BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dewasa ini merupakan hasil pemikiran manusia yang dapat mempengaruhi dunia bisnis sehingga membawa perubahan - perubahan pada segi kehidupan. Perubahan-perubahan ilmu pengetahuan yang terjadi dapat kita lihat pada kecenderungan orang atau organisasi untuk selalu menggunakan komputer dalam aktifitas kegiatan usahanya.

Salah satunya adalah bidang kesehatan. Bidang yang merupakan salah satu faktor penunjang kehidupan manusia, dan bisa dikatakan bahwa kesehatan merupakan faktor terpenting dalam kehidupan manusia. Berkaitan dengan hal tersebut maka setiap sarana – sarana pelayanan kesehatan yang ada saat ini, harus menentukan strategi yang jitu untuk bisa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Salah satunya penggunaan teknologi informasi. Karena dengan informasi yang cepat, akurat, dan relevan, suatu organisasi dapat memprediksi sekaligus mengambil keputusan agar dapat terus bersaing dalam bisnis yang dijalankan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilakukan sebagai langkah awal adalah pelayanan dalam proses pendaftaran. Dengan pelayanan pendaftaran yang mudah, tidak rumit dan panjang akan memberikan kepuasan tersendiri bagi

masyarakat. Peningkatan kualitas ini dapat diwujudkan dalam bentuk Sistem Informasi Pendaftaran Pasien melalui SMS.

Apotek Kimia Farma 12 adalah sebuah badan usaha yang merupakan anak dari Induk perusahaan, PT. Kimia Farma (Persero) Tbk. Kimia Farma menyediakan jasa layanan kesehatan yang terintegrasi meliputi manufaktur, pemasaran, distribusi, ritel apotek, laboratorium dan klinik kesehatan. Lebih dari 300 jenis produk farmasi telah diproduksi, dipasarkan dan didistribusikan secara luas. Hasil produksinya meliputi produk obat jadi, obat generik berlogo, obat herbal, bahan baku yodium, kina dan turunannya, serta minyak jarak didukung unit penelitian dan pengembangan. Sebagai salah satu upaya mewujudkan visi perusahaan menjadi *Healthcare Company*, maka Kimia Farma telah merintis infrastruktur bisnisnya memasuki usaha jaringan penyedia layanan kesehatan (klinik kesehatan) yang terpadu dan terintegrasi dengan membangun sistem informasi yang mendukung.

Seiring dengan berjalannya waktu dan semakin berkembangnya klinik ini, masalah-masalah tentang efektifitas kinerja dan layanan terhadap pasien mulai bermunculan. Masalah yang paling dominan adalah meningkatnya jumlah calon pasien secara signifikan sehingga menghasilkan suatu masalah antrian yang sangat panjang pada jam tertentu. Dengan potensi semakin meningkatnya jumlah pasien untuk masa-masa mendatang, maka hal ini dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan terhadap calon pasien dan juga dari pihak klinik.

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perlu dibuatkan suatu solusi untuk mengatasi atau setidaknya mengurangi antrian

panjang tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak klinik, antrian yang menjadi pemandangan sehari-hari tersebut adalah hasil penumpukan dari calon pasien yang akan mendaftarkan diri untuk berobat. Maka dari itu, solusi yang harus dicari adalah bagaimana agar proses pendaftaran tersebut dapat dilakukan dari mana saja, sehingga tentunya calon pasien tidak perlu datang untuk mendaftar. Hal ini tentu saja akan mengurangi kepadatan pada klinik tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan pada masalah tersebut maka penelitian yang akan dilakukan pada klinik kesehatan di Apotek Kimia Farma 12 mengambil judul **"SISTEM INFORMASI LAYANAN PENDAFTARAN PASIEN PADA APOTEK KIMIA FARMA 12 BERBASIS *SMS GATEWAY* DAN *PHP : HYPERTEXT PREPOCESSOR*".**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Penulis mengidentifikasikan dan merumuskan masalah yang ada guna mengetahui dan menjawab permasalahan yang ada pada latar belakang masalah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat dirangkum adalah sebagai berikut :

1. Belum efektifnya kinerja bagian pendaftaran klinik kesehatan di Apotek Kimia Farma 12 karena terjadinya antrian padat pada jam sibuk.
2. Kendala pada tahap implementasi sistem yang harus disesuaikan dengan infrastruktur yang tersedia pada klinik kesehatan di Apotek Kimia Farma 12.

1.2.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem pendaftaran yang sedang berjalan pada klinik kesehatan Apotek Kimia Farma 12.
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang mampu melayani pendaftaran pasien dengan SMS sebagai medianya.
3. Pengujian sistem informasi layanan pendaftaran pasien pada Apotek Kimia Farma 12 berbasis SMS Gateway dan PHP.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi layanan pendaftaran pasien berbasis SMS Gateway tersebut.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Tentunya setiap peneliti memiliki maksud dan tujuan sebelum atau hendak melakukan penelitian. Adapun maksud dan tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah sebagai upaya untuk mengatasi masalah kepadatan dan penumpukan calon pasien yang akan mendaftar pada klinik kesehatan di Apotek Kimia Farma 12, dengan memanfaatkan teknologi SMS Gateway dan bahasa pemograman PHP.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pendaftaran yang sedang berjalan pada klinik kesehatan Apotek Kimia Farma 12.
2. Untuk membangun sistem informasi yang mampu melayani pendaftaran pasien dengan SMS sebagai medianya.
3. Untuk menguji sistem informasi layanan pendaftaran pasien pada Apotek Kimia Farma 12 berbasis SMS Gateway dan PHP.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi layanan pendaftaran pasien berbasis SMS Gateway tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

A. Bagi Pihak Kimia Farma 12

Manfaat praktis bagi pihak yang menggunakan dalam hal ini adalah pihak bagian pendaftaran di klinik kesehatan Kimia Farma 12 Bandung adalah diharapkan mampu mengatasi masalah kepadatan calon pasien, dengan secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja bagian pendaftaran dan efisiensi dalam pengolahan data-data pasien.

1.4.2 Kegunaan Akademis

A. Bagi Pengembang Sistem Informasi

Sedangkan untuk manfaat akademis adalah diharapkan hasil produk dari penelitian ini merupakan langkah awal untuk dijadikan inspirasi bagi pengembang-pengembang lainnya demi menciptakan suatu sistem informasi serupa dengan lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak mencakup kepada topik-topik diluar tema dan tujuan, maka penulis harus membatasi masalah yang dibahas meliputi :

1. Sistem informasi ini ditujukan untuk klinik kesehatan yang terdapat pada Apotek Kimia Farma 12 Bandung.
2. Penelitian dilakukan di klinik kesehatan khususnya di bagian pendaftaran dan yang menjadi fokus utama adalah prosedur pendaftaran pasien.
3. Penelitian yang dilakukan tidak membahas mencakup tentang proses pengolahan data rekam medis dan rawat inap, ataupun seluruh proses bisnis yang terjadi di bagian apotek.
4. Pasien yang dapat menggunakan sistem informasi ini adalah pasien yang sudah memiliki kartu pasien, dalam kata lain pasien tersebut harus sudah terdaftar sebagai pasien.
5. Dalam penggunaan sistem informasi ini, pasien cukup mengirimkan SMS dengan keyword yang sudah ditentukan dan dijelaskan kepada pasien.

6. Pendaftaran pasien hanya bisa dilakukan untuk atau pada hari yang sama, dan tidak bisa melakukan pendaftaran untuk keesokan harinya atau mengatasnamakan pasien lain.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi atau tempat yang menjadi objek dimana penelitian ini dilakukan adalah Apotek Kimia Farma 12, Jalan Ir. H. Djuanda No.1, Bandung. Adapun waktu penelitiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Aktivitas	Januari 2013				Februari 2013				Maret 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Mendengarkan Kebutuhan User**		■	■	■								
	a. Mengumpulkan Data (Survey, Wawancara, Observasi)		■	■	■								
	b. Menganalisa Kebutuhan			■	■	■							
2	**Membangun Prototype Software**					■	■	■					
	a. Perancangan Proses					■	■	■					
	b. Perancangan Data							■	■	■	■		
	c. Perancangan Program							■	■	■	■		
3	**Mencoba Prototype Software**									■	■	■	
	a. Pengujian Protoype Software									■	■	■	
	b. Evaluasi Prototype										■	■	■