

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu yang sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional merupakan kondisi yang sangat diharapkan oleh masyarakat. Selain itu masyarakat juga berharap untuk memperoleh layanan kesehatan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik maupun materi, dengan demikian dalam melakukan pelayanan setiap klinik tentunya harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya dengan membangun layanan teknologi informasi secara terkomputerisasi (Andoro, Fayola and Prasetiono, 2018).

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang semakin pesat maka akan melahirkan revolusi baru yang mana adanya peralihan model kinerja dari konvensional ke digital khususnya dalam pelayanan kesehatan masyarakat sangat berperan penting terutama pada keberadaan teknologi *internet* yang memiliki peran penting pada teknologi tersebut. Tidak terkecuali terutama pada kecepatan yang diberikan oleh *internet* yang dapat meningkatkan pelayanan dan mempengaruhi kapabilitas kesehatan dalam menerapkan pelayanan pada klinik. Sistem pelayanan yang akan dibangun sangat berhubungan dengan sistem informasi atau teknologi informasi dan komunikasi didalam membangun sistem yang diinginkan untuk pelayanan yang sering disebut dengan *E-health* (Wibowo, Fitri and Sentiya, 2019)

E-health atau *Electronic Health* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses berbagai jenis informasi kedokteran dalam melaksanakan pelayanan kesehatan (diagnose atau terapi), administrasi. Dengan

adanya *E-health* banyak hal-hal yang mempermudah masyarakat. *E-health* dapat dipandang sebagai solusi dalam bidang kesehatan yang melibatkan dukungan seluruh aspek tatanan pemerintahan, seperti rumah sakit, puskesmas, dinas kesehatan, industri farmasi, dan sebagainya. sistem *E-health*, masyarakat maupun anggota medis dapat menerima dan memberikan informasi secara detail dan cepat dengan bantuan teknologi berbasis komputerisasi (Eliza and Idayanti, 2020).

E-health dapat diterapkan pada suatu pelayanan kesehatan yang memudahkan dalam pelayanan kesehatan yang dapat diterapkan pada Klinik dr.Cika Naya.

Klinik dr.Cika Naya merupakan salah satu klinik praktik dokter umum yang berada di Bandar Lampung. Untuk mereservasi berobat pasien, pasien harus datang terlebih dahulu ke klinik untuk mendaftar atau pasien dapat mereservasi berobat melalui telepon. Namun hal ini sangat tidak efisien karena terkadang pasien yang mereservasi berobat via telepon selalu penuh. Selain itu, petugas yang bekerja memasukkan data pasien dan data reservasi harus dicatat ke dalam buku berobat. Hal ini sering menyebabkan beberapa masalah seperti buku berobat pasien atau data pasien yang telah dicatat dapat hilang atau rusak dan proses perekapan data pasien menjadi lebih sulit. Begitupun dalam proses pengelolaan data riwayat pasien masih dicatat secara manual kedalam buku rekam medis pasien sehingga lama dalam proses pencarian buku rekam medis dikarenakan penumpukan didalam lemari. Masalah lain yang ada pada proses pelayanan konsultasi pasien salah satunya pada pasien COVID-19 hanya berupa banner untuk arahan atau informasi gejala COVID-19 dan banyak masyarakat yang ingin mengetahui gejala penyakit harus langsung berkonsultasi ke Dokter dan melakukan pengantrian konsultasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu diterapkan suatu pelayanan pada Klinik dr.Cika Naya, dengan kondisi Covid-19 ini juga membuat pihak klinik ingin mengantisipasi penyebaran dengan membuat sistem pendataan dengan memberikan notif informasi jika terjadi redudansi pasien dan data akan masuk kedalam database sehingga tidak terjadi penumpukan pasien karena pelayanan lebih cepat. Selain itu untuk mengantisipasi kesehatan tenaga medis sehingga pasien yang teridentifikasi Covid-19 maupun pasien yang tidak teridentifikasi Covid-19 diberikan layanan konsultasi *via telephone*. Sehingga peneliti membangun aplikasi *e-health* untuk meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis *web* yang dapat kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini akan dibuat pelayanan daftar berobat, *chatting* untuk pasien berkonsultasi ke dokter secara langsung, menampilkan informasi saran resep obat sesuai penyakit pasien, dan menampilkan rekam medis atau riwayat penyakit pasien yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan sistem yang dibangun dapat menghasilkan laporan pasien secara periode, memberikan informasi secara lengkap mengenai riwayat pasien dan sistem dapat menampilkan grafik penyakit pasien secara otomatis sesuai dengan kebutuhan dokter atau pasien.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana mengembangkan *e-Health* pada Klinik dr.Cika Naya untuk meningkatkan pelayanan?”.

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu:

1. Sistem dapat melakukan konsultasi penyakit pasien
2. Sistem dikhususkan untuk pasien rawat jalan dan rujukan rumah sakit
3. Data yang dikelola yaitu data pasien, data dokter, jadwal pelayanan, konsultasi, resep obat, transaksi pembayaran dan rekam medis.
4. Menu *chatting* dapat dilakukan oleh pasien dengan perawat (asisten dokter)
5. Sistem yang dibangun dapat menampilkan informasi seputar Klinik dr.Cika Naya.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini adalah ”mengembangkan *e-Health* pada Klinik dr.Cika Naya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien berbasis web”.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat melakukan pendaftaran secara *online* dan dapat melihat riwayat rekam medis pasien.
2. Dapat menampilkan informasi seputar Klinik dr.Cika Naya dengan cepat dan tepat.
3. Memudahkan masyarakat untuk melakukan pertanyaan secara langsung dengan menu *chatting*.

4. Dapat mengetahui ketidakpuasan pasien terhadap Klinik dr.Cika Naya.
5. Dapat membantu dalam mengelola data pendaftaran dan rekam medis pasien secara cepat.
6. Menghasilkan laporan secara periode sesuai dengan kebutuhan Klinik dr.Cika Naya