

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman, memberikan dampak positif pada berbagai bidang kehidupan seperti pendidikan, pemerintahan, bisnis, dan industri kesehatan. Industri kesehatan juga telah merasakan manfaat dari kemajuan teknologi ini. Namun, untuk memaksimalkan kinerja dalam industri ini, diperlukan infrastruktur teknologi informasi yang adaptif. Salah satu fokus utama dalam infrastruktur teknologi informasi adalah industri medis, di mana aliran informasi yang cepat, dan akurat sangat penting dalam layanan kesehatan. Namun, terdapat hambatan dalam bentuk infrastruktur teknologi informasi yang tidak terorganisir dengan baik dan kurang fleksibel untuk beradaptasi dengan perubahan. Proses penerimaan pasien yang masih manual juga memperlambat layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat. Kurangnya dukungan peralatan teknologi informasi menjadi faktor lain yang mempengaruhi efisiensi layanan. Dalam konteks ini, Puskesmas Sialang menjadi titik fokus untuk meningkatkan layanan medis dengan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang lebih baik. Dukungan teknis diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan dan mengimpor data dari rekam medis pasien. Saat ini, kondisi infrastruktur teknologi informasi di Puskesmas Sialang masih belum optimal dalam mendukung upaya ini[1].

Puskesmas Bangun Purba didirikan pada tahun 1978, berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No.60 Bangun Purba dengan pelayanan rawat jalan dan penunjang. Puskesmas Bangun Purba merupakan unit pelayanan dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Kini Puskesmas Bangun Purba melakukan transisi pada tanggal 02 September 2022 menjadi Puskesmas Sialang yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan Desa Sialang, Kecamatan Bangun Purba, Kabupaten Deli Serdang dan Puskesmas Bangun Purba menjadi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangun Purba tipe D. Dimana Puskesmas Sialang masih menggunakan data sebelumnya dari Puskesmas Bangun Purba. Puskesmas Sialang berperan penting meningkatkan kesehatan masyarakat di Desa Sialang dalam bentuk pelayanan rawat jalan. Puskesmas Sialang mengoperasikan 4 fasilitas yaitu Unit Gawat Darurat (UGD), Poli Rawat Jalan Umum, Pusat Kesehatan Ibu dan Anak (KIA/KB), Bersalin dan Apotek.

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap pengelolaan data pelayanan dan administrasi pasien rawat jalan di Puskesmas Sialang, terdapat beberapa tahapan yang memicu lambannya pelayanan terhadap pasien. Proses pertama yaitu pendaftaran dilakukan dengan memberitahukan data diri serta keluhan kepada petugas informasi. Data tersebut diserahkan ke bagian pendaftaran yang telah berisikan nomor kartu berobat, nama pasien, dan alamat pasien. Berdasarkan data tersebut, pegawai dapat mengetahui rekam medis pasien untuk mengeluarkan surat resep rawat jalan kemudian diantar ke poli yang dituju. Jika pasien tidak melengkapi dokumen atau membawa kartu berobat petugas akan mengalami kesulitan dalam mencari rekam medis yang disimpan dalam dokumen. Pada bagian poli pasien diperiksa oleh dokter, lalu pasien akan mendapatkan resep obat yang ditebus di bagian apotek. Jika pasien membutuhkan surat sakit atau surat sehat dapat diurus di bagian administrasi. Sebelum surat dikeluarkan, bagian administrasi harus memastikan pasien tersebut melakukan proses pelayanan rawat jalan. Jika pasien tidak mengikuti pelayanan rawat jalan, maka bagian administrasi tidak dapat mengeluarkan surat.

Pada pencatatan obat, pegawai farmasi Puskesmas Sialang akan memberikan permohonan pengiriman obat yang dibutuhkan di puskesmas kepada Dinas Kesehatan sebanyak 1 kali dalam 2 bulan. Obat yang dikirimkan atau obat masuk akan menjadi stok obat bagi pasien yang membutuhkan. Sebelum pegawai farmasi mengajukan surat permohonan obat, pegawai harus memeriksa terlebih dahulu kartu stok yang digunakan sebagai kendali pemakaian dan penerimaan obat Bahan Medis Habis Pakai (BMHP). Setelah melakukan pemeriksaan, pegawai farmasi membuat rekapan obat lalu di *input* ke *Microsoft Excel*, dengan nama format Laporan Pemakaian dan Lembar Penerimaan Obat (LPLPO). Jika puskesmas sedang mengalami kondisi *cito* (kondisi gawat), maka puskesmas dapat mengajukan permintaan obat langsung ke Instansi Farmasi Kabupaten (IFK) gudang farmasi. Jika permintaan obat disetujui, akan dikirim dan menjadi stok obat di puskesmas, stok obat akan dibagi ke apotek. Proses pembagian obat akan ditulis berbentuk laporan surat barang keluar. Proses pemberian obat pada pasien juga termasuk obat keluar, di mana pasien akan menebus obat di bagian apotek dengan membawa surat resep dari dokter. Apoteker akan memberikan obat sesuai resep dokter lalu mencatat obat keluar di kartu stok. Apoteker harus selalu memperbaharui buku stok obat agar sesuai dengan kartu stok, Dengan begitu apotek dapat mengetahui jumlah obat yang ada di gudang farmasi. Jika surat resep dokter hilang apoteker dapat melakukan kesalahan dalam mencatat obat keluar. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam mencatat berapa banyak sisa stok obat yang ada di gudang farmasi. Seandainya pada tahapan pengelolaan data pasien, administrasi dan

data obat masih belum direkap di gudang data (*Database*), maka akan mengakibatkan kesulitan dalam pencarian data.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengangkat judul “**Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Dan Administrasi Puskesmas Sialang Deli Serdang**”. Yang dikarenakan pada Puskesmas Sialang masih banyak menggunakan pengelolaan data secara tertulis dan belum di rekap dalam satu gudang data secara terkomputerisasi atau disimpan kedalam *database*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas:

1. Puskesmas kesulitan dalam pencarian data pasien rawat jalan.
2. Bagian administrasi kesulitan mengetahui apakah pasien mengikuti prosedur pelayanan rawat jalan.
3. Sulitnya mengetahui informasi stok obat di bagian farmasi.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan dan administrasi pada Puskesmas Sialang Deli Serdang, sehingga dapat memberikan gambaran solusi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Puskesmas Sialang Deli Serdang dalam menangani masalah pelayanan dan administrasi yang lebih efisien dan efektif.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan gambaran kemudahan pencarian data pasien yang berobat di Puskesmas Sialang.
2. Memberikan gambaran kemudahan bagian administrasi dalam mengetahui pasien telah mengikuti prosedur rawat jalan.
3. Memberikan gambaran kemudahan Puskesmas dalam mengetahui informasi stok obat yang ada di bagian pencatatan obat.

## 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pembahasan dalam tugas akhir ini meliputi:

### 1. Rancangan masukan:

Pada proses pelayanan pasien yang akan diinput yaitu data pasien, data pendaftaran, data dokter, hasil pemeriksaan, data resep obat, data penyesuaian persediaan, data satuan obat, data kartu stok obat, data obat, data catatan obat, data permohonan Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat (LPLPO) Dinas Kesehatan, data surat sakit, data surat sehat.

### 2. Rancangan proses:

Proses yang akan dibahas yaitu proses pelayanan pasien, proses administrasi dan proses persediaan obat di Puskesmas Sialang.

### 3. Rancangan keluaran:

Rancangan keluaran yang akan dihasilkan yaitu resep obat pasien, surat sehat, surat sakit, kartu berobat, informasi rekam medis pasien, informasi pendaftaran, surat permohonan LPLPO Dinkes, laporan obat, buku catatan obat, kartu stok obat, laporan penyesuaian persediaan, laporan rawat jalan, laporan dokter, laporan pasien.

### 4. Dalam pengerjaan tugas akhir ini peneliti menggunakan metodologi *Systems Development Life Cycle (SDLC)* dan menggunakan metode kualitatif. Aplikasi yang akan digunakan peneliti untuk mendukung penyelesaian rancangan sistem informasi pelayanan dan administrasi di puskesmas yaitu *SQL Server 2019* untuk merancang suatu *database* yang akan dikaitkan dengan perancangan sistem informasi, *Visual Studio 2019* digunakan untuk merancang sistem informasi, *Microsoft Visio* digunakan untuk membuat *Fishbone Diagram*, *Data Flow Diagram (DFD)* dan struktur organisasi puskesmas.