

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai sektor termasuk sektor kesehatan terus berinovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu teknologi yang dapat dimanfaatkan adalah aplikasi pesan instan, seperti WhatsApp, yang memungkinkan komunikasi lebih cepat dan efisien antara pasien dan fasilitas kesehatan. Pemanfaatan teknologi dalam layanan kesehatan menjadi semakin penting, terutama bagi institusi seperti Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Makassar, yang memiliki peran dalam mendukung kesejahteraan sosial melalui berbagai program pelatihan dan layanan pendukung, termasuk layanan kesehatan di poliklinik.

BBPPKS Makassar yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No.KM. 9, Tamalanrea Indah, Kota Makassar, memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan sosial bagi kelompok penerima manfaat (PM), seperti anak terlantar, lansia, penyandang disabilitas, keluarga miskin, serta individu dengan permasalahan sosial lainnya. Sebagai bagian dari layanan pendukung BBPPKS, poliklinik memiliki peran penting dalam memberikan layanan medis kepada pegawai, peserta pelatihan, dan masyarakat sekitar. Namun, dalam operasionalnya, poliklinik BBPPKS menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.

Saat ini, pengelolaan data pasien di poliklinik masih dilakukan secara manual. Hal ini berisiko menyebabkan kesalahan dalam pencatatan, kehilangan data, serta kesulitan dalam pencarian dan pengolahan informasi pasien. Selain itu, manajemen data obat juga belum terintegrasi dalam sistem yang terkomputerisasi, sehingga sering terjadi ketidaktepatan dalam pencatatan stok, yang dapat menyebabkan kekurangan atau kelebihan obat.

Kompleksitas proses pelayanan medis juga menjadi tantangan tersendiri. Proses seperti pendaftaran pasien, konsultasi, pencatatan rekam medis, serta pembuatan resep obat masih dilakukan secara terpisah dan manual. Hal ini memperlambat pelayanan serta meningkatkan potensi kesalahan administratif. Akibatnya, efisiensi dalam operasional poliklinik menurun, yang berdampak pada kepuasan pasien serta efektivitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan Rancangan Bangun Sistem Informasi Manajemen Poliklinik yang Terintegrasi dengan Layanan Kesehatan Masyarakat Penerima Manfaat (PM) dan Pegawai. Sistem ini bertujuan untuk mengotomatisasi berbagai proses layanan kesehatan, termasuk pengelolaan data pasien, data obat, serta layanan medis, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan kesehatan. Dengan adanya sistem terintegrasi, poliklinik BBPPKS Makassar diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas bagi seluruh penerima manfaat dan pegawai yang membutuhkan layanan Kesehatan

Ada beberapa hasil perancangan sistem informasi yang terkait dengan sistem informasi yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Manajemen Layanan Kesehatan (Klinik) Berbasis Website dengan Metode Agile” tujuan utamanya yaitu untuk memudahkan dalam memanajemen sebuah klinik di bagian internal. Pembuatan aplikasi ini menggunakan metode agile. Langkah-langkah dari metode ini yaitu pengumpulan data, membuat analisa kebutuhan sistem, desain database, testing, dan implementasi. Penelitian ini menghasilkan rancang bangun aplikasi ini dengan meliputi manajemen data klinik, poliklinik, data dokter dan staf, obat dan bahan habis pakai, serta manajemen stok. (Nisa Dira et al., 2023)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Manajemen Poliklinik yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan di BBPPKS Kota Makassar?
2. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen Poliklinik yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan di BBPPKS Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitiannya yaitu:

1. Untuk merancang Sistem Informasi Manajemen Poliklinik yang terintegrasi dengan memudahkan pasien dan pegawai dalam proses administrasi dan pelayanan kesehatan di BBPPKS Kota Makassar.

2. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Poliklinik yang terintegrasi dengan pelayanan kesehatan di BBPPKS Kota Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis
  - a. Menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan atau di luar perkuliahan.
  - b. Membandingkan ilmu teori yang telah didapatkan di perkuliahan dengan permasalahan yang ditemukan di lapangan.
2. Bagi Masyarakat Penerima Manfaat (PM):
  - a. Meningkatkan akses dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan kesehatan, terutama dengan kemudahan pendaftaran dan notifikasi jadwal melalui WhatsApp.
  - b. Mengurangi waktu tunggu dan antrian di poliklinik dengan proses yang lebih efisien.
3. Bagi Pegawai:
  - a. Memudahkan pengelolaan dan administrasi data pegawai dengan lebih cepat dan terorganisir.
  - b. Membantu memonitor ketersediaan layanan dan meminimalkan penumpukan jadwal dengan sistem notifikasi otomatis.

4. Bagi Manajemen Poliklinik BBPPKS:

- a. Memberikan data analisis yang terstruktur untuk evaluasi dan peningkatan pelayanan kesehatan.
- b. Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta menambah efisiensi dalam pengelolaan sumber daya.

**E. Batasan Masalah**

1. Sistem hanya akan digunakan untuk layanan poliklinik di BBPPKS Kota Makassar dan tidak mencakup pelayanan medis atau fasilitas kesehatan lainnya di luar BBPPKS.
2. Integrasi dengan WhatsApp terbatas pada fitur notifikasi, pengingat, dan komunikasi satu arah antara sistem dengan pasien. Tidak mendukung fitur-fitur WhatsApp lainnya seperti panggilan video atau grup chat.
3. Fokus utama pengembangan sistem adalah pada jadwal konsultasi, rekam medis dasar, dan pemberian hasil pemeriksaan.
4. Hanya pasien khusus yang dapat login dan melihat resep obat melalui sistem, sedangkan pasien umum tidak dapat login dan hanya memperoleh resep secara langsung dari perawat.