

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peluang bisnis pada bidang kesehatan memiliki potensi yang cukup besar. Rumah sakit merupakan salah satu subsistem pada bidang kesehatan. Rumah sakit merupakan sebuah unit pelayanan kesehatan dari subsistem kesehatan dan merupakan unsur strategis dilihat dari konteks, jumlah biaya yang dikeluarkan, dimana sebagian besar dana kesehatan terserap dalam sektor perumah-sakitan, baik di negara maju maupun berkembang. Oleh karena itu pengelolaan rumah sakit yang efisien dan efektif merupakan syarat mutlak agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan optimal rumah sakit berarti memberikan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar untuk pasien yang ditanganinya.

Salah satu bentuk pelayanan optimal pada rumah sakit diwujudkan melalui pemberian layanan secara maksimal kepada pasien. Salah satu wujud pemberian layanan secara maksimal kepada pasien adalah berupa kecepatan pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien. Rumah Sakit sebagai salah satu organisasi pelayanan di bidang kesehatan telah memiliki otonomi, sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan manajemen yang seefektif mungkin. Hal ini disebabkan oleh setiap pengambilan keputusan yang tidak tepat akan berakibat pada inefisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang optimal haruslah didukung dengan sistem informasi yang baik. Sistem informasi yang baik akan memberikan kualitas informasi yang baik. Kualitas informasi yang baik harus memenuhi paling tidak tiga syarat utama yaitu tepat waktu, akurat dan relevan (Jogiyanto,2005:10). Kualitas informasi yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan pada setiap organisasi bisnis terutama bagi organisasi bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa adalah kepuasan terhadap pelanggan. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi bisnis dalam bidang pelayanan jasa, sehingga dibutuhkan dukungan sistem informasi yang baik khususnya berkaitan dengan data dan informasi untuk pasien.

Rumah Sakit Refa Husada kota Malang merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di daerah berkembang kota Malang. Pemilihan lokasi penelitian pada rumah sakit Refa Husada Malang didasarkan pada lokasi rumah sakit yang mempunyai potensi pengembangan, sehingga dibutuhkan fasilitas kesehatan yang berkembang juga. Adanya fasilitas kesehatan berupa Rumah sakit untuk berkembang salah satunya adalah memberikan pelayanan yang optimal termasuk berupa pelayanan dalam bidang pemberian informasi oleh pihak yang membutuhkan.

Observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada Rumah Sakit Refa Husada Malang, yaitu sistem administrasi rumah sakit yang digunakan untuk pengelolaan data pasien masih menggunakan proses secara manual. Pengelolaan data pasien secara manual ini membutuhkan waktu rata-rata 25 menit untuk melakukan seluruh pekerjaan termasuk untuk mencari data pasien, registrasi administrasi dan sering menyebabkan terjadinya duplikasi data. Proses manual pada pengelolaan data pasien diakibatkan terjadinya kerusakan perangkat lunak

pada sistem informasi pengelolaan data pasien lama yang pernah diterapkan sebelumnya. Kerusakan perangkat lunak tersebut diakibatkan *user* mengalami kesulitan untuk mengoperasikan perangkat lunak tersebut.

Identifikasi masalah yang terdapat pada rumah sakit Refa Husada Malang, maka peneliti menawarkan solusi untuk melakukan penyederhanaan sistem pengolahan data pasien berbasis komputerisasi pada rumah sakit Refa Husada. Penyederhanaan perancangan sistem pengolahan data pasien berbasis komputer ini bertujuan agar mempermudah dan meningkatkan kinerja pada sistem administrasi rumah sakit Refa Husada Malang. Sasaran penelitian ini diharapkan mampu menciptakan perkembangan Rumah Sakit berupa peningkatan pelayanan terhadap pasien sebagai konsumen rumah sakit dalam hal kecepatan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengangkat judul **“Komputerisasi Sistem Penerimaan Pasien pada Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Refa Husada Kota Malang).”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimanakah analisis sistem penerimaan pasien pada Rumah Sakit Refa Husada Malang?
2. Bagaimanakah desain sistem informasi penerimaan pasien yang baru pada Rumah sakit Refa Husada Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis sistem penerimaan pasien pada Rumah Sakit Refa Husada kota Malang.
2. Membuat desain sistem informasi penerimaan pasien yang baru pada Rumah sakit Refa Husada Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Aspek akademis

1. Sebagai sarana pengembangan Ilmu Administrasi khususnya Ilmu Adminitrasi Bisnis, kajian Manajemen Sistem Informasi.
2. Sebagai sumbangan pengetahuan dalam rangka pemecahan masalah-masalah penggunaan sistem informasi dan teknologi informasi terkait dengan usaha maksimum untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap pelanggan pada perusahaan jasa.

Aspek praktis

1. Sebagai sarana bagi peneliti yang berkedudukan sebagai mahasiswa untuk mengembangkan dan mengaplikasikan yang telah diperoleh di bangku kuliah.

2. Sebagai perkenalan teknologi baru dalam pengelolaan informasi melalui prosedur, input, dan proses serta output pada pengolahan basis data (*database*) secara terkomputerisasi.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I. PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Membahas mengenai tinjauan Pustaka mengenai teori analisa sistem, implementasi sistem, teori dan konsep basis data (*database*), *Microsoft office Access*, dan teori manajemen rumah sakit khususnya bagian administrasi rumah sakit.

BAB III. METODE PENELITIAN

Membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan, meliputi : jenis penelitian, fokus penelitian, Lokasi atau situs penelitian, sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data, dan analisis data yang digunakan untuk menjawab perumusan masalah.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai hasil penelitian dan menganalisis data yang telah didapat selama masa penelitian, meliputi : gambaran umum

manajemen Rumah Sakit Refa Husada, analisis dan identifikasi masalah penerimaan data pasien pada Rumah Sakit Refa Husada, perancangan dan penerapan sistem informasi penerimaan pasien.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

