep serta pengambilan obat pada akhirnya. Proses pelayanan yang pertama akan dilalui oleh pasien yaitu proses pendaftaran, dimana bagian pendaftaran di Puskesmas akan meminta data lengkap pasien, seperti kartu identitas pasien yang berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk). Selanjutnya pasien melakukan pemeriksaan atau menjalani

perawatan medis oleh dokter, maka dokter pula akan membutuhkan data pasien yang sebelumnya seperti umur, karena dibutuhkan untuk memberikan obat nantinya dan juga sebagai bukti pelayanan medis yang akan diperoleh pasien.

Salah satu hal penting lainnya yang terjadi selama pelayanan terhadap pasien berlangsung adalah dimana ketersediaan data-data pasien saat dibutuhkan dan kelengkapan serta keakuratan data pasien tersebut yang mencerminkan praktik dokter yang baik dan wujud dari kedayagunaan dan ketepatgunaan perawatan terhadap pasien. Dan juga, dengan adanya data yang benar dan akurat akan mempengaruhi pelayanan yang akan didapat oleh pasien yang berobat.

Pencatatan dan penyimpanan data yang baik tentunya berpengaruh kepada pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Contohnya saja, pada saat pasien akan melakukan pendaftaran, jika pasien tidak membawa kartu berobat atau mungkin kartu berobat pasien hilang, maka bagian pendaftaran akan melakukan pencarian kartu status pasien yang tentunya akan memakan waktu yang tidak sebentar, sedangkan mungkin saja pasien yang akan melakukan pendaftaran selanjutnya sudah banyak yang mengantri.

Sistem pelayanan terhadap pasien yang digunakan oleh pihak Puskesmas Salam selama ini masih memiliki kelemahan. Yaitu, dimana data-data pasien yang diolah dalam proses pelayanan kesehatan ini hanya tersimpan secara manual, dimana semua sistem yang ada didalamnya dikerjakan dengan cara pencatatan manual, baik

dari pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulannya.

Demikian juga disaat para pegawai akan melakukan rekap data harian maupun bulanan (LB I) mengenai pasien yang sakit maupun mengenai penyakit yang banyak diderita, maka harus dilakukan dengan cara melihat kembali buku data pasien satu persatu yang membutuhkan tenaga yang tidak sedikit serta waktu yang cukup lama. Hal ini dinilai sangat tidak efisien dan kurang akurat. Karena seringkali didapatkan banyak data yang hilang dan akhirnya tidak dapat terlacak, dan juga disaat pegawai merekap laporan yang memakan banyak waktu, dapat mengakibatkan kurangnya pelayanan terhadap pasien, dikarenakan kondisi pegawai yang lelah setelah merekap laporan-laporan tersebut.

Untuk mengatasi masalah yang terjadi serta untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap pasien, maka seiring dengan perkembangan teknologi pada era globalisasi sekarang ini, terutama pada bidang komputer dan bidang komunikasi, sebaiknya dilakukan suatu pengolahan data secara terkomputerisasi, karena informasi menjadi bagian terpenting pada setiap pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Data yang diolah secara terkomputerisasi akan memberikan suatu informasi yang tepat, akurat serta dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Teknologi informasi telah mengubah dunia menjadi serba mudah dengan dukungan teknologi komputer terbukti bahwa mekanisme kerja yang panjang dan berulang menjadi efektif dan efisien.

Komputer memegang peran penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pekerjaan didalam suatu informasi, cara mengatur data dengan menggunakan basis data yang selama ini telah mendukung kinerja banyak instansi. Untuk itu, Puskesmas Salam sebagai salah satu sarana kelangsungan proses kegiatan berobat pasien harus dapat memberikan pelayanan terhadap pasien yang terbaik. Karena pada saat ini, semakin banyaknya pasien yang akan melakukan pengobatan, maka pihak Puskesmas harus mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik terhadap pasien, yaitu dengan memberikan proses yang cepat dan akurat pada setiap pelayanan yang dilakukan, karena pelayanan yang berkualitas merupakan unsur dari harga diri yang paling dasar dan merupakan sebuah keberhasilan suatu organisasi yang bergerak di bidang penyedia jasa kesehatan seperti Puskesmas Salam.

Berdasarkan masalah dan penjelasan di atas, maka penulis menuangkan suatu deskripsi dalam laporan skripsi dengan judul **"RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PADA PUSKESMAS SALAM BANDUNG".** Dengan harapan dapat memecahkan masalah teknologi sistem informasi yang timbul pada lembaga kesehatan tersebut sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien dan mempermudah pegawai dalam mencari dan mengolah data pasien serta dalam mengolah laporan harian dan bulanan (LB I) menjadi lebih efektif dan efisien.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sebagai hasil kajian terhadap latar belakang munculnya permasalahan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di Puskesmas Salam Bandung ini. Permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pengolahan data yang berlangsung pada pelayanan kesehatan pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan pasien dan penyerahan resep serta pengambilan obat masih belum terkomputerisasi, pencatatan serta penyimpanan data-data pasien masih berupa arsip, sehingga terjadinya penumpukan arsip dan kurangnya keamanan pada data pasien.
2. Media penyimpanan data pasien masih berupa kertas / kartu sehingga hal ini mengakibatkan pencarian data dilakukan dengan cara menelusuri arsip-arsip yang dapat menyita waktu dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.
3. Jika pasien akan berobat dan tidak membawa kartu pasien, maka bagian pendaftaran akan mencari kartu status pasien satu persatu dengan membuka lemari arsip, dan jika tidak ditemukan maka bagian pendaftaran akan memberikan kartu baru, sehinggan menyebabkan satu pasien memiliki beberapa kartu berobat dan nomor status pasien.
4. Proses pembuatan laporan harian, laporan (LB I) Puskesmas dalam wilayah, Laporan Bulanan Penyakit (LB I) dan Laporan Bulanan Obat memerlukan waktu proses pembuatan yang cukup lama karena proses pengolahan data pasien masih belum terkomputerisasi.

Dengan melihat masalah-masalah pokok pada latar belakang masalah dan setelah mengidentifikasinya, maka penulis merumuskan masalah menjadi sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun suatu sistem informasi untuk mendukung pelayanan kesehatan pasien sehingga pengolahan data pasien, pencatatan data pasien lebih cepat, penyimpanan data pasien lebih aman, dan tidak terjadi penumpukan arsip data pasien.
2. Bagaimana disaat akan melakukan pencarian terhadap data-data pasien agar lebih efektif dan efesien sehingga tidak menghambat pelayanan terhadap pasien.
3. Bagaimana agar pada saat pasien akan berobat dan tidak membawa kartu pasien maka bagian pendaftaran dapat melakukan pencarian data pasien dengan lebih mudah dan tidak terjadi dimana satu pasien memiliki beberapa kartu berobat dan nomor status pasien.
4. Bagaimana pembuatan laporan-laporan bulanan agar tidak memakan banyak waktu dan tentunya mendapatkan laporan bulanan yang sesuai dengan data-data pada pasien.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari laporan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi Sistem Informasi jenjang Strata-1 di Universitas Komputer Indonesia dan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi

Pelayanan Kesehatan Pasien pada Puskesmas Salam Bandung, guna mempermudah dan membantu permasalahan yang terjadi dengan harapan dapat memecahkan masalah teknologi sistem informasi yang timbul pada Puskesmas Salam Bandung.

Sedangkan tujuan penelitian ini antara lain adalah :

1. Untuk membuat suatu sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Puskesmas Salam yaitu pada setiap proses yang dilalui pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan hingga penebusan resep obat dan pencatatan data pasien serta penyimpanan datanya lebih aman, cepat, tepat dan akurat.
2. Untuk melakukan pencarian terhadap data-data pasien ketika dibutuhkan secara lebih efektif dan efesien sehingga tidak menghambat pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap pasien.
3. Untuk mempermudah dalam pencarian data pasien pada pasien yang akan melakukan pengobatan ketika pasien tidak membawa kartu berobat, sehingga pasien tidak memiliki beberapa kartu berobat dan nomor status pasien.
4. Untuk dapat menghasilkan laporan-laporan bulanan menjadi lebih akurat, efektif dan efisien.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan yang mana nantinya diharapkan berguna baik itu dalam kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Memberikan tambahan wawasan mengenai pengolahan, pencatatan, penyimpanan data-data pasien serta mengetahui mengenai proses pelayanan terhadap pasien yang berlangsung di Puskesmas.

2. Bagi Penulis
   a. Menambah wawasan mengenai cara pengolahan data-data pasien pada instansi Puskesmas.
   b. Menambah pengetahuan mengenai apa saja yang berlangsung di puskesmas, mulai dari pelayanan terhadap pasien dan pengolahan data-data pasein serta mengetahui masalah-masalah yang terjadi didalamnya.

3. Bagi Perusahaan atau Instansi
   a. Memberikan masukan atau pendapat untuk pengolahan, pencatatan, penyimpanan data pasien sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam melakukan pengembangan dengan menggunakan cara-cara yang telah ada sebelumnya.
   b. Membantu dalam proses pembuatan laporan-laporan bulanan pada puskesmas.
   c. Membantu dalam proses pelayanan terhadap pasien agar menjadi lebih cepat dan akurat.

4. Bagi Pembaca
    a. Memberikan gambaran mengenai proses pengolahan, pencatatan, penyimpanan data pasien pada puskesmas serta cara pembuatan laporan akhirnya.
    b. Memberikan informasi tentang apa saja yang terdapat pada setiap proses pelayanan terhadap pasien.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan Strata 1 pada UNIKOM.
2. Mengimplementasikan kemampuan (teknis dan teori) pada data-data yang di peroleh selama Penelitian.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat sangat luasnya masalah yang ada terdapat di Puskesmas Salam ini, maka penulis perlu memberikan batasan masalah yang akan dibahas dalam laporan penelitian skripsi ini, diantaranya:

1. Data yang diolah hanya data pokok atau data utama dari pasien yang akan berobat atau yang akan melanjutkan pengobatan selanjutnya pada Puskesmas Salam.
2. Sistem yang akan dibuat hanya mencakup sistem pelayanan pasien yang berlangsung di sekitar puskesmas, data obat, data penyakit beserta laporan-laporan yang terkait dengan sistem yang akan dibuat.

3. Proses pembuatan laporan hanya mencakup Laporan (LB I) Puskesmas Dalam Wilayah, Laporan Bulanan Penyakit (LB I) dan Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO) Puskesmas.
4. Di dalam sistem tidak membahas informasi mengenai data karyawan, data dokter dan data penggajian.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai perancangan dan pembangunan sistem informasi ini dilakukan di Puskesmas Salam yang bertempat di Jalan Salam No.27 Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yaitu selama kurang lebih dua bulan, terhitung dari tanggal 11 April 2011 sampai dengan 25 Juni 2011. Adapun jadwal penelitian selama penyusunan skripsi ini adalah :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Jadwal Kegiatan	April 2011				Mei 2011				Juni 2011			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Pengumpulan Data												
2.	Analisis Kebutuhan												
3.	Perancangan Sistem												
4.	Pembuatan Program												
5.	Pengujian												
6.	Evaluasi												
7.	Implementasi												
8.	Pendokumentasian												