BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi merupakan suatu alat untuk menyajikan informasi dengan berbagai bentuk sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Sistem informasi pelayanan jasa merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk bisnis yang berkaitan dengan jasa, terutama dalam sistem penyimpanan dan pengolahan data maupun informasi agar dapat menjalani bisnis jasa dengan mudah dan berjalan dengan baik. Belakangan ini, perkembangan di Indonesia semakin nyata, salah satunya ditandai dengan banyak berdirinya usaha bisnis jasa dalam berbagai bidang. Salah satunya dalam bidang kesehatan, yaitu pelayanan klinik kesehatan.

Dengan meningkatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini keberadaan komputer sangatlah diperlukan, dengan komputer segala pekerjaan manusia akan menjadi lebih mudah karena komputer dapat bekerja dengan cepat, cermat, tepat, dan akurat. Selain itu komputer juga bisa menyimpan data dalam jumlah yang besar dengan aman. Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa sangat dibutuhkan sistem informasi yang baik, terutama pada sistem pengolahan data dan keuangan, agar dalam kegiatannya dapat berjalan dengan baik. Keadaan tersebut menyebabkan banyaknya perusahaan yang meningkatkan pengembangan dibidang layanan jasa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi serta dapat mengolah data dan keuangan dengan mudah, cepat, tepat, dan akurat. Misalnya pada pelayanan klinik kesehatan, dengan

adanya teknologi sistem informasi dapat memudahkan dalam hal pencatatan data pendaftaran pasien, rekam medis pasien, pelayanan obat atau apotek, maupun dalam pencatatan persediaan obat yang ada. Dengan adanya bantuan teknologi sistem informasi dapat membantu agar pelayanan klinik kesehatan tersebut memberikan pelayanan yang baik dalam melayani para pasien.

Klinik merupakan suatu fasilitas kesehatan publik yang didirikan untuk memberikan perawatan kepada pasien. Klinik Utama Katumiri adalah salah satu pelayanan klinik kesehatan yang berada di Jl. Cihanjuang Rahayu, Cihanjuang, Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559, Indonesia. Klinik ini memiliki berbagai fasilitas pelayanan, mulai dari dokter umum, dokter spesialis, dokter spesialis kandungan, bidan, USG, dan fasilitas persalinan.

Dilihat dari sistem yang sedang berjalan pada klinik tersebut masih memiliki kelemahan yaitu masih melakukan sistem pencatatan data secara manual, seperti pada proses pendaftaran dilakukan pencatatan di aplikasi lembar kerja, petugas harus mencari dan mencocokan data pasien yang telah berobat sebelumnya. Jika data tidak ditemukan maka petugas mencari data pasien di arsip rekam medis yang terdapat di ruang arsip sehingga menyebabkan lamanya pelayanan terhadap pasien. Begitu juga dengan proses pemeriksaan, catatan rekam medis pasien yang dicatat menggunakan kartu kertas, terkadang menyulitkan petugas karena catatan data rekam medis pasien bisa rusak atau hilang sehingga ketika pasien tersebut datang untuk berobat kembali dokter tidak dapat mengetahui riwayat kesehatan pasien sebelumnya. Pada bagian pembayaran obat selain petugas kesulitan dalam mencari obat, petugas juga harus mencatat masing–masing harga obat sehingga

perhitungan total biaya yang harus dibayar oleh pasien masih manual yang terkadang terjadi kesalahan dalam perhitungan sehingga proses pengambilan obat dan pembayaran obat menjadi lama. Sama halnya pada bagian pelayanan obat atau apotek, dimana data obat yang keluar dan data obat yang masuk tidak dicatat jumlahnya sehingga menimbulkan ketidak akuratan dalam perhitungan jumlah obat yang tersedia dengan jumlah obat yang keluar dan menyebabkan ketika konsumen akan membeli, petugas harus mencari–cari obat yang diminta terlebih dahulu dalam waktu yang cukup lama tetapi ternyata obat yang diminta tersebut tidak tersedia. Selain itu pada bagian pembuatan laporan dicatat didalam aplikasi lembar kerja. Setiap harinya petugas harus memasukkan data pasien yang melakukan transaksi, misalnya dihari ini ada pasien yang datang untuk melakukan imunisasi untuk anaknya, maka data pasien tersebut langsung dimasukkan ke dalam laporan imunisasi tetapi sehingga petugas harus berhati–hati dalam memasukkan data karena pertama petugas memasukkan data registrasi, lalu data kunjungan, kemudian data dimasukkan kedalam laporan dan terkadang petugas lupa untuk mencatatkannya ke dalam laporan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil judul yang sesuai dengan kebutuhan akan pengolahan data informasi dalam pelayanan klinik kesehatan tersebut. Maka penulis mengusulkan **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK UTAMA KATUMIRI BERBASIS WEB”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pengidentifikasian dan perumusan masalah merupakan proses yang sangat penting, karena dilakukannya hal tersebut dapat menentukan ada tidaknya suatu masalah. Berikut adalah identifikasi dan rumusan masalah :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang ada di Klinik Utama Katumiri yaitu sebagai berikut :

1. Proses pendaftaran dilakukan pencatatan di aplikasi lembar kerja, petugas harus mencari dan mencocokan data pasien yang telah berobat sebelumnya. Jika data tidak ditemukan maka petugas mencari data pasien di arsip rekam medis yang terdapat di ruang arsip sehingga menyebabkan lamanya pelayanan terhadap pasien.
2. Proses pemeriksaan, catatan rekam medis pasien yang dicatat menggunakan kartu kertas, terkadang menyulitkan petugas karena catatan data rekam medis pasien bisa rusak atau hilang sehingga ketika pasien tersebut datang untuk berobat kembali dokter tidak dapat mengetahui riwayat kesehatan pasien sebelumnya.
3. Proses pembayaran obat selain petugas kesulitan dalam mencari obat, petugas juga harus mencatat masing–masing harga obat sehingga perhitungan total biaya yang harus dibayar oleh pasien masih manual yang terkadang terjadi kesalahan dalam perhitungan sehingga proses pengambilan obat dan pembayaran obat menjadi lama.

4. Bagian pelayanan obat atau apotek, dimana data obat yang keluar dan data obat yang masuk tidak dicatat jumlahnya sehingga menimbulkan ketidak akuratan dalam perhitungan jumlah obat yang tersedia dengan jumlah obat yang keluar dan menyebabkan ketika konsumen akan membeli, petugas harus mencari–cari obat yang diminta terlebih dahulu dalam waktu yang cukup lama tetapi ternyata obat yang diminta tersebut tidak tersedia.
5. Bagian pembuatan laporan dicatat didalam aplikasi lembar kerja. Setiap harinya petugas harus memasukkan data pasien yang melakukan transaksi, petugas harus berhati–hati dalam memasukkan data karena pertama petugas memasukkan data registrasi, lalu data kunjungan, kemudian data dimasukkan kedalam laporan dan terkadang petugas lupa untuk mencatatkannya ke dalam laporan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan kesehatan yang berjalan pada Klinik Utama Katumiri.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan kesehatan pada Klinik Utama Katumiri.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kesehatan pada Klinik Utama Katumiri.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kesehatan pada Klinik Utama Katumiri.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam membangun sistem informasi pelayanan kesahatan pada Klinik Utama Katumiri ini penulis memiliki maksud dan tujuan. Berikut maksud dan tujuannya sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan untuk dapat memberikan solusi dalam pemecahan masalah yang terjadi di Klinik Utama Katumiri serta agar pelayanan klinik kesehatan tersebut makin berkembang kedepannya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem yang berjalan di Klinik Utama Katumiri.
2. Untuk membuat perancangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Katumiri.
3. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Katumiri.
4. Untuk mengetahui implementasi sistem yang digunakan dalam penelitian terhadap Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Katumiri.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan dari penelitian yang dilakukan ini menghasilkan beberapa kegunaan, antara lain :

1.4.1. Kegunaan praktis

1. Bagi Klinik

Hasil aplikasi yang dibuat dalam penelitian ini dapat diterapkan sebagai Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan pada Klinik Utama Katumiri. Dengan diterapkan aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan aktifitas perusahaan yang lebih efektif dan efesien. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kemajuan pelayanan klinik kesehatan.

2. Bagi Petugas

Dengan diterapkannya Sistem Informasi yang telah dibuat, sekiranya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada pasien.

1.4.2. Kegunaan akademis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca khususnya tentang Sistem Informasi serta dapat memperoleh pengalaman–pengalaman dan memberikan kesempatan pada penulis untuk mengembangkan ilmu serta wawasan yang lebih luas bagi penulis sehingga bermanfaat.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan perbandingan antara teori yang penulis terima saat kuliah dengan praktek langsung dilapangan serta situasi dan kondisi yang sesungguhnya terjadi pada perusahaan terutama untuk masalah yang penulis teliti.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan pembahasan penelitian yang dilakukan agar penyusunan penelitian ini memiliki arah dan tujuan yang jelas. Oleh karena itu, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Calon pengguna aplikasi merupakan petugas Klinik Utama Katumiri yaitu para dokter serta para bidan, dan bagian penanggung jawab pelaksana Klinik Utama Katumiri.
2. Klinik Utama Katumiri tidak menerima layanan BPJS pada saat pengobatan
3. Pada sistem ini tidak melakukan pencatatan ibu hamil yang akan melahirkan, harena pada bagian ini perlu dilakukan pencatatan secara manual.
4. Pada sistem ini tidak menunjukan proses pembayaran kepada supplier ketika memesan obat.
5. Sistem informasi yang akan dibahas mencakup proses pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pencatatan resep, pencatatan pembayaran obat, penjualan obat, pencatatan obat yang tersedia, dan pencatatan pemesanan obat.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi penelitian

Lokasi untuk melaksanakan penelitian ini adalah di Klinik Utama Katumiri yang beralamat di Jl. Cihanjuang Rahayu, Cihanjuang, Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40559, Indonesia.

1.6.2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan beberapa bulan, adapun tahapan–tahapan penelitian dapat dilihat dalam table berikut ini.

Table 1.1 Waktu Penelitian

NO	Aktivitas	Tahun 2017 (Dalam Minggu)																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mendengarkan pelanggan																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
2	Membangun / memperbaiki mock–up																				
	a. Perancangan prosedur																				
	b. Perancangan basis data																				
	c. Desain dan coding																				
3	Pelanggan melihat / menguji mock up																				
	a. Menguji sistem																				
	b. Mengevaluasi sistem																				

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini yaitu :

1) BAB I – Pendahuluan

Menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

2) BAB II – Landasan Teori

Menjelaskan dasar–dasar teori yang digunakan dalam pembuatan perangkat lunak ini.

3) BAB III – Objek dan Metode Penelitian

Membahas tentang lokasi penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisa data.

4) BAB IV – Hasil dan Pembahasan

Menguraikan tentang alur kerja dari sistem informasi pelayanan kesehatan, cara pengoperasian, dan output yang dihasilkan.

5) BAB V – Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dari seluruh penelitian yang telah dilakukan dan saran tentang pengembangan perangkat lunak selanjutnya.