BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan masyarakat di Republik Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan layanan ini disebabkan adanya keberpihakan dan perhatian pemerintah terhadap peningkatan kesehatan masyarakat sebagai salah satu komitmen pembangunan kualitas manusia Indonesia. Sejalan dengan peningkatan kualitas kesehatan, pemerintah telah mencanangkan program “Indonesia Sehat 2015”. Tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2015 adalah meningkatnya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dengan perilaku dan dalam lingkungan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di seluruh wilayah Republik Indonesia (Depkes RI, 2009).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Selain itu, pada undang-undang tersebut juga tertera kewajiban-kewajiban rumah sakit yang mana salah satunya adalah membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. Berkenaan dengan hal itu, maka sudah seharusnya pihak-pihak yang terkait dengan rumah sakit senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakitnya.

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan sistem informasi pada saat ini menempati peranan utama dan sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini diwujudkan dengan penggunaan komputer sebagai alat bantu yang mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan manusia, mengolah data secara cepat, tepat, dan akurat sehingga mendapatkan hasil yang sangat memuaskan serta efisien, baik dari segi waktu maupun biaya. Dampak dari hal tersebut dapat terlihat dari pokok program pembangunan kesehatan yang mencantumkan pengembangan sistem informasi kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan suatu sistem informasi kesehatan yang komprehensif, berhasil guna, dan berdaya guna dalam mendukung pembangunan kesehatan mencapai Indonesia sehat 2015.

Seiring dengan perkembangan tersebut, rumah sakit dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas sistem informasi agar bisa memaksimalkan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan andal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Untuk meningkatkan kualitas dari sistem informasi, penggunaan teknologi yang optimal akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja sehingga dapat menghasilkan keluaran yang akurat.

RSUD Al-Ihsan adalah salah satu rumah sakit umum daerah yang berada di Bandung. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah kabupaten Bandung, rumah sakit ini membutuhkan suatu sistem yang mendukung pelayanan rumah sakit sehingga pelayanan yang terbaik dapat diberikan ke pasien. Pelayanan di RSUD Al-Ihsan di antaranya pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan instalasi penunjang (laboratorium dan radiologi). Mutu pelayanan yang baik bagi pasien adalah misi utama dari rumah sakit tersebut.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Rawat jalan juga merupakan salah satu yang dominan dari pasar rumah sakit serta merupakan sumber keuangan yang

bermakna sehingga selalu dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan. Instalasi rawat jalan sendiri sangat diutamakan oleh RSUD Al-Ihsan, mengingat trend pasien untuk mempergunakan pelayanan rumah sakit yang meningkat sangat spektakuler mencapai 3000% dari tahun 2008 sampai ke tahun 2011.

Mengingat banyaknya data di instalasi rawat jalan RSUD Al-Ihsan yang perlu diolah, mulai dari pendataan sampai dengan pembuatan laporan yang harus ada setiap harinya, maka dengan menggunakan alat bantu *software* dan *database*, dibuat suatu sistem pengolahan data terkomputerisasi pada RSUD Al-Ihsan, sehingga diharapkan akan membantu mengatasi permasalahan yang ada sehingga seluruh proses yang ada bisa berjalan lebih cepat dan meminimalkan kesalahan-kesalahan akibat *human error* dan penyajian informasi yang dibutuhkan bisa tersaji dengan baik dan akurat, serta pelayanan kepada masyarakat pun dapat meningkat.

Sistem yang sedang berjalan di instalasi rawat jalan RSUD Al-Ihsan ini sudah menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Namun, proses bisnis yang dapat ditangani hanya proses registrasi pasien dan pembayaran administrasi serta biaya dokter. Di samping itu sistem ini juga masih terdapat beberapa kekurangan antara lain kartu rekam medis yang ditemukan dalam kondisi rusak atau bahkan tidak ditemukan sama sekali / hilang. Kekurangan lain adalah seorang pasien bisa memiliki lebih dari satu buah kartu rekam medis. Kondisi-kondisi tersebut sangat tidak ideal karena mengakibatkan dokter tidak bisa melihat sejarah penyakit pasien yang ditanganinya, padahal data tersebut terkadang diperlukan dalam mendiagnosis penyakit pasien. Di sisi lain, sistem pelaporan rumah sakit juga masih bersifat manual atau pencatatannya masih bersifat konvensional (menggunakan arsip). Akibatnya data seringkali tercecer di masing-masing unit sehingga memperbesar resiko kerusakan data maupun kehilangan data. Metode pelaporan yang masih bersifat konvensional ini juga menjadi hambatan bagi petugas dari bagian *medical record* dalam pembuatan laporan untuk keperluan rumah sakit. Ini disebabkan pihak yang bertugas dalam membuat pelaporan

tersebut seringkali tidak mengirimkan laporannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Melihat permasalahan di atas, maka sebagai salah satu institusi yang membutuhkan pengelolaan informasi yang baik, RSUD Al-Ihsan yang dalam hal ini sangat *concern* dalam memberikan pelayanan kesehatan yang paling prima kepada masyarakat, berniat untuk dapat mengoptimalkan kinerja manajemen secara internal sehingga dapat menghasilkan tata kelola RS dan pelayanan yang lebih baik dan berkesinambungan. Oleh karena itu, dengan melihat kondisi dan kebutuhan dari rumah sakit ini, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dan sekaligus mengangkat topik ini sebagai bahan tulisan tugas akhir yang berjudul “Pembangunan Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis *Web* pada Unit Instalasi Rawat Jalan Menggunakan Metode *Waterfall* (Studi Kasus: RSUD Al-Ihsan Bandung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan sistem informasi yang dapat mengotomatisasi kegiatan-kegiatan operasional yang berlangsung di unit instalasi rawat jalan?
2. Bagaimana usulan perbaikan terhadap masalah pembuatan kartu rekam medis?
3. Bagaimana usulan perbaikan terhadap penyimpanan data rekam medis pasien?
4. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi kesalahan keakuratan data maupun keterlambatan dalam pembuatan laporan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Merancang sistem informasi yang dapat mengotomatisasi kegiatan-kegiatan operasional yang berlangsung di unit instalasi rawat jalan
2. Memberi usulan perbaikan terhadap masalah pembuatan kartu rekam medis
3. Memberi usulan perbaikan terhadap penyimpanan data rekam medis pasien

4. Membuat sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi kesalahan keakuratan data maupun keterlambatan dalam pembuatan laporan

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut maka dibuat **sistem informasi rumah sakit berbasis web pada unit instalasi rawat jalan menggunakan metode waterfall (studi kasus: RSUD Al-Ihsan Bandung)**. Dengan sistem informasi ini diharapkan masalah-masalah yang terjadi pada kondisi *existing* di unit instalasi rawat jalan RSUD Al-Ihsan dapat diperbaiki sehingga pelayanan terhadap pasien dapat lebih ditingkatkan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
 - a) Mengembangkan wawasan berpikir setelah melakukan penelitian serta dapat menerapkan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah
 - b) Untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana strata-1 jurusan Sistem Informasi
2. Bagi rumah sakit

Dengan dimanfaatkannya sistem informasi rumah sakit pada unit instalasi rawat jalan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan manajemen rumah sakit.
3. Bagi akademik

Dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan studi banding mengenai sistem informasi pada unit instalasi rawat jalan yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memusatkan masalah yang ada dan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya mengenai sistem informasi rawat jalan pada RSUD Al-Ihsan, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan, yaitu:

1. Hanya membahas bagian registrasi pasien baru, pendaftaran pasien rawat jalan, pembayaran biaya administrasi dan biaya dokter, serta peng-*input*-an data rekam medis pasien

2. Hanya membahas pasien umum, askes, dan kontraktor (kerjasama dengan perusahaan)
3. Hanya membahas pembuatan laporan sensus harian di tiap poliklinik dan laporan pasien rawat jalan
4. Tidak menangani masalah transaksi pembayaran di tiap poliklinik, apotik, serta manajemen keuangan
5. Tidak menangani masalah persediaan obat atau peralatan medis yang digunakan di instalasi rawat jalan
6. Tidak membahas lebih dalam mengenai keamanan jaringan
7. Tidak memperhitungkan soal biaya pengembangan