

BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Pemerintah Indonesia, 2016). Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan kesehatan perseorangan dan atau pelayanan kesehatan masyarakat seperti klinik. Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan memberikan pelayanan medik primer dan/atau spesialisik. Klinik wajib menyimpan data pasien dalam pelayanannya (Kemenkes RI, 2014).

Rekam Medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Pengelolaan rekam medis dilakukan dan diselesaikan segera setelah pasien menerima pelayanan. Hal ini untuk memastikan bahwa data yang terekam sesuai dengan hasil sebenarnya dan tidak ada data yang terlewat karena keterlambatan. Rekam Medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik. Perkembangan teknologi khususnya dalam kesehatan yang berupa rekam medis elektronik dapat berdampak baik bagi suatu organisasi khususnya klinik dalam pengolahan data maupun rekam medis secara elektronik. Hal ini didukung dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020/2024 yang menyatakan bahwa Persentase penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) terintegrasi sebesar 100% pada tahun 2024 (Kemenkes RI, 2020).

Klinik Rumah Sehat Keluarga adalah salah satu klinik pratama yang bertempat di kota Jember. Pelayanan yang dilaksanakan dalam penerimaan pasien berdasarkan jenis pembayaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pasien umum yaitu pasien membayar dengan biaya sendiri, dan pasien sosial yaitu pasien membayar biaya pemeriksaan seikhlasnya. Klinik tersebut sudah memiliki sistem informasi klinik elektronik untuk pengolahan data. Sistem yang ada di Klinik tersebut terdapat beberapa proses seperti pendaftaran, penginputan data rekam medis oleh petugas, dan pelaporan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada sistem tersebut masih terdapat beberapa fitur yang perlu ditambahkan atau dikembangkan salah satunya yakni pendaftaran pasien. Saat ini, pendaftaran pasien di Klinik Rumah Sehat Keluarga hanya dapat diakses secara langsung ditempat yang tidak menutup kemungkinan akan membutuhkan waktu lama untuk menunggu antrian jika klinik sedang ramai. Keadaan di Klinik tersebut tidak sesuai dengan pendapat Anggita dalam Nuraini dan Wijayanti (2018) bahwa lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari dokter bahwa terkadang pasien merasa nyaman dengan satu dokter yang akan memeriksanya. Berdasarkan hal tersebut Klinik Rumah Sehat Keluarga menyediakan grup *whatsapp* yang difungsikan untuk pasien jika ingin berkonsultasi atau hanya sekedar untuk mengetahui dokter yang sedang bertugas di hari itu. Grup *whatsapp* tersebut sering digunakan pasien untuk bertanya terkait jadwal dokter, serta untuk mengetahui apakah dokter tersebut berada di klinik atau tidak untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Namun ketika pasien bertanya dalam grup tersebut tidak selalu dijawab dengan cepat oleh petugas klinik yang mengakibatkan pasien harus menunggu jawaban sehingga tidak efisien dalam hal pelayanan pasien. Oleh karena itu, perlu ditambahkan fitur pada sistem yaitu pendaftaran *online* beserta informasi jadwal dokter praktek. Hal tersebut sesuai dengan Dahlan Abdullah (2015) yaitu pendaftaran *online* untuk antrian layanan medis dokter sehingga pasien yang telah menjadi pasien klinik ataupun pasien baru bisa mendapat informasi antrian,

perkiraan waktu dan juga berfungsi dalam penyampaian informasi mengenai jadwal dokter serta layanan medis yang ada di klinik.

Dokter ketika melakukan pemeriksaan pasien masih menulis hasil pemeriksaannya secara manual, dikarenakan sistem informasi klinik yang sudah ada belum terdapat fitur penginputan hasil pemeriksaan pasien oleh dokter. Berdasarkan hal itu setelah pelayanan selesai, petugas rekam medis harus menginputkan data hasil pemeriksaan kedalam sistem agar rekam medis bisa tersimpan secara elektronik. Pencatatan rekam medis pasien tersebut dikatakan kurang efisien karena menambah beban kerja petugas rekam medis, hal tersebut diperkuat dengan pendapat Manalu (2015) yaitu adanya sistem yang manual dapat memperlambat data dan tidak menutup kemungkinan terjadinya kesalahan entri data yang dapat mengakibatkan proses entri data yang berulang.. Berdasarkan hal tersebut perlu ditambahkan fitur untuk dokter agar dapat secara langsung menginputkan hasil pemeriksaannya kedalam sistem disaat proses pelayanan sedang berlangsung sampai selesai.

Fitur yang perlu ditambahkan selanjutnya yaitu *billing system* dimana fungsinya untuk membantu mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari kepala klinik saat ini membutuhkan adanya fitur *billing system* pada sistem informasi klinik dikarenakan pencatatan keuangannya masih manual menggunakan *microsoft excel* sehingga membuat pencatatan keuangan klinik rentan terjadi kesalahan jika tidak teliti dalam perhitungannya. Menurut Salay (2014) dengan adanya sistem pembayaran dapat membantu staf untuk mengelola transaksi penagihan pelayanan medis di klinik dan akan memudahkan kontrol operasional administrasi keuangan klinik.

Berdasarkan penjabaran di atas peneliti mengambil judul “Pengembangan Sistem Informasi Klinik Rawat Jalan di Klinik Rumah Sehat Keluarga Jember Berbasis Web”. Diharapkan dengan adanya pengembangan sistem berikut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengolahan data pada Klinik Rumah Sehat Keluarga Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana cara mengembangkan sistem informasi klinik di klinik Rumah Sehat Keluarga Jember berbasis web?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengembangkan sistem informasi klinik berbasis web untuk mempermudah proses pelayanan di Klinik Rumah Sehat Keluarga Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan dalam merancang pengembangan sistem informasi Klinik Rumah Sehat Keluarga Jember
- b. Membuat *prototype* sesuai dengan kebutuhan sistem yang telah diidentifikasi
- c. Menguji *prototype* yang telah dibuat kepada *user* serta evaluasi perbaikan *prototype* jika dibutuhkan
- d. Membuat sistem yang telah disepakati oleh *user* kedalam aplikasi yang sesungguhnya
- e. Melakukan pengujian sistem informasi dengan menggunakan pengujian *black-box*

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Klinik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas klinik dengan mendapatkan *feedback* yang baik dari pasien karena memberikan kemudahan ketika hendak berkunjung ke Klinik Rumah Sehat Keluarga dan pelayanan yang baik, serta membantu mempermudah petugas klinik dengan adanya sistem informasi.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian atau referensi pendidikan yang berkaitan dengan sistem informasi pada program studi rekam medik Politeknik Negeri Jember dalam penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

Menambah keterampilan dan wawasan mengenai perancangan sistem informasi pada klinik, serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama belajar di perkuliahan.