

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit termasuk dalam jenis industri pelayanan atau jasa, baik untuk menunjang aktivitas kesehatan yang lain maupun langsung memberikan pelayanan terhadap pasien. Rumah sakit termasuk dalam jenis *consumer goods industries* karena hasil keluarannya dapat langsung digunakan oleh konsumen. Pelayanan kepada pasien yang cepat dan tepat dapat membantu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, sehingga kebutuhan akan sistem informasi dan tenaga kerja yang memadai sangat diperlukan. Seiring dengan teknologi yang berkembang pesat, kebutuhan akan informasi sangat dibutuhkan terlebih jika informasi yang dibutuhkan mengandung nilai yang akurat dan akurat. Sistem informasi yang terstruktur dapat memudahkan siapapun yang menggunakannya, sehingga informasi-informasi yang diperlukan dapat diolah dengan cepat dan akurat.

Pada saat ini Rumah Sakit Sumber Hidup Ambon belum memiliki sistem informasi yang baik dan terstruktur. Beberapa aktivitas atau kegiatan dalam rumah sakit masih berjalan seadanya tanpa adanya suatu sistem informasi yang dapat digunakan untuk membantu menjalankan kegiatan di dalam rumah sakit. Hal ini menyebabkan timbulnya masalah yaitu pihak rumah sakit kesulitan mengatur proses pembelian obat untuk pasien rawat inap BPJS di instalasi farmasi rumah sakit. Pemberian obat yang tidak sesuai dengan paket obat BPJS serta tidak ada kejelasan data obat untuk pasien BPJS mengakibatkan dokter tamu leluasa memberikan obat di luar paket obat BPJS. Hal lainnya yaitu proses verifikasi resep obat pasien BPJS yang dilakukan hanya mengakibatkan proses pembelian obat berjalan lambat, akibatnya waktu tunggu pasien menjadi panjang. Hal ini akan berdampak pada kondisi kesehatan pasien, karena obat yang ada di resep harus segera diberikan kepada pasien.

Masalah selanjutnya yaitu pada proses penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium untuk pasien rawat inap. Proses menyerahkan hasil pemeriksaan laboratorium berjalan dengan lambat. Hal ini dikarenakan tidak ada perawat ruangan yang bertugas sebagai kurir untuk mengambil hasil pemeriksaan di laboratorium, sehingga petugas laboratorium lah yang harus mengantar hasil pemeriksaan laboratorium ke ruang perawatan. Khusus untuk pasien yang

ditangani oleh dokter tamu, hasil pemeriksaan laboratorium yang telah keluar harus sesegera mungkin diserahkan ke ruang perawatan. Hal ini disebabkan waktu visit yang dimiliki dokter tamu sangat terbatas. Pada saat ini jumlah petugas laboratorium yang bekerja pada tiap *shift* hanya berjumlah satu orang. Hal ini tentu akan menyulitkan jika petugas laboratorium mendapat banyak permintaan pemeriksaan laboratorium.

Masalah lainnya yaitu pada proses pembayaran perawatan untuk pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di luar jam kerjadan di hari libur. Proses pembayaran biaya perawatan menjadi terhambat karena tidak ada petugas kasir/Idi luar jam kerja atau hari libur. Sistem jam kerja yang digunakan oleh petugas kasir II saat ini yaitu sistem jam kerja secara non-shift dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00. Hari kerja untuk petugas kasir II yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Jumat. Pihak rumah sakit juga belum memiliki prosedur yang mengatur pembayarandi luar jam kerja dan hari libur, akibatnya proses pembayaran berjalan dengan seadanya dantidak terstruktur. Ketidakpastian karyawan yang diberikan wewenang untuk menerima pembayaran pasien, terutama jika petugas kasir tidak ada juga mempengaruhi terhambatnya proses pembayaran. Penitipan pembayaran yang diserahkan ke karyawan selain petugas kasir dapat menimbulkan kesalahan saat pembayaran dilakukan. Kesalahan yang dimaksudkan yaitu uang perawatan yang dibayar kurang dari total uang yang sebenarnya harus dibayar. Hal ini dikarenakan karyawan yang menerima pembayaran tidak memiliki keterampilan dalam hal menangani uang pembayaran, seperti menghitung jumlah uang dan membedakan uang yang asli dengan uang yang palsu.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, peneliti berusaha untuk dapat membantu rumah sakit membuat sistem informasi berbasis komputer dengan bantuan Microsoft Access 2007. Sistem informasi yang akan dibuat diharapkan dapat membantu kelancaran aktivitas-aktivitas di rumah sakit yang mengalami masalah seperti yang dijabarkan di atas. Peneliti juga akan melakukan penjadwalan tenaga kerja dengan sistem jam kerja *shift* di bagian kasir, sehingga dapat membantu proses pembayaran biaya perawatan pasien.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui permasalahan yang dialami rumah sakit yaitu:

- a. Rumah sakit belum memiliki system informasi yang baik dan teratur, akibatnya timbul masalah:
  - I. Rumah sakit kesulitan mengatur proses pembelian obat untuk Pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
  - II. Proses penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium untuk pasien rawat inap berjalan lambat.
- b. Kesulitan pembayaran biaya perawatan di luar jam kerja atau hari libur akibat kekurangan tenaga kerja pada bagian kasir.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai adalah:

- a. Melakukan penjadwalan tenaga kerja untuk pegawai kasir II pada bagian kasir dengan menerapkan sistem kerja shift.
- b. Merancang sistem informasi berbasis komputer untuk mempercepat proses pengumpulan data, pengolahan data, dan transfer data untuk aktivitas:
  - I. Pembelian obat untuk pasien rawat inap BPJS.
  - II. Pemeriksaan laboratorium untuk pasien rawat inap.

### **1.4. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan untuk dapat membantu penelitian ini lebih mengarah pada masalah pokok, maka peneliti memberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

- a. Pasien tanggungan umum maupun perusahaan dapat menggunakan obat dari semua kategori obat.
- b. Pembayaran obat dan pemeriksaan laboratorium hanya dilakukan pada saat pasien pulang.
- c. Data resep yang masuk telah diterima petugas farmasi tidak dapat diganti kembali.
- d. Sistem informasi yang dibuat tidak memperhitungkan *due date* atau batas kadaluarsa dari obat.
- e. Transaksi penjualan tidak menggunakan sistem kredit.
- f. Jika ada penambahan stok obat pada database persediaan obat, maka data jumlah penambahan stok obat yang baru akan ditambahkan ke jumlah stok obat awal.
- g. Data tugas per tugas jabatan untuk pegawai kasir II hanya untuk satu hari kerja.

- h. Aspek biaya untuk penambahan pegawai kasir dan implementasi sistem informasi tidak diperhatikan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

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

**BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI**

Berisi uraian-uraian singkat mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang menjadi topik di dalam penelitian saat ini, serta teori-teori yang mendukung di dalam penelitian yang berhubungan dengan penjadwalan tenaga kerja dan sistem informasi. Teori-teori yang dipaparkan berasal dari referensi buku-buku dan hasil penelitian orang lain.

**BAB 4 : PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA**

Berisikan gambaran umum mengenai Rumah Sakit Sumber Hidup Ambon, serta data-data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi.

**BAB 5 : PEMBAHASAN SISTEM INFORMASI**

Bagian ini menjelaskan tahap-tahap di dalam pembuatan sistem informasi, yang terdiri dari analisis beban kerja, analisis sistem informasi, dan desain database.

**BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi penarikan kesimpulan dari pembahasan dan analisis yang sesuai dengan tujuan penelitian.