

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia, karena tanpa kesehatan yang prima, kita sebagai manusia tidak dapat berkarya secara penuh untuk membuahkan hasil yang optimal. Kehadiran laboratorium klinik sangat penting adanya dalam memantau kesehatan seseorang.

Sesuai dengan perannya, laboratorium klinik saat ini merupakan salah satu hal utama yang dapat membantu proses pelayanan kesehatan karena dianggap memiliki peran vital untuk mengetahui kondisi kesehatan yang digunakan untuk mendukung upaya penyembuhan, pemulihan kesehatan serta untuk menunjang diagnosis medis suatu penyakit sehingga seorang dokter dapat mengambil tindakan yang tepat.

Laboratorium Bakti Utama merupakan laboratorium klinik yang berlokasi di Surabaya Utara didirikan dan resmi menjalankan kegiatan usahanya pada tahun 1993. Tujuan didirikannya laboratorium ini adalah untuk menjadi laboratorium klinik terbaik dalam kualitas diagnosis dan pelayanan. Proses pelayanan pada laboratorium Bakti Utama ini dimulai dari proses registrasi dimana pasien menemui petugas *front office* untuk melakukan pendaftaran. Proses tersebut dilakukan untuk mengetahui data diri pasien dan pemeriksaan apa saja yang akan dilakukan, baik pemeriksaan atas permintaan sendiri, rujukan dari dokter atau berdasarkan suatu institusi terkait. Pendataan pemeriksaan awal tersebut bertujuan untuk menentukan potongan pembayaran yang diterima oleh pasien. Pasien akan

menerima potongan harga sebesar 10% untuk pasien yang datang melalui rujukan dokter, potongan harga sebesar 15% untuk pasien yang datang berdasarkan institusi tertentu, dan 0% untuk pasien yang datang atas permintaan sendiri. Setelah pendataan selesai dilakukan, dan memberikan total yang harus dibayar oleh pasien, petugas *front office* mencetak hasil pendataan tersebut dan memberikannya kepada pasien. Hasil cetak tersebut berfungsi sebagai bukti pembayaran dan sebagai nomor urut antrian berdasarkan urutan kehadiran pasien untuk melakukan pemeriksaan. Setelah pasien mendapat giliran, pasien akan menuju laboratorium pemeriksaan dan menemui petugas untuk melakukan pendataan ulang sebelum melakukan pemeriksaan. Setelah proses pendataan selesai, dilakukan pengambilan *sample* untuk diperiksa. Hasil pemeriksaan *sample* tersebut nantinya akan dicetak dan diberikan kepada dokter laboratorium untuk dilakukan pengecekan ulang terhadap hasil yang telah keluar. Apabila hasil pemeriksaan telah benar maka dokter akan meng-*approve* hasil pemeriksaan tersebut. Hasil yang telah di *approve* akan diberikan kepada bagian *front office* yang nantinya akan diberikan kepada pasien sebagai hasil pemeriksaan, dan diberikan kepada bagian pemeriksaan laboratorium untuk disimpan di gudang arsip oleh petugas.

Berdasarkan analisa dari proses bisnis yang ada ditemukan beberapa kendala, diantaranya yaitu belum adanya verifikasi antrian pasien sehingga menimbulkan adanya penumpukan, hal ini dapat diketahui ketika terdapat kasus pasien dengan urutan 1 sampai dengan 5 akan melakukan pemeriksaan darah, sedangkan pasien dengan urutan 6 akan melakukan pemeriksaan radiologi maka

pasien dengan urutan 6 tetap harus menunggu giliran walaupun status laboratorium pemeriksaan radiologi sedang *free* (kosong).

Kendala lain yang ditemukan yaitu adanya perbedaan data antara bagian *front office* dengan bagian laboratorium pemeriksaan, hal ini terjadi karena belum terintegrasinya sistem yang berjalan pada bagian laboratorium dengan yang ada pada bagian *front office* sehingga petugas laboratorium harus melakukan pencatatan ulang data yang telah dicatat oleh bagian *front office*. Perbedaan data antara bagian pendaftaran dan bagian laboratorium ini memungkinkan timbulnya kecurangan yang dilakukan oleh petugas laboratorium. Sebagai contoh terdapat pasien yang melakukan pendaftaran untuk pemeriksaan darah dengan harga Rp. 50.000,- namun karena tidak ada pencocokan data antara bagian *front office* dengan bagian laboratorium pemeriksaan, ketika pasien mendapat giliran panggilan oleh petugas laboratorium dan melakukan pendaftaran ulang, pasien yang sama melakukan pendaftaran dengan mengubah pemeriksaan yang akan dilakukan, dari pemeriksaan darah menjadi pemeriksaan radiologi seharga Rp. 150.000,-. Permasalahan tersebut baru diketahui setelah dilakukan pencocokan data manual yang dilakukan di akhir bulan, seperti data pada bagian *front office* tercatat 250 pasien dengan 150 pasien melakukan pemeriksaan darah dan 100 pasien melakukan pemeriksaan radiologi namun di bagian laboratorium pemeriksaan tercatat 250 pasien dengan 75 pasien melakukan pemeriksaan darah dan 125 pasien melakukan pemeriksaan radiologi. Laboratorium juga belum melakukan penyimpanan data rekam medis pada *database* sehingga memungkinkan dokumen rekam medis tidak tersip dengan baik. Tidak tersip dengan baiknya dokumen rekam medis tersebut dapat mempersulit petugas dalam melakukan pencarian,

bahkan memungkinkan terjadi resiko kehilangan sehingga tidak dapat melayani permintaan pasien dengan baik. Hilangnya rekam medis pasien dapat mempersulit dokter dalam menentukan tindakan medik, karena tidak memiliki data sejarah penyakit pasien yang dapat membantu untuk mengambil keputusan tindakan medik yang tepat bagi pasien. Dari sisi pasien, rekam medis dapat digunakan sebagai salah satu media untuk membantu menentukan rumah sakit atau dokter spesialis mana konsultasi kesehatan selanjutnya akan dilakukan.

Menyadari akan pentingnya peningkatan pelayanan dan keberadaan rekam medis, maka diperlukan adanya suatu aplikasi yang dapat melakukan pengarsipan rekam medis secara elektronik untuk membantu proses pelayanan medis dan pengolahan data rekam medis pasien. Dengan adanya aplikasi rekam medis elektronik petugas mendapat kemudahan dalam memberikan pelayanan dan mencari data rekam medis pasien, tidak kesulitan dalam membuat laporan untuk manajemen dan tidak membutuhkan waktu lama untuk membuat pencatatan data aktifitas medis.

Dengan adanya penerapan Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan dan Rekam Medis pada Laboratorium Bakti Utama Surabaya ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada, dan dapat memberikan kemudahan dalam memproses data-data pelayanan medis menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan manajemen untuk pengembangan laboratorium klinik tersebut.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahannya adalah bagaimana merancang dan membangun aplikasi

pelayanan dan rekam medis pada Laboratorium Bakti Utama Surabaya agar dapat meningkatkan pelayanan pasien dan mempermudah dalam mengakses data rekam medis pasien.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dibangun berbasis aplikasi *desktop*.
2. Sistem dapat menangani proses pendaftaran dan registrasi pasien, proses pembayaran pasien, proses hasil pemeriksaan *sample* dan proses pelaporan.
3. Sistem tidak menangani proses perhitungan *fee* dokter.

### 1.4 Tujuan

Sesuai dengan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dibuatnya sistem ini adalah untuk merancang aplikasi pelayanan dan rekam medis pada Laboratorium Bakti Utama Surabaya agar dapat meningkatkan pelayanan pasien dan mempermudah dalam mengakses data rekam medis pasien yang dapat menyediakan laporan sebagai berikut :

1. Nota Pembayaran.
2. Kartu Anggota.
3. Nomer Antrian.
4. Kartu Pemeriksaan dan Label.
5. Laporan pendaftaran pasien.

6. Laporan data pasien periksa.
7. Laporan dokter pemberi rujukan.
8. Laporan pembayaran pasien.
9. Laporan rekap pemeriksaan laboratorium.
10. Laporan hasil pemeriksaan tiap pasien.
11. Laporan rekam medis.
12. Tanda terima ambil hasil.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **Bab I:           Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang diambilnya topik Tugas Akhir, rumusan masalah dari topik Tugas Akhir, batasan masalah atau ruang lingkup pekerjaan Tugas Akhir, tujuan Tugas Akhir yaitu merancang dan membangun aplikasi pelayanan dan rekam medis, dan sistematika penulisan dari Tugas Akhir ini.

#### **Bab II:          Landasan Teori**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang dipakai dalam penyelesaian Tugas Akhir seperti pelayanan, laboratorium, rekam medis, sampel, antrian, konsep dasar sistem informasi, analisis dan perancangan sistem.

**Bab III: Analisis dan Perencanaan Sistem**

Bab ini berisi tentang analisis sistem, perancangan sistem, *document flow*, *block diagram*, *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, *struktur tabel*, *desain I/O*, dan uji coba.

**Bab IV: Implementasi dan Evaluasi**

Bab ini berisi tentang penjelasan proses implementasi sistem dan evaluasi sistem yang telah dibuat berisi mengenai penjelasan form dan evaluasi hasil coba sistem di dalam aplikasi Rancang Bangun

Aplikasi Pelayanan dan Rekam Medis Pada Laboratorium Bhakti Utama Surabaya

**Bab V: Kesimpulan**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari sistem yang telah dibuat. Saran dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan sistem ini di masa yang akan datang.

