

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap masyarakat harus memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai [1]. Jasa Pelayanan Kesehatan di puskesmas tidak hanya berfokus pada pelayanan kesembuhan fisik dari penyakit, akan tetapi perlu juga lihat pada aspek pelayanan yang diberikan dalam segi sikap, pengetahuan, keterampilan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan [2].

Sistem Informasi saat ini semakin dibutuhkan dan banyak digunakan di berbagai instansi karena dapat membantu mencapai tujuan suatu perusahaan. Sistem informasi kesehatan pada puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan kegiatan manajemen puskesmas dalam mencapai sasaran kegiatannya [3]. Dalam pelayanan puskesmas, sistem informasi sangat penting karena dapat membantu mengelola data dan informasi, mempermudah proses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kedai Durian yang terletak di Kelurahan Kedai Durian Kecamatan Medan Johor Kota Medan Sumatera Utara, merupakan fasilitas Kesehatan tingkat pertama (Faskes I) yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Medan. UPT Puskesmas Kedai Durian mengupayakan usaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik meliputi pelayanan pengobatan, peningkatan kesehatan, pemulihan serta pencegahan penyakit. UPT Puskesmas Kedai Durian hanya memberikan pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 4 (empat) Poli, yaitu Poli Umum, Poli Anak, Poli Kesehatan Ibu dan Anak, dan Poli Gigi. Namun terdapat beberapa permasalahan dan kendala dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kedai Durian. Kendala yang dialami selama ini diperoleh berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di antaranya, pengelolaan data pasien masih dilakukan secara tertulis, dimulai dari proses pendaftaran pasien dengan mencatat secara tertulis data diri pasien dan informasi tentang keluhan penyakit yang dialami, proses pencatatan rujukan dilakukan secara tertulis dengan

mengisi pada setiap *form* rujukan, proses catatan rekam medis juga dilakukan secara tertulis dengan mencatat hasil diagnosa pada lembar dokumen rekam medis, sehingga dari pencatatan yang dilakukan secara tertulis mengakibatkan data – data pasien seperti data pasien, catatan rekam medis, data-data lainnya sulit ditemukan karena data kemungkinan hilang, dan rusak. Selain itu terdapat kendala dari pelayanan poli pada Puskesmas yang belum memiliki sistem informasi pada pelayanan poli, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam mencari data pasien. Selain itu, kendala lainnya belum adanya tempat penyimpanan data-data, seperti data pasien, data dokter, data obat dan data lainnya yang menyimpan secara sistem. Jika data hilang atau rusak tidak dapat dicetak ulang jika diperlukan. Masih juga terdapat kendala pada proses pengajuan klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sering terjadi keterlambatan, yang disebabkan oleh kurangnya kelengkapan berkas, penulisan data rekam medis yang kurang jelas, contohnya pada jam masuk dan keluar tidak ada dituliskan oleh dokter yang menangani pasien.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik merancang sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Kedai Durian berbasis desktop, dikarenakan hanya digunakan dalam ruang lingkup sistem pelayanan pada Puskesmas tersebut, selain itu aplikasi desktop lebih aman, dan mudah digunakan. Maka peneliti mengangkat judul penelitian tentang “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada UPT Puskesmas Kedai Durian**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Pengelolaan pendaftaran data pasien saat ini masih dilakukan secara tertulis, dokumen yang berisikan data pasien juga tidak memiliki *database* sebagai tempat penyimpanan data. Kondisi ini menimbulkan risiko penumpukan, kehilangan, dan kerusakan dokumen yang dapat mengakibatkan pengelolaan data-data pasien tidak teratur dan jika data hilang atau rusak tidak dapat dicetak ulang bila diperlukan. Belum adanya sistem informasi untuk pelayanan poli pada puskesmas, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pencarian data pasien. Terdapat kendala pada proses pengajuan klaim BPJS yang sering tertunda, adapun penyebabnya yaitu kurangnya kelengkapan berkas rekam medis, penelitian dokumen rekam medis yang kurang jelas oleh dokter, dan tidak dapat melakukan verifikasi kode klaim BPJS.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir penelitian yang dilakukan yaitu Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada UPT Puskesmas Kedai Durian. Sistem ini akan dirancang guna menggambarkan sebuah sistem pelayanan pasien rawat jalan pada UPT Puskesmas Kedai Durian yang berbasis Desktop.

### 1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan rancangan yaitu:

1. Menghasilkan rancangan yang dapat mengelola pendaftaran data pasien secara terkomputerisasi dan juga dapat menyimpan data pasien dengan *database*, serta memiliki fitur *backup* data
2. Menghasilkan rancangan pelayanan poli yang dilakukan secara sistem sehingga mengurangi keterlambatan dalam pencarian data pasien
3. Menghasilkan rancangan yang dapat meminimalisir kesalahan dalam proses pengajuan klain BPJS.
- 4.

### 1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu:

1. Rancangan *input* yang dibutuhkan terdiri dari data pasien, data rekam medis, data obat, data permintaan obat, data penerimaan obat, data rujukan, data dokter, dan data tenaga medis.
2. Rancangan proses berupa data proses rekam medis terdiri dari nomor rekam medis, data diri, waktu mulai, waktu selesai, tanggal, diagnosa penyakit, dan data obat; proses rawat jalan, dan proses pembuatan laporan.
3. Rancangan *output* berupa informasi pasien umum maupun BPJS, data rekam medis, data laporan penerimaan obat, data laporan pengeluaran obat, surat rujukan, laporan dokter, dan laporan rawat jalan.
4. Rancangan dilakukan dengan menggunakan metodologi *System Development Life Cycle* (SDLC), atau siklus hidup pengembangan sistem dan beberapa tools yang digunakan yaitu *SQL Server 2019* untuk *database* dan *Visual Studio 2019* untuk rancangan tampilan antar muka.