BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh Pemerintah. Pelayanan publik merupakan setiap organisasi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (publik & Indonesia, 2009).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 menjelaskan bahwa Klinik merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan publik kesehatan tingkat pertama yang memiliki sebuah peran penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem dalam upaya kesehatan pada masyarakat Indonesia. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo (2011) adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat, sistem pelayanan kesehatan mempunyai tujuan antara lain yaitu:

1. Promotif: memelihara dan meningkatkan kesehatan hal ini sangat dibutuhkan seperti pada peningkatan gizi.
2. Preventif: pencegahan terhadap orang yang mempunyai resiko terhadap penyakit yang terdiri dari:
    - Preventif primer: tersusun dari program pendidikan seperti imunisasi, penyediaan nutrisi yang baik.
    - Preventif Sekunder: pengobatan penyakit tahap dini.
    - Preventif Tersier: diagnosa penyakit, pembuatan diagnosa dan pengobatan.
3. Kuratif: penyembuhan suatu penyakit
4. Rehabilitasi: proses memulihkan dan proses mengobati.

Pelayanan kesehatan dilakukan oleh:

1. Dokter Spesialis
2. Dokter Subspesialis terbatas
3. Perawat
4. Bidan
5. Petugas kesehatan lingkungan.

Definisi pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan individual atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Sesuai dengan batasan seperti di atas, mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak jenisnya. Karena ini ditentukan oleh pengorganisasian pelayanan.

Dalam membangun Sistem Informasi Manajemen pada klinik ada hal-hal yang harus diperhatikan dan dibangun yaitu, sistem secara keseluruhan, persiapan *user*, dan alur sistem. Maka dari itu, Sistem Informasi Manajemen harus dapat dispesifikasi dan sesuai dengan kebutuhan serta mendefinisikan sistem tersebut. *Monitoring* dari aktivitas bisnis harus mengkombinasikan pengumpulan data dengan proses dan *workflow* yang baik agar dapat memonitor *flow* data dari sistem operasi untuk mendeteksi hal-hal yang akan ditampilkan pada *framework*.

Klinik Pratama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar. Klinik Utama adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik. Sifat pelayanan kesehatan yang diselenggarakan bisa berupa rawat jalan, *oneday care*, rawat inap, periksa kehamilan dan melahirkan.

Klinik merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Departemen

kesehatan, 2009). Akreditasi kesehatan ialah pengakuan yang diberikan oleh pemerintah terhadap standar pelayanan di klinik kesehatan.

Peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 tentang sistem informasi kesehatan adalah peraturan yang mengatur tentang pengakreditasian kesehatan dimana ada kriteria nilai yang akan dinilai oleh petugas akreditasi, dimana ada indikator penilaian sendiri. Petugas akreditasi akan menilai dari segi kelengkapan instansi kesehatan yang bersangkutan untuk mendapatkan akreditasi yang bagus sehingga tingkat kepercayaan terhadap klinik tersebut akan meningkat. Objek penilaiannya adalah apakah sistem yang dibuat akan mempermudah perkerjaan di klinik sehingga semua alur di klinik berjalan lebih cepat dan efisien.

Klinik Pratama Sahabat Ibu Dan Anak merupakan salah satu klinik yang berada di Jalan Siti Munigar Kota Bandung. Klinik Pratama Sahabat Ibu Dan Anak masih menggunakan pendataan pasien secara manual yaitu dengan menggunakan Buku Pasien serta aplikasi sederhana untuk pendataan pasien. Perkembangan teknologi yang berkembang dengan cepat memudahkan informasi yang dibutuhkan juga dengan cepat. Teknologi telah mencakup berbagai sektor pemerintahan ataupun sektor swasta, seperti ekonomi, hiburan, pendidikan, komunikasi, kesehatan dan lain-lain. Salah satu dalam penggunaannya di bidang kesehatan adalah Sistem Informasi Manajemen pencatatan Rekam Medis. Pencacatan rekam medis secara manual di buku pasien menyebabkan beberapa masalah dalam pengelolaan arsip pasien, seperti data pasien, riwayat penyakit pasien, dan data lainnya. Dengan menggunakan sistem manual untuk pendataan pasien, pihak klinik membutuhkan waktu lebih untuk pendataan pasien karena terdapat urgensi pada pelayanan pasien ketika registrasi. Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak adalah salah satu klinik yang ramai dikunjungi oleh pasien setiap hari nya, klinik setiap harinya menerima pasien rata-rata berjumlah 20 hingga 30 orang, sehingga tidak menutup kemungkinan akan terjadi antrian registrasi pasien karena proses registrasi yang membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu tempat penyimpanan yang cukup luas untuk menampung semua data dan buku pasien yang bertambah setiap harinya, dan tidak menutup kemungkinan buku pasien rusak atau hilang sehingga akan menimbulkan masalah dalam melakukan proses penyimpanan data ataupun backup data. Selain itu, pada aplikasi terdapat banyak menu yang membingungkan resepsionis untuk menginput data. pencatatan rekam medis manual adalah durasi yang dibutuhkan untuk mengakses data pasien relatif lama dikarenakan menumpuknya buku pasien serta

kesalahan dalam mengambil nama buku pasien serta penginputan data ke aplikasi akan memakan waktu yang cukup lama dan membuat pasien menunggu.

Kelebihan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rekam medis adalah memudahkan resepsionis mengisi data pasien dan proses pencarian yang cepat, meningkatkan komunikasi antar petugas medis karena sistem bisa terhubung satu sama lain dan tidak memerlukan ruang yang luas untuk menyimpan data dan tidak memerlukan ruang yang luas untuk mengaplikasikannya. Dari ulasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pencatatan rekam medis secara manual memiliki resiko kehilangan data pasien serta membutuhkan waktu lebih untuk mendata pasien dan aplikasi yang digunakan sulit untuk digunakan serta koordinasi antar tenaga medis hingga apoteker yang membutuhkan waktu lebih. Dengan Sistem Informasi berbentuk *framework* yang akan dirancang diharapkan meringankan pekerjaan tenaga medis di KPSIA.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diteliti dan di analisis:

1. Bagaimana rancangan *framework* Sistem Informasi Manajemen pada Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak?
2. Bagaimana analisis perancangan Sistem Informasi Manajemen pada Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Menghasilkan sebuah *framework* sistem informasi manajemen dalam bentuk *web* untuk Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak.
2. Menghasilkan rancangan *framework* Sistem Informasi Manajemen, *user* dan menu yang dibutuhkan oleh Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Menjadikan hasil penelitian sebagai pembuatan dan pengembangan sistem informasi yang berbentuk *web* sistem informasi manajemen
2. Menjadikan hasil penelitian sebagai bahan masukan untuk perbaikan sistem informasi serta sarana dan prasarana di klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak
3. Meningkatkan hubungan kerja sama di bidang Sistem Informasi & Teknologi antara Klinik dan mahasiswa

4. Mempermudah pekerjaan tenaga medis yang berkerja di klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak

I.5 Batasan Masalah

1. Penelitian tentang pembuatan *framework* sistem informasi manajemen tidak sampai tahap implementasi langsung pada Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak.
2. Pengambilan data yang dilaksanakan pada penelitian ini hanya diambil dari Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan selanjutnya pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah yang berhubungan dengan Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

diuraikan teori atau konsep yang melandasi hal-hal yang terdapat dalam penelitian, secara umum dijelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan sistem informasi baik dikutip dari berbagai literatur yang didapat.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada metodologi penelitian ini membahas bagaimana proses perancangan system selama melakukan penelitian. Dimulai dari tahap pengumpulan data, pengolahan model konseptual, langkah-langkah pengerjaan dan penjelasan penggunaan metode *waterfall* pada setiap langkah pembuatan sistem.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini membahas tentang desain *framework* sistem informasi manajemen yang akan dibuat dan akan berisi *screenshot* dari rancangan sistem. Bab ini juga akan membahas tentang *system flow* masing-masing *user* yang akan mengakses system. Selain itu bab ini juga membahas tentang bisnis *existing*

yang sebelum nya digunakan oleh klinik dan bisnis usulan dari pembuatan sistem

BAB V ANALISIS

Bab ini berisi tentang gambaran *interface* dari sistem yang dirancang sebelum nya. Selain itu bab ini juga membahas tentang hasil *user acceptance*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dari urai-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya.