

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi informasi sudah berkembang sangat pesat dan akan terus berkembang sampai masa depan. Perkembangan teknologi informasi berkaitan erat hubungannya dengan masyarakat yang selalu memanfaatkan dan memakainya untuk membantu mempersingkat pekerjaan (Zulfah, 2018). Di Indonesia, perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi sudah berkembang di berbagai bidang. Salah satu perkembangan teknologi informasi tersebut adalah pada bidang kesehatan, banyak temuan yang didapatkan dengan bantuan teknologi informasi baik dalam pengorganisasi fasilitas pelayanan kesehatan, pengobatan, dan penelitian dari pengembangan ilmu kesehatan itu sendiri (Yani, 2018). Selain sebagai media pengorganisasian fasilitas pelayanan kesehatan, teknologi informasi dapat menjadi alat dan media dalam pendistribusian informasi sehingga memudahkan dalam penyampaian kepada masyarakat.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi salah satunya adalah klinik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dengan menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Jember yaitu Klinik Pratama Kimia Farma Jember. Klinik Pratama Kimia Farma Jember mulai beroperasi sejak tahun 2012, dengan 3 jenis pelayanan rawat jalan diantaranya yaitu pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, serta pelayanan pemeriksaan kesehatan ibu dan anak (KIA).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, Klinik Pratama Kimia Farma Jember sudah menggunakan sistem informasi saat melayani pasien yang datang berobat diantaranya ada aplikasi P-Care BPJS Kesehatan untuk pasien BPJS Kesehatan, aplikasi Pelkes (Pelayanan Kesehatan) untuk pasien INHEALTH, aplikasi Admedika untuk pasien Admedika, SIPP (Saluran Informasi Penanganan

Pengaduan), dan SS7 (Sistem Informasi *Seven Solution*) yang merupakan sistem informasi dari Kimia Farma itu sendiri untuk memonitoring pengeluaran obat.

Proses konsultasi pasien BPJS Kesehatan Kesehatan di Klinik Pratama Kimia Farma Jember dilakukan secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp* dengan mengirimkan *chat* berisi foto kartu BPJS Kesehatan disertai stiker nomor rekam medis yang ditempelkan pada kartu kepada dokter. Kemudian dokter akan mengirimkan foto tersebut kepada petugas pendaftaran melalui grup *Whatsapp*. Petugas pendaftaran akan melakukan pengecekan status kepesertaan BPJS Kesehatan dengan menginputkan data pasien tersebut secara manual berdasarkan foto yang dikirim oleh dokter ke aplikasi P-Care BPJS Kesehatan. Jika statusnya tidak aktif, maka petugas akan memberikan informasi kepada dokter bahwa konsultasi pasien tidak bisa dilakukan. Jika statusnya aktif, petugas pendaftaran juga akan memberikan konfirmasi kepada dokter untuk dapat melakukan konsultasi tersebut. Jumlah data pasien konsultasi *online* di Klinik Pratama Kimia Farma disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Konsultasi *Online* di Klinik Pratama Kimia Farma Jember Tahun 2021

| No.          | Bulan     | Jumlah Pasien Konsultasi <i>Online</i> |
|--------------|-----------|----------------------------------------|
| 1.           | Januari   | 650                                    |
| 2.           | Februari  | 552                                    |
| 3.           | Maret     | 598                                    |
| 4.           | April     | 775                                    |
| 5.           | Mei       | 609                                    |
| 6.           | Juni      | 675                                    |
| 7.           | Juli      | 650                                    |
| 8.           | Agustus   | 504                                    |
| 9.           | September | 494                                    |
| 10.          | Oktober   | 550                                    |
| 11.          | November  | 572                                    |
| 12.          | Desember  | 676                                    |
| <b>Total</b> |           | <b>7331</b>                            |

Sumber: Data Primer

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pasien yang melakukan konsultasi *online* di Klinik Pratama Kimia Farma Jember setiap bulan pada tahun

2021. Banyaknya pasien yang melakukan konsultasi *online* setiap bulannya di Klinik Pratama Kimia Farma Jember menunjukkan bahwa dibutuhkan suatu sistem yang nantinya digunakan sebagai sarana konsultasi *online* yang lebih terorganisir. Hal ini didukung oleh penelitian Putra & Kartini (2019) yang menyebutkan bahwa sistem informasi digunakan untuk membantu organisasi dalam mengelola berbagai proses bisnis agar berlangsung secara cepat dan akurat. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah kerja petugas pendaftaran dalam menginputkan data ke dalam aplikasi P-Care BPJS Kesehatan, sehingga tidak perlu lagi menginput data secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara, dokter juga mengeluhkan bahwa pesan dari pasien konsultasi *online* sering tertumpuk dengan pesan pribadi lainnya dan dapat memenuhi memori *smartphone* karena harus mendownload gambar yang dikirim oleh pasien, sehingga harus rutin untuk menghapus foto-foto tersebut untuk memberikan ruang kosong pada *smartphone*. Hal ini didukung oleh penelitian Naselia & Indrayuda (2021) bahwa banyaknya *chat grup Whatsapp* membuat memori penuh dan *smartphone* menjadi lambat merupakan salah satu kelemahan penggunaan aplikasi *Whatsapp*. Petugas pendaftaran juga mengeluhkan bahwa pada saat akan mengecek status kepesertaan dan menginputkan data pasien yang ingin berkonsultasi harus mengetik nomor BPJS Kesehatan secara manual dengan melihat gambar yang dikirim oleh dokter, sehingga memungkinkan terjadi kesalahan dalam mengetik nomor BPJS Kesehatan. Selain itu, kegiatan promosi kesehatan di Klinik Pratama Kimia Farma Jember belum berjalan secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa sudah terdapat banner dan poster tentang promosi kesehatan, tetapi tidak bisa diakses oleh masyarakat luas.

Berdasarkan permasalahan diatas, Klinik Pratama Kimia Farma Jember membutuhkan suatu sistem yang dapat memudahkan proses konsultasi *online* dan penyebaran informasi kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Hal ini didukung oleh penelitian Amanah (2018) yang menyatakan bahwa strategi promosi melalui penyebaran brosur, pamflet, pemasangan spanduk, pemasangan iklan di media cetak menunjukkan

ketidakefektifan, sedangkan pemasangan di media *online* menunjukkan adanya peningkatan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Perancangan dan Pembuatan Sistem *Virtual Care* Berbasis Android di Klinik Pratama Kimia Farma Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana perancangan dan pembuatan sistem *virtual care* berbasis android di Klinik Pratama Kimia Farma Jember?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah terkait perancangan dan pembuatan sistem *virtual care* berbasis Android dengan fitur konsultasi *online* untuk pasien BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Kimia Farma Jember dan informasi kesehatan dengan menggunakan metode *waterfall*. Objek dalam penelitian ini adalah informasi kesehatan dan konsultasi *online*.

## **1.4 Tujuan**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk merancang dan membuat sistem *virtual care* berbasis android di Klinik Pratama Kimia Farma Jember.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan perancangan dan pembuatan sistem *virtual care* berbasis android di Klinik Kimia Farma Jember.
- b. Merancang sistem *virtual care* berbasis android di Klinik Pratama Kimia Farma Jember dengan *flowchart*, *data flow diagram* (DFD), dan *entity relationship diagram* (ERD).
- c. Melakukan pengkodean dengan bahasa pemrograman.

- d. Menguji sistem *virtual care* berbasis android untuk mengetahui kesalahan dan kekurangan sistem *virtual care* berbasis android di Klinik Pratama Kimia Farma Jember.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja petugas dan mempermudah untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat luas serta meningkatkan citra Klinik Pratama Kimia Farma Jember.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diterima selama kuliah yaitu menggunakan bahasa pemrograman dan mendapatkan pengalaman untuk bekal kedepannya di dunia kerja.

### **1.5.3 Bagi Akademik**

Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang ingin melakukan penelitian yang sama.