



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan teknologi informasi sekarang ini, sistem informasi sangat mempengaruhi berbagai bidang tidak terkecuali bidang jasa pelayanan kesehatan. Salah satu bidang pelayanan kesehatan yang saat ini membutuhkan adanya sebuah sistem informasi yang dapat mengelola data dengan cepat, tepat dan akurat serta memadai untuk peningkatan pelayanan pasien adalah Klinik. Klinik merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang banyak dicari dan dibutuhkan dalam menunjang peningkatan kesehatan bagi masyarakat. Klinik juga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan agar kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan terpenuhi. Proses pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan sederhana juga merupakan bagian penting dalam meningkatkan nilai pelayanan pada pasien menjadi lebih baik.

Hal tersebut dapat diatasi dengan adanya sistem informasi yang dapat mempermudah pengolahan dan pengaksesan data sehingga dapat menghemat waktu, ruang dan biaya. Lembaga kesehatan yang ingin berkembang dan sukses harus mampu mengelola serta menyimpan data dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem pengolahan data yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam menunjang kemajuan sebuah lembaga kesehatan. Suatu sistem yang ditunjang oleh teknologi informasi yang baik memiliki keunggulan yaitu dalam hal waktu untuk menghasilkan informasi lebih singkat, proses untuk mengolah data pun lebih cepat dan akurat serta penyimpanan data yang lebih baik dalam skala besar maupun skala kecil.

Pemanfaatan sistem informasi diharapkan dapat membantu dalam mengelola data pada bagian administrasi seperti data pasien, data riwayat pasien, laporan, dan pembayaran. Administrasi pasien yang baik akan mempermudah proses pelayanan registrasi pasien, pelayanan pemeriksaan medis, dan perhitungan biaya perawatan. Dengan adanya sistem informasi administrasi pasien yang terkomputerisasi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi administrasi untuk melakukan pendataan pasien dalam hal pengobatan dan pembayaran.

Klinik Iman merupakan salah satu klinik pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Martubung, Medan. Pada bagian administrasinya klinik Iman ini belum

terkomputerisasi dalam pengolahan data yang membuat kesulitan petugas klinik dalam mencari data pasien yang sudah terdaftar. Semua hal yang dilakukan seperti pencatatan data pasien pada saat pasien mendaftar, pencatatan hasil pemeriksaan pasien, data dokter, data obat dan perhitungan data transaksi pembayaran pasien, masih dicatat menggunakan cara manual dengan media sebuah kertas dan disimpan dalam bentuk arsip. Di klinik ini, petugas menggunakan komputer yang diletakkan pada ruangan dokter untuk pasien yang menggunakan kartu BPJS yang nantinya akan dikirim langsung ke pusat. Fungsi komputer pada ruangan dokter hanya untuk pasien BPJS, pasien umum masih dicatat secara manual di bagian administrasi.

Selain itu, permasalahan yang sering terjadi yaitu pada saat pasien akan berobat ke klinik, maka pasien harus mendaftar pada bagian administrasi terlebih dahulu, kemudian petugas akan mencatat identitas pasien di kartu tanda pasien jika pasien tersebut belum terdaftar, jika pasien sudah terdaftar maka petugas akan mencari kartu pasien dan data riwayat pasien yang disimpan di lemari arsip dokumen. Walaupun pasien sudah terdaftar, petugas klinik sulit untuk melakukan pencarian data pasien karena harus mencari data diantara banyaknya tumpukan dokumen pasien yang disimpan dalam lemari. Pada saat proses pembayaran petugas juga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menulis sendiri rincian biaya pengobatan pasien dan menjumlahkannya secara manual. Dan dalam pembuatan laporan yaitu laporan data pasien, laporan data pasien BPJS, laporan data obat, laporan pembayaran dan laporan lainnya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan seluruh data pada klinik yang dapat menunda pemberian laporan tepat pada waktunya.

Dengan adanya sistem pelayanan administrasi pada klinik iman ini akan memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh staf administrasi dalam melayani pasien yang ada dihadapannya. Program ini membantu seorang staf administrasi dalam mencari dan melihat kembali riwayat penyakit seorang pasien dengan cepat tanpa melihat kembali catatan data medis pasien yang secara fisik sangat merepotkan untuk penyimpanan dan pencariannya dibandingkan dengan menggunakan program komputer.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengembangan sebuah sistem informasi yang dapat mendukung administrasi serta menghasikan pelayanan yang optimal baik pada pengobatan rawat jalan dan rawat inap

pada klinik Iman di Martubung dengan mengangkat sebuah judul Tugas Akhir yaitu **“Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Pada Klinik Iman”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang sering terjadi pada klinik adalah sebagai berikut:

1. Pencarian data yang tidak efisien karena banyaknya arsip data yang ada pada klinik dan penggunaan kertas yang menjadi media utama sehingga mudah terjadinya kehilangan data dikarenakan sobek, basah atau terselip dengan data lainnya.
2. Pengolahan data seperti data pasien, data dokter, data obat dan perhitungan data transaksi pembayaran pasien masih dicatat menggunakan cara manual dengan media sebuah kertas. Sehingga memperlambat pekerjaan petugas dan membutuhkan waktu yang cukup lama.
3. Pembuatan laporan seperti laporan data pasien, laporan data pasien BPJS, laporan obat, dan laporan pembayaran dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan seluruh data klinik yang dapat menunda pemberian laporan tepat pada waktunya.

## 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan permasalahan diatas, agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. *Input* yang akan dibahas dalam tugas akhir ini meliputi data pasien, data pasien bersalin, data dokter, data obat, data kamar, data bayi, registrasi rawat jalan, registrasi rawat inap, rekam medis, resep obat, data pasien rujukan, dan pembayaran.
2. *Process* yang akan dibahas dalam tugas akhir ini meliputi pelayanan pada bagian administrasi yang meliputi registrasi pendaftaran dan pemeriksaan baik pasien rawat jalan, pasien rawat inap, permintaan pembuatan surat-surat keterangan seperti surat sakit, surat sehat, dan surat rujukan yang diminta oleh pasien, proses pembayaran dan pembuatan laporan.
3. *Output* yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini meliputi, laporan data pasien, kartu pasien, kwitansi pembayaran, laporan data pasien BPJS, laporan

pembayaran, laporan pasien rujukan, laporan obat, laporan pasien rawat inap, dan laporan pasien rawat jalan.

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari tugas akhir ini adalah, mengembangkan aplikasi sistem informasi pelayanan rawat jalan pada Klinik Iman yang dapat memudahkan karyawan dan dokter serta memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Manfaat dari tugas akhir ini adalah:

1. Memperkecil resiko terjadi kesalahan penulisan maupun perhitungan pada biaya pengobatan. Selain itu diharapkan dapat meminimalisir kehilangan data karena sistem mempunyai cadangan data pada *database*.
2. Membantu petugas dalam meningkatkan efektifitas dalam pengolahan data dan pengelompokan data sehingga informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan secara cepat.
3. Dengan menggunakan sistem administrasi pelayanan pada klinik ini diharapkan memberikan hasil informasi yang bermutu, tepat dan akurat.

#### 1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi pengembangan system yang digunakan oleh penulis mengacu pada metodologi *Prototyping*. Metodologi *prototyping* merupakan sebuah metode rekayasa perangkat lunak yang bersifat iterative. Metode ini menuntut adanya hubungan kerja yang dekat atau komunikasi intensif antara pembangun aplikasi dengan pengguna. Adapun keuntungan menggunakan metode *prototyping* adalah metode *prototyping* melibatkan partisipasi aktif dari pengguna sehingga dapat meningkatkan moral pengguna dalam menggunakan aplikasi yang dihasilkan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk membuat sistem informasi pelayanan pada klinik Iman dengan metode *prototyping* sebagai berikut:

##### 1. Komunikasi

Untuk mendapatkan gambaran umum dalam membangun sistem yang dibutuhkan oleh pelanggan maka diperlukan sebuah komunikasi yang intensif antara pengembang dan pelanggan. Pada tahap ini proses-proses yang dilakukan meliputi:

- a. Mengidentifikasi Kebutuhan

1. Tinjauan Organisasi
2. Prosedur sistem yang berjalan

Pada tahap ini pengembang menggambarkan sistem yang berjalan saat ini menggunakan FOD (*Flow of Document*).

3. Menganalisis Dokumen.

- b. Mengidentifikasi Masalah

Pada tahap ini pengembang melakukan analisis masalah dengan diagram *fishbone*.

2. Perencanaan dan Pemodelan Perancangan Secara Cepat

- a. Perencanaan

Pada tahap ini pengembang menggambarkan kebutuhan fungsional dari sistem yang akan dibangun menggunakan *Use Case Diagram*. Pengembang juga akan membuat deskripsi *use case* dan *scenario use case*.

- b. Pemodelan

1. Perancangan tampilan Menu Utama dengan menggunakan *Microsoft Visual Studio 2012*.
2. Perancangan tampilan *input* dengan menggunakan *Microsoft Visual Studio 2012*.
3. Perancangan tampilan *output* dengan menggunakan *Crystal Report 2012*.
4. Perancangan tampilan basis data dengan menggunakan *SQL Server Management Studio 2012*.
5. Perancangan tampilan *User Interface*.

3. Pembentukan *prototype*

Pada tahap ini penulis melakukan pengembangan *prototype* dengan menggunakan bahasa pemrograman *Microsoft Visual Studio 2012* dan sistem basis data *SQL Server Management Studio 2012*.

4. Penyerahan Sistem ke Pelanggan/Pengguna

Setelah *software* tersebut telah jadi kemudian akan diberikan kepada pelanggan. Kemudian pengembang akan mendapatkan *feedback* dari pelanggan jika sistem tersebut terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan pelanggan, *feedback* dilakukan dengan mengevaluasi sistem yang telah mereka coba.