

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Klinik Paradise Surabaya adalah sebuah jasa pelayanan medis yang mempunyai fasilitas lengkap dan para ahli berupa dokter umum, dokter kecantikan, dokter gigi, apotek, laboratorium, dan layanan *beauty care*. Berdiri sejak tahun 2007 dengan Klinik pusat di Surabaya yang berada di Jl. Rungkut Menanggal Harapan Blok J No. 9, serta mempunyai cabang di kota Gresik dan Kediri. Klinik Paradise mempunyai slogan “Berfikir, Berkata, dan Berbuat Baik”.

Perubahan gaya hidup yang terjadi saat ini membuat masyarakat banyak mendatangi klinik terdekat untuk melakukan pengobatan. Dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pengobatan membuat pihak klinik kesulitan dalam administrasi layanan pasien mulai dari registrasi pasien, antrian, pencatatan rekam medis sampai dengan penebusan obat yang masih ditulis atau dicatat pada selembar kertas catatan pasien atau rekam medis pasien. Pasien melakukan registrasi untuk memilih dokter sesuai penyakit yang diderita. Terdapat dua jenis pasien yaitu pasien terdaftar dan pasien tidak terdaftar. Pasien terdaftar adalah pasien yang memiliki nomor pasien dan boleh memeriksakan diri ke semua dokter atau layanan lainnya. Pasien tidak terdaftar adalah pasien yang tidak memiliki nomor pasien namun tetap bisa melakukan pembelian obat dan layanan *beauty care*.

Pasien yang sudah registrasi, kemudian menunggu antrian ke dokter yang dipilih. Selama menunggu antrian sering terjadi kesalahan (*human error*), yaitu pasien tidak mengetahui posisi urutan antrian yang menyebabkan pasien tidak bisa

memperkirakan waktu tunggu dan saat pemanggilan nomor antrian oleh perawat tidak didengar pasien maka antrian akan dilewati atau dianggap pasien tidak ada. Permasalahan lain saat registrasi pasien adalah lamanya pencarian catatan pasien karena masih melakukan pencatatan di kertas sehingga sering terjadi kerusakan, kehilangan, dan duplikasi data yang berisi *history* rekam medis sehingga informasi yang diterima setiap bagian akan berbeda. Pada saat penebusan obat dan pembayaran masih dilakukan *entry data* kembali oleh kasir, karena belum ada sistem pembayaran antara penjualan bebas atau penjualan obat secara langsung tanpa pemeriksaan dengan penjualan obat disertai resep obat yang menyebabkan penumpukan antrian di kasir.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, Klinik Paradise Surabaya membutuhkan sistem informasi administrasi layanan pasien. Aplikasi ini membahas tentang registrasi pasien, antrian pasien, pencatatan anamnesis, pencatatan diagnosis, pencatatan tindakan, resep obat dan total pembayaran. Aplikasi ini berbasis *web* karena aplikasi dapat dijalankan di semua sistem operasi, tidak perlu *install*, dan dapat diakses melalui banyak media seperti komputer, *tablet*, dan *smartphone*. Untuk antrian pasien menggunakan metode *First In First Out* (FIFO). Menurut Angwarmasse dan Edwin (2012), model antrian FIFO dapat mengatasi antrian serta memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan layanan akademik dan *non* akademik di perguruan tinggi swasta.

Dengan adanya sistem informasi administrasi layanan pasien berbasis *web* diharapkan bisa membantu dalam proses registrasi pasien, antrian pasien, pencatatan rekam medis, pencatatan resep obat, dan pembayaran. Sistem informasi administrasi layanan pasien berbasis *web* juga menghasilkan laporan kunjungan

pasien per bulan, laporan registrasi pasien baru per bulan, laporan catatan pasien atau rekam medis, laporan jumlah penyakit terbanyak per buan, laporan pengeluaran obat per bulan, dan laporan pemasukan per bulan untuk pengambilan keputusan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu, bagaimana merancang bangun sistem informasi administrasi layanan pasien berbasis *web* pada Klinik Paradise Surabaya.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penggerjaan penelitian Tugas Akhir ini, perlu adanya batasan masalah agar tidak menyimpang dan berikut masalah yang dibatasi adalah:

1. Tidak membahas keuangan.
2. Bagian laboratorium hanya menyimpan data pemeriksaan laboratorium yang ditentukan dokter dan menyimpan hasilnya (*upload file*).
3. Sistem hanya untuk penanganan rawat jalan.
4. Rekam medis berisi anamnesis, diagnosis, tindakan, resep obat, dan hasil pemeriksaan laboratorium.
5. Sistem melakukan perhitungan antrian secara otomatis per poli.
6. Data yang digunakan yaitu data pasien yang sudah terdaftar.
7. Sistem tidak melakukan pembayaran untuk penjualan bebas.
8. Metode yang digunakan *First In First Out* (FIFO) saat antrian pasien.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk merancang bangun Sistem Informasi Administrasi Layanan Pasien Berbasis *Web* pada Klinik Paradise Surabaya yang menghasilkan informasi kunjungan pasien per bulan, informasi registrasi pasien baru per bulan, informasi antrian, informasi catatan pasien atau rekam medis, informasi jumlah penyakit terbanyak, informasi resep obat, informasi pengeluaran obat, informasi pemasukan dan informasi total pembayaran.

## 1.5 Manfaat

Manfaat dari pembuatan sistem informasi administrasi layanan pasien berbasis *web* ini adalah membantu beberapa pihak yang terlibat.

1. Bagi Klinik Paradise
  - a. Mempermudah saat pencarian dan pengolahan data.
  - b. Mempermudah dan menghemat waktu saat membuat laporan.
  - c. Mengurangi terjadinya duplikasi data.
  - d. Meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Mahasiswa
  - a. Menambah pengetahuan dan wawasan baru tentang dunia medis.
  - b. Mengerti tentang bagaimana sistem informasi digunakan dalam klinik.
  - c. Mampu mengembangkan pemahaman dan kemampuan.
3. Bagi Masyarakat
  - a. Memberikan informasi urutan antrian pasien.
  - b. Memudahkan dalam proses administrasi layanan pasien.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam lima bab, yaitu:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Layanan Pasien Berbasis *Web* Pada Klinik Paradise Surabaya.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan dalam mendukung perancangan sistem administrasi layanan pasien tentang sistem informasi kesehatan, sistem informasi kesehatan terintegrasi, data kesehatan, informasi kesehatan, klinik, tenaga medis, tenaga kesehatan, instalasi farmasi, pasien, catatan, dokumen, rekam medis, administrasi, antrian dan *system development life cycle* (SDLC).

**BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini menjelaskan tentang tahapan dari SDLC tentang *systems planning and selection* (identifikasi permasalahan dan perencanaan proyek), *systems analysis* untuk menentukan persyaratan sistem dan kebutuhan sistem (pengguna, data, fungsional, non fungsional, perangkat keras, perangkat lunak, diagram IPO, *system flow*, diagram jenjang proses, *context diagram*, DFD, CDM, *physical data model* (PDM), struktur tabel dan perancangan I/O.

**BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Bab ini menjelaskan tentang implementasi sistem dan evaluasi sistem. Implementasi sistem menjelaskan tentang kebutuhan sistem dan hasil implementasi. Evaluasi sistem menjelaskan tentang evaluasi hasil uji coba sistem dan pembahasan hasil uji coba sistem.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan sistem di waktu yang akan datang.

