

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi saat ini sangat menguntungkan berbagai pihak, salah satunya adalah pada bidang kesehatan. Teknologi informasi menjadikan pelayanan semakin meningkat kualitasnya. Pelayanan kesehatan menjadi tujuan penting di era global saat ini (Hakam dkk, 2017). Pelayanan kesehatan yang tepat dan cepat diharapkan dapat menjadikan harapan hidup masyarakat semakin besar. Semakin banyak pasien yang tertolong semakin baik pula pelayanan kesehatan tersebut (Stefani, 2014).

Salah satu tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan tersebut menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia adalah Klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan terkait pelayanan medis dasar atau pelayanan medis spesialisik, dimana pelayanan kesehatan tersebut di selenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes RI, 2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2014, jenis pelayanan tersebut klinik dibagi menjadi dua bagian yaitu klinik pratama dan klinik Utama. Klinik Pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan spesialisik, klinik utama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis yang dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu.

Meninjau keadaan tersebut saat ini banyak pelayanan kesehatan yang mengembangkan fasilitas pelayanan kesehatan (Herlambang dkk, 2018). Salah satunya adalah pada bidang kendaraan sebagai alat transportasi untuk pasien. Pasien menggunakan kendaraan sebagai alat transportasi guna memiliki nilai lebih (Kurniawan dkk, 2017). Kendaraan yang dimaksudkan tersebut adalah ambulans. Pasien sangat dimudahkan oleh adanya ambulans saat sedang mengalami keadaan darurat dan membutuhkan pertolongan. Penyedia layanan kesehatan saat ini banyak menawarkan jasa penjemputan pasien dengan menggunakan ambulans (Sevani & Emmanuel, 2013) .

UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember telah berdiri sejak tahun 2011. Unit Poliklinik dalam perjalanannya selama 8 tahun telah memberikan pelayanan poli umum, poli gigi, dan poli kia serta unit gawat darurat. Unit Poliklinik siap mengembangkan pelayanan lain serta mengembangkan sarana pada fasilitas alat transportasi. Survei Pendahuluan yang telah dilakukan di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember, didapatkan permasalahan dari segi pencatatan data penggunaan ambulans yang dilakukan oleh petugas di tempat penelitian tersebut. Pencatatan data penggunaan ambulans sangat erat kaitannya dengan pelaporan yang digunakan poliklinik kepada bagian internal politeknik negeri jember untuk menghasilkan informasi yang digunakan petugas. Pencatatan yang terjadi di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember dilakukan dengan cara menulis pada selembur kertas dan kemudian tidak dilakukan analisis atau pengolahan terhadap data atau informasi yang didapatkan. Sehingga keadaan tersebut membuat kesulitan dalam memperoleh informasi.

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi penggunaan ambulans tahun 2019

No	Bulan	Jenis Pasien			Total
		Umum	Mahasiswa	Karyawan	
1	Januari	-	38	-	38
2	Februari	-	39	2	41
3	Maret	-	42	1	43
4	April	-	47	2	49
5	Mei	-	52	3	55
Total		-	218	8	226

Sumber : Data sekunder UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember 2019

Berdasarkan tabel tersebut serta menindaklanjuti hasil rapat kerja pihak Politeknik Negeri Jember pada 9 Februari 2018 dengan Unit Poliklinik terkait sistem informasi bidang transportasi di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember telah di setuju akan diadakannya *call center* berupa aplikasi yang gunanya memudahkan pengguna untuk memanggil atau memesan ambulans serta bagi pihak poliklinik untuk menghasilkan informasi sebagai dasar dalam pembuatan laporan kepada pihak internal. *Call center* adalah ilmu tersendiri dalam mengelola interaksi langsung dengan pelanggan melalui beragam media teknologi, didukung oleh pilar proses, teknologi, sumber daya manusia, berlokasi di suatu tempat

tertentu dengan tujuan memberikan pengalaman tertentu bagi pelanggan(Putri & Hariwan, 2015).

Dampak tidak adanya konsistensi pencatatan data penggunaan ambulans tersebut menyulitkan petugas untuk memperoleh informasi yang akurat. Untuk pelaporan kepada pihak internal Politeknik Negeri Jember juga sulit dilakukan dan berakibat terkendalanya dana yang dialokasikan untuk biaya perawatan ambulans. kendala tersebut mengakibatkan perencanaan pelayanan kurang optimal. Sulitnya akses ambulans yang terjadi pada mahasiswa karena minimnya informasi yang di dapat mahasiswa tidak seperti pada prosedur penggunaan ambulans yang memudahkan penggunaan ambulans dengan waktu kurang dari 5 (lima) menit ambulans berangkat menuju lokasi pasien. Pasien sebenarnya dapat mengakses pelayanan ambulans dengan menggunakan telepon, tapi seringkali didapatkan ketidak tahuan akan nomor telepon yang harus dihubungi ke pihak poliklinik. Hasil observasi dengan pasien hanya didapatkan 1 dari 10 mahasiswa yang mengetahui nomor telepon di klinik. Keadaan ini membuat UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember tidak optimal dalam menjalankan fungsinya yaitu untuk memfasilitasi dan memudahkan pelayanan kesehatan mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Aplikasi yang akan dibuat adalah suatu aplikasi yang berbasis *web*. Aplikasi berbasis *web* ini juga menyertakan *google maps* untuk menunjukkan jalur yang dilalui ambulans. Kelebihan dalam penggunaan aplikasi berbasis web adalah aplikasi tersebut dapat dibuka dalam *platform* apapun, tidak hanya itu dalam pemeliharaan web dianggap lebih mudah dari pada sistem operasi lain. Biaya perawatan dari aplikasi berbasis *web* juga terjangkau dan juga aplikasi berbasis *web* tersebut tidak membutuhkan lisensi. Hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 Maret 2018 di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember kepada kepala poliklinik, petugas rekam medik dan petugas ambulans diperoleh informasi terkait keakuratan data pasien di lapangan.

Sasaran utama aplikasi ambulans ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Jember, tetapi tidak menutup kemungkinan aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh civitas di Politeknik Negeri Jember. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas peneliti ingin meneliti lebih dalam terkait permasalahan yang ada dengan

merancang sebuah aplikasi pelayanan ambulans berbasis *web* di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membuat suatu aplikasi pelayanan ambulans berbasis *web* di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Merancang dan membuat aplikasi pelayanan ambulans berbasis web di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendefinisikan kebutuhan aplikasi pelayanan ambulans terkait berbasis *web* di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember.
- b. Mendesain sebuah aplikasi pelayanan ambulans yang dapat membantu petugas medis melakukan pencatatan rekam medis pasien dengan baik dan benar.
- c. Melakukan implementasi dan pengujian aplikasi pelayanan ambulans di UPT Poliklinik Politeknik Negeri Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi Peneliti
 1. Sebagai bekal untuk peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan sistem informasi di bidang kesehatan.
 2. Menerapkan dan mengembangkan ilmu terkait sistem informasi yang telah di dapat saat kuliah dan memahami lebih jauh dalam hal perancangan dan pembuatan sistem informasi secara langsung.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
 1. Sebagai wawasan pengetahuan dalam bidang ilmu rekam medis.

2. Memperoleh kejelasan dalam perkembangan bidang ilmu teknologi informasi terkait rekam medis yang diterapkan di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi UPT Poliklinik

Dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam kinerja pelayanan gawat darurat di Poliklinik Poiteknik Negeri Jember.