

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Klinik Wahyu 24 Jam adalah klinik umum yang melakukan pelayanan kesehatan selama 24 jam penuh. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk layanan umum yang disediakan oleh klinik. Adapun pelayanan pasien di klinik wahyu adalah pelayanan pendaftaran dan pelayanan pemeriksaan. Pelayanan pada klinik wahyu masih belum dioptimalkan artinya data yang menyangkut tentang pelayanan klinik terhadap pasien masih menggunakan pembukuan, lalu berdampak pada sulitnya pencarian data pasien sehingga proses pelayanan menjadi tersendat dan membuat pasien menunggu, yang akhirnya membuat pelayanan di klinik wahyu menjadi kurang baik bagi pasien. Disamping itu pada bagian pelayanan pendaftaran masih sering terjadi duplikasi data pasien apabila pasien tidak membawa kartu berobat yang berakibat penumpukan data pasien.

Untuk memperbaiki pelayanan tersebut, maka diperlukan sistem informasi yang baik. Sistem pelayanan yang baik memberikan nilai tersendiri bagi pasien. Pasien dapat menilai kualitas klinik dari pelayanan yang diberikan. Sistem pelayanan yang baik diperlukan agar pasien dapat merasa terlayani kebutuhannya.

Berdasarkan uraian diatas, diperlukan sebuah sistem informasi pelayanan pasien yang dapat membantu Klinik Wahyu 24 jam dalam melakukan pelayanan pendaftaran pasien, pendaftaran pemeriksaan pasien, hingga jadwal dokter yang

akan menangani pasien tersebut. Maka dari itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Klinik Wahyu 24 Jam”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka didapatkan rumusan masalah, yaitu:

Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan pasien berbasis web pada klinik Wahyu 24 Jam?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dari latar belakang diatas adalah :

Sistem membahas pelayanan pemesanan nomor antrian pasien, pemeriksaan pasien, jadwal dokter hingga penanganan keluhan pelanggan di klinik wahyu 24 jam.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

Merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan pasien pada klinik wahyu 24 jam.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan akan didapat dari penelitian skripsi ini adalah :

- a) Bagi perusahaan yang bersangkutan, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu klinik memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan klinik untuk mempermudah dalam mengelola data agar tidak terjadi duplikasi data, meminimalisir antrian dengan adanya fitur pemesanan nomor antrian, informasi tentang klinik yang *up to date*, dan menyampaikan keluhan atau ulasan untuk klinik.
- b) Bagi Universitas hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini terbagi dalam beberapa pokok bahasan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, desain penelitian, analisa dan permasalahan, usulan pemecahan masalah, analisa aplikasi metode analisis data dan kerangka berfikir.

BAB IV : PERANCANGAN DAN HASIL IMPLEMENTASI

Dalam bab ini berisikan tentang perancangan sistem, diagram alir proses, usecase diagram dan lain-lain yang berkaitan dengan perancangan sistem dan hasil implementasi rancangan yang sudah dibuat atau disusun.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai apa saja yang dihasilkan dan beberapa yang belum terdapat dalam penulisan skripsi ini.