BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat. Segala bidang sudah memanfatkan teknologi informasi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pengelolaan data merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya suatu perusahaan atau instansi agar dapat menyajikan informasi yang akurat, mudah dan cepat diperoleh. Dengan menggunakan sistem pengelolaan yang terkomputerisasi dan terintegrasi, maka pekerjaan-pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Kesehatan merupakan hal yang terpenting yang harus dijaga oleh setiap individu dan seluruh komponen masyarakat agar dapat menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Tetapi pada zaman sekarang banyak yang mengabaikan kesehatan diri sendiri karena berbagai alasan. Salah satunya karena banyaknya tuntutan pekerjaan sehingga kurang memperhatikan asupan makanan. Hal ini menyebabkan tubuh akan terjangkit virus atau bakteri yang dapat mengakibatkan jatuh sakit. Maka salah satu fasilitas untuk membantu mengupayakan dan meningkatkan kesehatan dari setiap individu adalah Klinik.

Klinik adalah salah satu instansi kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama bagi kalangan ekonomi menengah kebawah. Mahalnya biaya pengobatan di rumah sakit membuat Klinik menjadi pilihan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Disamping itu, pasien yang melakukan kunjungan ke Klinik mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik,

karena pelayanan ini merupakan hal yang penting untuk memberikan kenyamanan bagi pasien. Tingkat keberhasilan pelayanan ditentukan oleh berbagai faktor yaitu sumber daya manusia, sistem, teknologi dan perencanaan yang baik.

Klinik Asri Husada 1 merupakan salah satu instansi kesehatan yang berada di Bandung dengan berbagai jenis layanan yang ditangani diantaranya poli umum, gigi, laboratorium dan spesialis. Klinik ini merupakan salah satu Klinik yang menerima fasilitas kesehatan (faskes) BPJS kesehatan. Sistem pendaftaran dan pembayaran di Klinik Asri Husada 1 ini dikelompokkan berdasarkan status pasien yaitu pasien Umum dan pasien BPJS kesehatan.

Pasien yang berkunjung ke Klinik akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan alur prosesnya, yaitu mulai dari proses pendaftaran, rekam medis, hingga penukaran resep serta pengambilan obat. Proses pertama yang dilalui oleh pasien yaitu pendaftaran, dimana bagian pendaftaran di klinik akan meminta data lengkap pasien apakah pasien merupakan pasien umum atau memiliki fasilitas kesehatan BPJS. Jika pasien merupakan pasien fasilitas kesehatan BPJS, maka pasien harus menyerahkan kartu BPJSnya. Jika pasien umum, pasien memberikan informasi identitasnya. Selanjutnya pasien akan melakukan perawatan medis oleh dokter sesuai dengan layanan yang dituju oleh pasien. Setelah itu pasien menyerahkan vb resep obat ke petugas bagian farmasi, lalu petugas bagian farmasi memproses resep obat kemudian diserahkan kepada pasien.

Sistem pelayanan terhadap pasien yang sedang berjalan di Klinik Asri Husada 1 masih memiliki kelemahan, terutama pada layanan poli umum yang pasiennya lebih banyak dari layanan yang lainnya. Pada saat pasien akan berobat

dan tidak membawa kartu, maka bagian pendaftaran akan melakukan pencarian kartu status pasien. Jika tidak ditemukan, bagian pendaftaran akan memberikan kartu baru sehingga pasien memiliki beberapa kartu dan nomor pasien. Proses rekam medis yang dikelola oleh petugas masih tersimpan secara manual, dimana petugas masih melakukan pencatatan di dalam buku, baik dari pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian informasinya. Selain itu saat akan melakukan rekap data harian maupun bulanan mengenai pasien, rekap dilakukan dengan cara melihat kembali buku data rekam medis yang membutuhkan waktu cukup lama. Pengolahan data obat, baik data obat masuk dan obat keluar masih dicatat ke dalam buku. Masalah lainnya adalah terdapat banyak data yang hilang, catatan yang rusak atau salah dalam penulisan. Hal ini mengakibatkan pembuatan dan penyajian laporan dengan data yang tidak lengkap.

Berdasarkan latar belakang masalah dan penjelasan diatas, maka penulis mencoba membangun Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan yang diharapkan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang ada pada Klinik Asri Husada 1, maka penulis menetapkan judul. "**SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PADA KLINIK ASRI HUSADA 1 BANDUNG"**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di Klinik Asri Husada 1 saat ini, diantaranya yaitu:

1. Saat pasien akan berobat dan tidak membawa kartu, maka bagian pendaftaran akan melakukan pencarian kartu status pasien. Jika tidak ditemukan, bagian pendaftaran akan memberikan kartu baru sehingga pasien memiliki beberapa kartu dan nomor pasien. Yang menyebabkan penumpukan arsip dan kurangnya keamanan data pasien.
2. Pencatatan data pasien belum terintegrasi dengan sistem masih menggunakan excel, yang membuat sulitnya pencarian data pasien.
3. Pencatatan rekam medis masih tersimpan secara manual, dimana data pasien harus dicatat ulang ke dalam buku.
4. Proses pengolahan data obat masuk dan obat keluar yang penyimpanan datanya belum terkomputerisasi.
5. Pada proses pembuatan laporan, setiap bagian harus merekap data perhari selama satu bulan, hal tersebut membutuhkan waktu yang lama. Menyebabkan terjadi keterlambatan dalam penyajian laporan.

1.2.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kesehatan pasien yang sedang berjalan pada Klinik Asri Husada 1.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.
3. Bagaimana proses pengujian yang dilakukan pada sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.
4. Bagaimana implementasi sitem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi Sistem Informasi jnjang Strata-1 di Universitas Komputer Indonesia dan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pasien pada Klinik Asri Husada 1 Bandung, yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada proses kegiatan pelayanan kesehatan terhadap pasien di Klinik tersebut.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan kesehatan pasien yang sedang berjalan pada Klinik Asri Husada 1.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.

3. Untuk melakukan proses pengujian terhadap sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.
4. Untuk melakukan implementasi sistem informasi pelayanan kesehatan pasien pada Klinik Asri Husada 1.

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 Klinik.
2. Bagi Penulis
   a. Menambah wawasan mengenai cara pengolahan data-data pasien pada Klinik.
   b. Menambah pengetahuan mengenai apa saja yang berlangsung di Klinik, mulai dari pelayanan terhadap pasien dan pengolahan data-data pasien 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 Klinik.

c. Membantu dalam proses pelayanan terhadap pasien agar menjadi lebih efektif dan efisien.

4. Bagi Pembaca

a. Memberikan gambaran mengenai proses pengolahan, pencatatan, penyimpanan data pasien pada Klinik dan pembuatan laporan.

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 Universitas Komputer Indonesia.
2. Mengimplementasikan kemampuan (teknis dan teori) pada data yang diperoleh selama Penelitian.

1.5 Batasan Masalah

Dari rumusan maslah diatas, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Sistem Informasi yang akan dibuat hanya mencakup data pasien yang berobat, data rekam medis, data obat dan data transaksi pada pelayanan kesehatan.
2. Sistem Informasi yang akan dibuat dan di teliti hanya pada poli umum.

3. Sistem pembayaran di Klinik Asri Husada 1 dikelompokan berdasarkan status pasien umum dan pasien fasilitas kesehatan BPJS.
4. Di dalam sistem tidak membahas informasi mengenai data karyawan, data dokter dan data penggajian.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Klnik Asri Husada 1 Jl. Bekamin No. 18 Bandung . Penelitian ini berlangsung selama bulan September 2016 sampai Desember 2016. Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian Tahun 2016																
No	Kegiatan Penelitian	September			Oktober				November				Desember			
		(Dalam hitungan minggu)														
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mendengarkan Kebutuhan Pelanggan															
	a. Observasi															
	b. Wawancara															
2	Merancang dan Membuat Prototype															
	a. Analisis Proses dan Data															
	b. Desain Proses dan Data															

	c. Program Proses dan Data															
3.	Pelanggan Menguji Coba *Prototype*															
	a. Pengujian Perangkat Lunak															
	b. Evaluasi Costumer															

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang menjelaskan tentang teori umum yang berkaitan dengan judul, kasus yang dianalisis dan teori umum yang berkaitan dengan *software* yang digunakan, teori khusus yaitu berkaitan dengan istilah-istilah pelayanan kesehatan pasien.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai objek penelitian, metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, metode yang digunakan dalam pengembangan sistem dan analisis sistem yang sedang berjalan di objek penelitian tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab berisi tentang hasil dan pembahasan sistem yang akan dibangun gambaran dan rencana implementasi dari perancangan yang diusulkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian yang berlangsung.