

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi yang berkembang saat ini membuat pengaruh yang cukup besar, baik dalam dunia kerja di suatu perusahaan atau institusi. Dengan pemanfaatan komputer di bidang pelayanan kesehatan khususnya poliklinik diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pengolahan data relative kecil. Untuk melayani permintaan pelayanan dari masyarakat yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data yang tepat.

Poliklinik Yayasan Bina Bhakti merupakan instansi pelayanan kesehatan umum yang terletak di Serpong Tangerang Selatan yang memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan yang jumlahnya lebih dari 40 orang. Poliklinik yang memiliki jumlah pasien yang cukup banyak harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam proses pelayanan pemeriksaan kesehatan maupun dalam pengolahan data pasien dan data rekam medis pasien. Pengolahan data yang terkomputerisasi sangat diperlukan bagi setiap instansi baik instansi pemerintahan, instansi kesehatan atau yang lainnya termasuk Poliklinik Yayasan Bina Bhakti. Selain keamanan penyimpanan data, hal itu juga membantu setiap petugas dalam melakukan pekerjaannya.

Poliklinik Yayasan Bina Bhakti memiliki satu perangkat komputer dibagian pendaftaran, namun belum dimanfaatkan sebagai media dan pengolah data pasien secara maksimal. Hal ini menyebabkan petugas yang bertanggung jawab membutuhkan waktu yang lama untuk menyajikan informasi kepada para petugas lainnya.

Poliklinik Yayasan Bina Bhakti ini mempunyai 4 jenis pasien yaitu pasien Umum, Pasien Gratis dan Pasien Darurat. Pengolahan data medis pasien di Poliklinik Yayasan Bina Bhakti masih dilakukan dengan cara manual yaitu dengan mencatat pada sebuah buku pendaftaran kunjungan pasien dan mencatat

riwayat rekam medis pasien pasien pada sebuah kartu catatan rekam medis sehingga sering terjadi masalah human error seperti kesalahan penulisan nama, pencatatan riwayat rekam medis pasien, pembuatan laporan yang terkadang kurang akurat dan pencarian data rekam medis yang memakan waktu lama karena tidak ada kartu berobat pasien.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, pekerjaan yang dilakukan oleh petugas ialah pasien mendaftar kepada petugas, diperiksa oleh dokter yang sedang bertugas dan diberi resep obat sesuai dengan diagnosis penyakit yang diderita oleh pasien, tetapi poliklinik ini berbeda dengan poliklinik pada umumnya, poliklinik ini sangat dibutuhkan untuk warga masyarakat yang kurang mampu dalam hal ekonomi, khususnya bagi pasien yang sudah terdata pasien kurang mampu tidak akan dipungut biaya sedikit pun gratis berobat, biaya pendaftaran hanya Rp.10.000 untuk pasien umum biaya ini sudah termasuk obat, tetapi jika ada pasien yang darurat, pasien tidak membawa uang dan ingin gratis akan didata di form khusus, selanjutnya disurvey sesuai dengan syarat yang berlaku seperti melihat keadaan rumah, pekerjaan, penghasilan, anak dan lansia, apabila atasan sudah mengsah kan pasien memang benar-benar kurang mampu maka data pasien akan masuk didata pasien gratis berobat. Poliklinik ini memang dirancang dalam hal melayani sesama yang kurang mampu disekitar lingkungan yayasan. Pasien yang akan berobat dan tidak terdaftar sebagai warga masyarakat kurang mampu maka dianggap mampu untuk membayar pendaftaran, kecuali pasien baru dalam keadaan darurat, biaya pemasokan obat, didapatkan dari donatur - donatur yayasan yang menyumbangkan uang, obat -obatan dan makanan yang dibutuhkan, Berdasarkan hasil wawancara Listianawati (2016). Hal ini menimbulkan permasalahan diantaranya adalah sistem pelayanan yang masih berjalan secara manual. Berdasarkan hasil wawancara menurut Rahayu (2016), Pelayanan poliklinik mulai dari pendataan pasien memerlukan waktu 10 menit karena pasien tidak membawa kartu identitas, registrasi pasien memerlukan waktu 15-30 menit karena sulit mencari nama pasien yang tidak membawa kartu, hilang dan lupa nomor registarsinya, antrian menumpuk dan pasien protes antri terlalu

lama, petugas menulis gejala penyakit dikertas dan menunggu sampai registrasi pasien banyak lalu diserahkan keruangan dokter memerlukan waktu 10-15 menit, pasien yang terdata kurang mampu juga harus mencari buku lainnya membutuhkan waktu 5-10 menit, jika terjadi keadaan darurat pasien tidak membawa uang data pasien tersebut ditulis dikertas kosong dan akan membingungkan petugas dalam mendata, laporan penyakit pasien petugas mendata memerlukan waktu 3 jam dan laporan keuangan memerlukan waktu 2 jam, ini semua menyulitkan pegawai poliklinik dalam pengolahan data seperti data pasien, data diagnosa, data rekam medis, dan laporan - laporan, serta tingginya kesalahan dalam pengelolaan data pasien dan lambatnya proses pelayanan pasien.

Mekanisme pengarsipan seperti itu membuat petugas kesulitan untuk melakukan pencarian data pada saat data tersebut dibutuhkan sehingga pekerjaan petugas menjadi tidak efektif dan efisien.

Sistem Informasi Poliklinik akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman berbasis Dekstop kemudian akan dikembangkan dengan perangkat lunak Microsoft Visual Studio/ VB.Net dan SQL Server. Dalam perancangan sistem ini, memudahkan petugas dalam membuat laporan penyakit pasien setiap bulannya kepada puskesmas, memudahkan petugas dalam pendataan pasien waktunya menjadi 2 menit karena petugas langsung memasukkan data pasien sesuai dengan form, memudahkan petugas registrasi pasien waktunya menjadi 5 menit karena petugas mencari nomor registrasi atau nama pasien di form, gejala pasien langsung diisi kan dalam satu form data pasien yang akan dihubungkan keruangan dokter tanpa harus menunggu registasi pasien lainnya waktunya menjadi 1 menit, pasien yang terdata kurang mampu maka akan diinputkan di form kurang mampu waktunya menjadi 1menit, jika terjadi keadaan pasien darurat dan tidak membawa kartu berobat akan diinputkan ke form darurat tidak mudah hilang dan mudah dicari kembali menggunakan komputer, laporan data pasien waktunya menjadi 30 menit dan menyetorkan kepada puskesmas tepat 1 bulan sekali sesuai dengan batas waktu, laporan data obat waktunya menjadi 30

menit karena petugas menginputkan data obat sesuai dengan form pemasukan dan pengeluaran dan laporan keuangan waktunya menjadi 15 menit, petugas menginputkan diform laporan keuangan yang *userfriendly* agar memudahkan dan membantu petugas poliklinik dalam melakukan pekerjaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam pembuatan laporan akhir ini adalah sebagai berikut.

- 1 Bagaimana melakukan analisis kebutuhan yang diperlukan dalam perancangan sistem informasi pelayanan poliklinik Yayasan Bina Bhakti?
- 2 Bagaimana melakukan perancangan desain sistem dan desain form sesuai kebutuhan dalam membangun sistem informasi pelayanan?
- 3 Bagaimana membangun sistem informasi poliklinik yang terkomputerisasi sehingga mempermudah petugas dalam mengolah data rekam medis pasien?
- 4 Bagaimana system pelayanan poliklinik untuk masyarakat kurang mampu berobat secara gratis ?

Agar dapat mencapai hasil yang maksimal, maka Laporan Akhir yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Poliklinik untuk Masyarakat Kurang Mampu di Yayasan Bina Bhakti memiliki batasan-batasan sebagai berikut.

1. Melayani pendaftaran pasien baru dan membuatkan kartu berobat pasien bagi setiap pasien di Poliklinik Yayasan Bina Bhakti.
2. Penginputan data pasien dibagi menjadi 3 jenis, yaitu pasien umum, pasien gratis dan pasien darurat.
3. Sistem akan menyediakan informasi tentang data pasien, data rekam medis pasien, data dokter, data perawat, data data obat, laporan kujungan pasien dan laporan penyakit.
4. Pasien dinyatakan gratis dengan syarat kondisi rumah, pekerjaan, tanggungan anak, penghasilan dan lansia.

5. Pasien dinyatakan gratis jika atasan poliklinik sudah mengsahkan.
6. Sistem informasi ini tidak termasuk rujukan secara terkomputerisasi.
7. Tidak menghitung transaksi penjualan obat di apotek.
8. Tidak menyediakan laporan pendapatan poliklinik.

### **4.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **4.3.1 Tujuan**

Tujuan dari pembuatan Laporan Tugas Akhir ini diantaranya:

- a. Merancang dan membuat sistem informasi pelayanan poliklinik untuk masyarakat kurang mampu di Yayasan Bina Bhakti, Serpong Tangerang Selatan yang dapat mempermudah petugas dalam memproses data antrian pasien, mengolah data pasien dan data rekam medis pasien.
- b. Membangun sistem informasi yang menjadikan proses pengarsipan data rekam medis pasien pada Poliklinik Yayasan Bina Bhakti menjadi terkomputerisasi.
- c. Membangun sistem informasi yang terintegrasi antara perawat, dokter, dan petugas apotik

#### **4.3.2 Manfaat**

Manfaat dari Tugas Akhir dengan judul Sistem Informasi Poliklinik Yayasan Bina Bhakti sebagai berikut :

- a. Mengetahui penerapan sistem komputerisasi pengolahan data pasien yang baik sehingga menghasilkan output data yang akurat dan baik juga.
- b. Membantu meningkatkan kualitas kerja pasien dalam bidang pelayanan administrasi pasien.
- c. Memudahkan pihak petugas dalam pengolahan data pasien dan data rekam medis agar tertata lebih terstruktur.

- d. Membantu petugas apotik dalam mengolah data obat sesuai resep dokter.