

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014 berdasarkan link yang diakses pada 08-08-2023 pukul 22.00 : <http://hukor.kemkes.go.id>). Klinik adalah lembaga publik yang menyediakan layanan medis. Untuk meningkatkan mutu pelayanan medik, perlu dilakukan peningkatan pengelolaan informasi fungsional klinik.

Reservasi adalah kata yang berasal dari bahasa inggris yaitu "*toreserve*" yang berarti menyediakan atau mempersiapkan tempat atau fasilitas terlebih dahulu. Sedangkan *reservation* yaitu pemesanan suatu tempat atau fasilitas.

Penjadwalan berasal dari kata "*schedule*" yang berarti alokasi waktu berdasarkan jadwal perintah kerja; daftar atau tabel kegiatan atau rencana aksi dengan jadwal pelaksanaan yang terperinci (contoh: 'jadwal tindakan injeksi vitamin itu sudah disetujui oleh pimpinan').

Suntik vitamin atau injeksi vitamin adalah proses memasukkan cairan vitamin ke dalam tubuh melalui pembuluh darah (intravena). Suntik vitamin bisa menjadi pilihan yang tepat, karena dalam waktu yang lebih singkat, cairan yang masuk ke dalam tubuh akan langsung masuk ke aliran darah dan terserap tubuh.

*Home care* adalah pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit (Depkes, 2002 berdasarkan link yang diakses pada 08-08-2023 pukul 22.00 : <http://hukor.kemkes.go.id>).

Klinik Praktek Mandiri Bidan Ani Dwi Astuti merupakan sebuah perusahaan yang berada di taman alamanda 2 blok ef 3 no, RT.002/RW.4, Mustikasari, Kec. Mustika Jaya, Kota Bks, Jawa Barat 17157, Indonesia, Kota

Bekasi, Jawa Barat, 17157. Praktek Mandiri Bidan (PMB) Ani Dwi Astuti terletak di Kota Bekasi, Jawa Barat. Perusahaan ini bekerja di industri kesehatan dan medis yang melayani pasien dari anak-anak hingga orangtua.

Pemesanan injeksi vitamin *home care* yang tersedia di klinik dilakukan dengan cara mendaftarkan diri melalui *WhatsApp* dengan mengisi form yang disediakan oleh admin untuk pendataan reservasi. Berdasarkan wawancara terhadap staf klinik bahwa masih ada pelayanan dari klinik yang masih perlu diperbaiki karena pasien yang ingin melakukan injeksi vitamin *home care* pada tanggal yang diinginkan tidak mendapatkan jadwalnya karena belum adanya informasi tentang penjadwalan Tenaga Kesehatan (nakes) dan juga belum ada layanan reservasi injeksi vitamin *home care* pada klinik. Sehingga harus melakukan *reschedule* untuk reservasi injeksi vitamin *home care* yang seharusnya bisa dilakukan sesuai tanggal yang diinginkan. Injeksi vitamin tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang walaupun dia seorang tenaga kesehatan dikarenakan dibutuhkan keahlian khusus untuk melakukannya, karena apabila dilakukan dengan sembarangan justru akan berbahaya bagi kesehatan.

Untuk melakukan reservasi injeksi vitamin *home care*, sebelumnya pasien harus melakukan pendaftaran melalui *WhatsApp* dengan mengisi formulir yang diberikan, lalu data formulir tersebut dimasukkan ke aplikasi pengolahan data yaitu *Microsoft Excell*. Setelah data pasien diinput, admin selanjutnya memberikan jadwal reservasi tersebut kepada nakes.

Nakes yang bekerja di klinik memiliki *shift* bekerja yang sangat kompleks, sehingga apabila penjadwalan masih dilakukan secara manual maka akan terjadi kesulitan dalam penjadwalan, karena perlu mencocokkan dengan jadwal shift nakes yang menyebabkan terjadinya bentrok jadwal *redudansi data* ataupun miskomunikasi dengan pasien dalam melaksanakan pekerjaannya. Admin klinik harus membuat laporan harian, mingguan dan bulanan tentang pendaftaran pasien, waktu pelaksanaan injeksi vitamin *home care*, dan pembayaran. Seringkali, pada tahap ini admin klinik mengalami kesulitan dalam membuat laporan. Hal ini terjadi karena berkas data yang harus diketik ulang dengan *Microsoft Excel*. Sehingga kerap kali mengakibatkan *redudansi data*, ini terjadi karena kesalahan

penamaan berkas ataupun karena data-data tersebut disimpan dalam *file* atau *worksheet* yang berbeda dan juga kesalahan ini disebabkan oleh tidak adanya integrasi data *Microsoft Excel* pada klinik PMB Ani Dwi Astuti.

Ini merupakan hal yang umum terjadi karena keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia untuk melakukan pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel*. Karena pada dasarnya aplikasi *Microsoft Excel* menuntut setiap penggunaanya untuk menguasai pembuatan formula-formula atau rumus yang ada baik itu rumus matematika, logika maupun teks agar dapat melakukan pengolahan data dengan baik. Namun sesuai dengan perkembangan waktu dan teknologi, kebutuhan akan informasi juga semakin berkembang dirasakan adanya kekurangan dengan *software* tersebut antara lain: tampilannya masih kurang *user friendly*, menu yang tersedia tampak tidak beraturan, susah untuk mensinkronisasikan data yang ada pada perusahaan dan mudah terjadi redudansi data.[1]

Beberapa penelitian tentang sistem reservasi memang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Diantaranya penelitian dengan judul “Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Pada Klinik dr. Veri Kajej Kabupaten Pekalongan Berbasis Android” penelitian ini menggunakan aplikasi android dengan menggunakan perangkat lunak *ionic*. [2] Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur pemesanan dengan syarat syarat yang perlu diperhatikan yang memudahkan pasien untuk mengetahui informasi pendaftaran, memudahkan operasional, kecepatan akses, perkiraan waktu dipanggil, dan nomor antrian. Adapun kelengkapan fitur aplikasinya. Admin menginput data *login*, data admin, Nakes, jadwal dan data antrian ke Sistem Informasi pendaftaran kemudian data info antrian tersebut akan diproses dan dikirim ke pasien.

Penelitian lainnya adalah Perancangan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Pada Klinik Dengan Metode *First Come First Served (FCFS)* Berbasis *Web Service*. [3] Aplikasi yang dirancang ini berguna sebagai pendaftaran antrian untuk layanan medis Nakes dan sarana menginformasikan tentang jasa yang ditawarkan oleh Kimia Farma Bireuen. Perancangan menggunakan pendekatan FIFO yaitu dengan *Single Channel (single port)* atau *Multichannel (multiple port)* sesuai

kebutuhan dan menganggap setiap *port* memiliki tingkat layanan yang sama. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat bermanfaat bagi masyarakat atau calon pasien dapat berobat tanpa harus mendaftar langsung ke rumah sakit. Sistem pendaftaran pasien klinik *online* dengan metode FIFO berbasis *web* dapat mengurangi biaya pengumpulan data pasien secara manual, serta mempromosikan berbagai informasi layanan medis di klinik.

Relevansi dari penelitian-penelitian di atas dengan penelitian ini adalah untuk membuat sistem injeksi vitamin *home care* secara online melalui sistem yang akan dirancang, agar memberikan kemudahan bagi pasien untuk melakukan injeksi vitamin *home care* dengan lebih fleksibel. Berdasarkan masalah tersebut, dibuat sistem informasi dan reservasi injeksi vitamin *home care* berbasis *website* untuk membantu pasien untuk melakukan panggilan terhadap nakes sehingga pasien dapat dengan mudah mendapatkan perawatan di rumah.

Dalam sistem reservasi injeksi vitamin *home care* di Klinik PMB Ani Dwi Astuti mengimplementasikan sistem dengan metode *First Come First Served (FCFS)* yaitu dengan *Singel Channel* (satu pintu) ataupun *multi channel* (banyak pintu). Data yang dikumpulkan adalah data utama yaitu perhitungan waktu pendaftaran pasien, waktu dimulainya prosedur dan berakhirnya prosedur yang terjadi pada sistem injeksi vitamin *home care* di Klinik PMB Ani Dwi Astuti. Yang mana pasien yang memesan lebih dahulu akan dilayani hingga selesai kemudian baru beralih ke pasien berikutnya.

Dengan adanya sistem injeksi vitamin *home care* menggunakan metode FCFS ini nantinya saat pasien atau *user* melakukan reservasi, pasien yang terlebih dahulu melakukan reservasi yang akan diproses terlebih dahulu hingga selesai sampai. Maka dalam menyampaikan informasi penjadwalan dan reservasi injeksi vitamin *home care* tersebut tentunya diharapkan informasi yang diperoleh ini dapat diakses dan diserap oleh seluruh lapisan masyarakat, dan dapat memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara *up to date* dan juga kepuasan pasien jadi terpenuhi. Sehingga fungsi sistem informasi dan reservasi injeksi vitamin *home care* pada klinik ini dapat berjalan secara optimal.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang ada, maka beberapa poin yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Belum tersedianya sistem reservasi injeksi vitamin *home care* di Klinik PMB Ani Dwi Astuti. Pasien harus melakukan reservasi melalui *WhatsApp* admin untuk menentukan jadwal.
- b. Belum tersedianya database untuk menyimpan laporan hasil tindakan sehingga admin mengalami kesulitan dalam mencari dan mendata laporan dalam berkas.
- c. Injeksi vitamin tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang sekalipun oleh seorang tenaga kesehatan, karena apabila dilakukan dengan sembarangan justru akan berbahaya bagi kesehatan, maka diperlukan sistem informasinya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan kemudian diperoleh sebuah perumusan masalah:

- a. Bagaimana membuat sistem informasi dan reservasi injeksi vitamin *home care* yang fleksibel sehingga pasien tidak perlu lagi untuk mendaftar melalui *WhatsApp*.
- b. Bagaimana sistem dapat menampilkan laporan hasil tindakan dengan database yang dimiliki sistem nantinya.
- c. Bagaimana membuat sistem informasi dan reservasi klinik dengan menyediakan informasi penjadwalan tenaga kesehatan yang ahli di bidangnya serta menyediakan informasi layanan yang dibutuhkan pasien agar mempermudah pelayanan *homecare* melalui sistem yang dibuat.

## 1.4 Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan, maka penulis memberi batasan masalah agar penelitian ini lebih terfokus, yaitu sebagai berikut:



- a. Batasan penelitian sistem ini hanya fokus terhadap reservasi injeksi vitamin *home care*, tidak membahas sistem reservasi lainnya.
- b. Batasan penelitian sistem ini hanya akan menampilkan dan mendaftarkan penjadwalan dari injeksi vitamin *home care*.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang ada pada reservasi injeksi vitamin pada Klinik PMB Ani Dwi Astuti, berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

- a. Merancang sistem pendaftaran dan reservasi injeksi vitamin *home care* dengan algoritma FCFS di Klinik PMB Ani Dwi Astuti, sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran dan pemesanan melalui sistem yang telah disediakan dengan fleksibel.
- b. Penjadwalan dan laporan hasil tindakan tidak dilakukan manual lagi tetapi menggunakan sistem yang telah dibuat dengan algoritma FCFS.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dengan terselesaikannya tugas akhir ini diharapkan akan memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Mempermudah admin dan pasien dalam proses reservasi injeksi vitamin *home care* secara *online* dan menampilkan laporan hasil tindakannya.
- b. Mempercepat kinerja pihak klinik dalam pelayanan injeksi vitamin *home care* dengan sistem yang dibuat.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan reservasi injeksi vitamin *home care* melalui sistem yang dibuat di Klinik PMB Ani Dwi Astuti.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dan penyusunan laporan penelitian skripsi ini dibagi dalam 5 (lima) bab, adapun uraian masing-masing bab tersebut, adalah:

## **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian-uraian landasan teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang mendasari masalah yang akan diteliti. Meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen desain informasi, dan berbagai teori yang mendasari masalah yang akan diteliti.

## **BAB III           METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis yang didapat dari penelitian yang dilakukan, penjelasan dari permasalahan yang ada juga solusi alternatif penyelesaian permasalahan, serta penjelasan dari metodologi yang digunakan.

## **BAB IV           HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pemaparan tentang tahap perancangan aplikasi, tahap uji coba, dan evaluasi aplikasi sistem informasi yang dikembangkan.

## **BAB V            PENUTUP**

Bab 5 adalah bab terakhir berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis beserta jawaban atau konklusi atas permasalahan yang diteliti. Selain itu, terdapat kritik saran yang bermanfaat dan membangun.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**