

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Klinik merupakan penyedia layanan medis dasar yang berfungsi sebagai fasilitas kesehatan terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga medis (RI, 2011). Menurut jenisnya klinik dibagi menjadi dua, yaitu klinik utama dan klinik pratama. Klinik Utama menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialis. Sifat pelayanan kesehatan yang diselenggarakan bisa berupa rawat jalan, one day care, rawat inap dan home care. Klinik pratama memberikan pelayanan dengan minimal dua dokter sebagai tenaga medis dan seorang dokter sebagai pimpinan. Selain itu, klinik pratama menyediakan layanan rawat inap bagi pasien. Klinik pratama yang menyediakan layanan rawat inap adalah klinik yang memiliki izin badan usaha.

Inovasi yang semakin berkembang dengan mengedepankan sisi mobilitas menjadi sebuah kebutuhan sebagian besar pengguna teknologi. Tentu saja sisi kemudahan dan kenyamanan yang perlu diutamakan dalam beraktifitas. Antara lain mengantri untuk memperoleh layanan kesehatan pada dokter gigi. Kehadiran para pelangganlah sebenarnya yang membuat satu bisnis bisa terus berjalan. Namun, masih banyak layanan yang masih saja mengesampingkan kenyamanan dan pelayanan bagi pelanggan. Padahal nyatanya, kepuasan pelanggan adalah hal utama yang akan menentukan bisnis itu akan berlangsung lama atau tidak selain dilihat dari kualitas produknya. Jika mengaitkan persoalan antrian dengan kepuasan pelanggan tentu akan sangat berhubungan. Hal ini karena waktu mengantri juga menjadi salah satu tolak ukur penilaian terhadap kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Selain kualitas produk, harga, kemudahan proses belanja, dan fasilitas yang diberikan, faktor antrian yang masuk kedalam pelayanan pelanggan menjadi penilaian pelanggan terhadap suatu layanan. (Muhammad Iqbal Hanafi, 2021)

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik (Permenkes RI No. 9 Tahun 2014). Selain sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, klinik

juga berguna dalam membantu masyarakat sekitar untuk Observasi klinik terhadap kondisi tubuh masyarakat dapat dilakukan melalui pemeriksaan terhadap keluhan-keluhan yang dialami oleh pasien. Hasil pemeriksaan dokter akan dicatat dalam sebuah data yang disebut rekam medik beserta dengan diagnosa penyakit pasien, tindakan dokter, dan resep obat. Meskipun begitu, proses yang berjalan dalam klinik tidak hanya pemeriksaan kondisi tubuh pasien, tetapi juga Adminisitrasi klinik yang berguna untuk mendata segala bentuk kegiatan sesuai dengan proses bisnis yang berjalan, seperti pendaftaran pasien, pencatatan data obat, pemeriksaan pada laboratorium dan juga pembayaran obat. Begitu pentingnya informasi bagi suatu pelayanan kesehatan termasuk klinik.

Pelayanan pasien akan berjalan dengan baik jika ditunjang dengan adanya pelayanan kesehatan dari para dokter yang profesional. Di lain pihak pendataan antrian pasien juga memberikan kontribusi yang cukup besar sehingga pemberian obat serta pelayanan pengobatan dapat di laksanakan dengan baik. Melihat pentingnya pendataan antrian pasien, pelayanan dari dokter, pemberian obat serta pelayan pengobatan, maka perlu adanya usaha untuk mengelola data tersebut secara komputerisasi agar lebih baik untuk mendapatkan hasil yang optimal. (Kusnawati dkk., 2013)

Rekam medis adalah fakta yang berdasarkan keadaan pasien, riwayat penyakit dan Pengobatan masa lalu serta saat ini yang di tulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien tersebut (Rohman, 2019). Rekam medis dipergunakan untuk merencanakan pengobatan / perawatan yang diberikan kepada seorang pasien dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan sebagai bahan analisa, penelitian dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. (Ndruru & Ma'mur, 2022)

Antrian adalah garis tunggal yang menunggu atau terbentuk di depan fasilitas pelayanan. Hal ini terjadi karena frekuensi waktu orang (pasien) atau benda yang tiba pada suatu fasilitas pelayanan lebih cepat daripada orang (pasien) atau benda yang sedang mendapat pelayanan (Russel & Taylor, 2005). Permasalahan yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah sistem antrian, yang kita sendiri sering mengalaminya. Contohnya adalah antrian dalam klinik. Antrian terjadi disebabkan kemampuan pelayanan

tidak dapat melayani kebutuhan pengguna, sehingga pengguna harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan (Barry, 2001).

Klinik Sejahtera yang menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan merupakan salah satu instansi kesehatan yang sedang dikembangkan. Dengan jumlah pasien yang cukup banyak menyebabkan masalah yang cukup berat dalam mendapatkan informasi tentang pasiennya, kunjungan berobat pasien, rekam medis pasien dan juga data obat yang sudah digunakan oleh klinik tersebut. Selain masalah pendataan pasien dan pengarsipan catatan medis merupakan suatu hal penting yang perlu diperhatikan. Apalagi di klinik tersebut dari mulai pendaftaran pasien dan pengarsipan catatan medis pasien masih dilakukan secara manual, artinya semuanya masih ditulis pada tumpukan-tumpukan kertas dan di simpan pada rak-rak penyimpanan, sehingga ketika pihak klinik membutuhkan data-data pasien, laporan kunjungan, dan juga laporan data obat-obatan yang sudah digunakan, perlu waktu yang cukup lama untuk mencari dimana data tersebut disimpan.

Pada saat ini sistem registrasi dan pengambilan nomor antrian pasien klinik masih menggunakan sistem penerimaan manual, dimana pasien dan petugas harus bertemu langsung dalam melakukan registrasi dan mengambil nomor antrian. Hal tersebut dinilai kurang efektif dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih. Rancangan sistem ini diharapkan mampu mempermudah proses registrasi dan pengambilan nomor antrian pasien yang dilakukan oleh pihak klinik. Karena proses registrasi dan pengambilan nomor secara online ini dilakukan melalui sistem berbasis web.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut diperlukan sebuah inovasi untuk menyelesaikan permasalahan pendaftaran yang ada, diketahui bahwa perlu adanya sistem antrian pasien. Inovasi yang diusulkan yaitu adanya sebuah Sistem Pelayanan Antrian Berbasis Web yang dapat diakses dengan mudah oleh pasien klinik. Dengan adanya sistem antrian pasien diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien untuk bisa mengantri dengan mudah.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Rumusan masalah yang didapat berdasarkan latar belakang masalah di atas adalah:

1. Bagaimana membuat sistem antrian pasien yang dapat mempermudah proses pendaftaran di Klinik Sejahtera?

2. Bagaimana sistem antrian pasien dapat membantu pihak klinik mengelola kunjungan pasien?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membangun sistem antrian pasien yang dapat mempermudah proses pendaftaran di Klinik Sejahtera.
2. Untuk merubah sistem yang sudah ada menjadi sistem komputerisasi agar informasi yang dihasilkan lebih aman, rapi dan cepat.
3. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam bidang objek permasalahan dari penelitian.
4. Menghasilkan aplikasi pengolahan pasien klinik guna mempercepat dan mempermudah pendaftaran.

### 1.4 Kontribusi Penelitian

Kontribusi dalam penelitian ini adalah :

#### a. Bagi Klinik Sejahtera

1. Memperbaiki sistem pelayanan klinik yang dilakukan secara manual dengan sistem komputerisasi.
2. Memberikan kemudahan kepada bagian pendaftaran, bagian pengobatan, bagian pembayaran dan bagian apotik dalam memberikan pelayanan.
3. Memberi masukan bagi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan penggunaan sistem pengarsipan elektronik.
4. Dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat bagi pasien.
5. Menambah wawasan tentang penggunaan komputer sebagai alat bantu untuk pengolahan data pasien .
6. Membantu pihak Klinik dalam hal efisiensi ruang penyimpanan berkas catatan medis.

#### b. Bagi Penulis

1. Mengaplikasikan teori-teori yang telah di dapat selama perkuliahan pada dunia kerja.
2. Mengidentifikasi masalah dan memecahkannya dengan membuat aplikasi pelayanan klinik.
3. Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman.

**c. Bagi Universitas**

1. Sebagai bahan referensi atau bahan acuan bagi penelitian berikutnya.

Sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan teknologi informasi pada universitas.

