

PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH IBU DAN ANAK PERTIWI

Hesti Syam¹⁾, Stefany Yunita Baralangi²⁾

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Atma Jaya Makassar
Alamat e-mail: hestysyam1107@gmail.com¹⁾, stefany_baralangi@lecturer.uajm.ac.id²⁾

ABSTRACT

Hospitals are health service providers who are required to be proactive and provide maximum and quality services. The hospital should provide safe, quality, and effective health services by prioritizing the interests of patients by hospital service standards with quality and quality health services. Based on the visit table data at the Hospital in 2017 there were 10326 patients, in 2018 there were 8412 patients and in 2019 there were 4464 patients. The results of outpatient visit data at Hospital for the last 3 years have decreased the number of patients. To solve these problems, research is focused on an integrated patient care system that functions to simplify the patient care process, from patient data storage, administrative data, as well as patient care and treatment to create maximum service. In this study using the spiral method and the results of research tests conducted on registration employees and IT employees show that this integrated system design can manage patient data efficiently.

Keywords: Hospital, Quality, Health, Patient, Service.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien [1]. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik [2].

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan [3]. Sedangkan Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai [4].

Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak di wilayah Makassar dan sekitarnya. Pihak rumah sakit berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan, dan juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan visi dan misi rumah sakit yaitu unggul dalam pelayanan dan pengelolaan dan dengan misi yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemanfaatan, meningkatkan Sumber Daya Manusia yang profesional, menerapkan

pengelolaan yang berdaya guna dan berhasil guna, mengembangkan jenis kegiatan pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan mengembangkan motivasi kerja petugas dalam memberikan pelayanan prima. Seiring dengan berjalannya waktu dimana Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan anak Pertiwi Makassar menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persaingan diantara rumah sakit di sekitarnya.

Menganalisis data pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar merupakan salah satu variabel yang menentukan apakah pelayanan rumah sakit tersebut sudah sesuai dengan harapan pasien ataupun sudah sesuai prosedur pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga pasien yang telah melakukan rawat jalan pada rumah sakit akan melakukan kunjungan ulang jika pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

Berdasarkan data tabel kunjungan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi pada tahun 2017 berjumlah 10326 pasien, tahun 2018 berjumlah 8412 pasien dan tahun 2019 berjumlah 4464 pasien. Hasil data kunjungan rawat jalan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi 3 tahun terakhir mengalami penurunan jumlah pasien.

Perancangan sistem layanan pasien bertujuan untuk membuat informasi kesehatan pasien tersedia dan mudah diakses. Tujuan penting lain dari sistem layanan pasien adalah pertukaran data elektronik antar layanan kesehatan sehingga dapat menjamin ketersediaan informasi pasien secara komprehensif dan efisiensi pelayanan. Atas dasar ini adanya pengelolaan informasi kesehatan pasien yang terintegrasi merupakan hal yang penting, agar dapat memfasilitasi beberapa penyedia layanan medis dalam kegiatan pertukaran dan berbagi informasi kesehatan pasien serta dapat meningkatkan pelayanan kesehatan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah proses pengembangan spesifikasi sistem baru berdasarkan hasil rekomendasi analisis sistem. Dalam tahap perancangan tim kerja

desain harus merancang spesifikasi yang dibutuhkan dalam berbagai kertas kerja. Kertas kerja itu harus memuat berbagai uraian mengenai input, proses, dan output dari sistem yang di usulkan. Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Secara sederhana suatu sistem dapat di artikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu [5].

2.2 Sistem Pelayanan Kesehatan

Sistem pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari peningkatan derajat kesehatan melalui sistem ini, sehingga tujuan pembangunan kesehatan dapat dicapai secara efektif, efisien dan tepat sasaran. keberhasilan setiap sistem pelayanan kesehatan tergantung pada berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan yaitu perawat, dokter, atau tim kesehatan lain yang saling mendukung. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan terbaik yang merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan juga dapat memberikan layanan secara berkualitas [6].

2.3 Kualitas Pelayanan Pasien

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan [3].

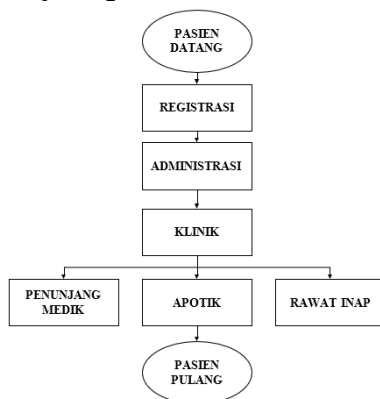
2.4 Rumah Sakit

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 286/Menkes/SK/VI/1990, rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan dan penelitian, upaya pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan medis dan pelayanan non medis.

2.5 Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi

Rumah sakit khusus daerah ibu dan anak pertiwi merupakan sebuah lembaga swasta yang berhubungan dengan dunia kesehatan. Salah satu tugas dari rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan kesehatan bagi anak-anak, ibu-ibu pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Rumah Sakit Khusus Daerah ibu dan anak Pertiwi memiliki beberapa pelayanan yaitu:

1. Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Proses rawat jalan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Proses Rawat Jalan

2. Pelayanan Rawat Inap adalah pelayanan pengobatan kepada penderita di suatu pelayanan kesehatan yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap di fasilitas kesehatan tersebut. Pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap yaitu ruang perawatan ibu dan ruang perawatan anak.

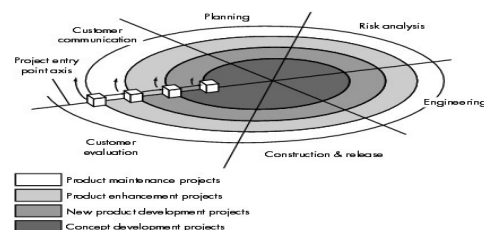
3. Klinik pemeriksaan kesehatan yang tersedia di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak pertiwi terdiri dari klinik kandungan, anak, KB, Gizi, Bedah dan Gigi.
4. Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan suatu bagian pelayanan gawat darurat di Rumah Sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien sakit dan cedera yang dapat mengancam kelangsungan hidupnya, serta yang menderita akut dan mengalami kecelakaan sesuai dengan standar secara terpadu dengan melibatkan berbagai multi disiplin.
5. Pelayanan bedah atau pembedahan merupakan suatu tindakan yang dilakukan secara elektif maupun akut, yang membutuhkan kondisi steril dan khusus lainnya. Pelayanan bedah mencakup ruang operasi dan ruang bersalin.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan fungsinya, maka jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian terapan (applied research). Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan cara merancang sistem pelayanan pasien pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi. Berdasarkan metode keilmuan, maka jenis penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian nonrekayasa yaitu penelitian studi kasus (case study). Hal ini karena penelitian ini melibatkan investigasi kasus, yang dapat didefinisikan sebagai suatu entitas atau objek studi yang dibatasi. Adapun studi kasus yang terlibat yaitu pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi.

3.2 Rancangan Percobaan Kerja



Gambar 2. Metode Pengembangan Model Spiral (Pressman, 2010)

Model yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode pengembangan model spiral Roger S. Pressman 2010 [7]. Adapun tahap-tahapan menggunakan metode pengembangan model spiral, antara lain:

1. Komunikasi Pelanggan.
2. Perencanaan
3. Analisa Resiko
4. Rekayasa Sistem
5. Kontruksi dan Rilis
6. Evaluasi User

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini antara lain:

1. Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai sistem pelayanan pasien bagian rawat jalan di rumah sakit ibu dan anak, sistem kepuasan pelayanan pasien, dan sistem untuk meningkatkan kualitas layanan pasien yang diperoleh dari berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal online dan offline, dan beberapa website resmi.
2. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan melakukan sesi tanya jawab yang ditujukan kepada petugas rumah sakit serta dokter untuk mengetahui secara mendalam kualitas layanan rawat jalan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi.
3. Observasi dilakukan untuk mengamati seluruh sistem yang sedang berjalan di dalam Unit Rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi.

3.5 Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, selanjutnya dianalisa dengan menggunakan metode analisis data kualitatif. Peneliti menggunakan metode ini untuk pengolahan data secara mendalam, sehingga sistem yang dirancang dapat dijelaskan secara detail dan memenuhi kebutuhan Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi, dan diharapkan sistem yang dirancang dapat digunakan untuk menjadi acuan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasiennya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi Pelanggan

Pada tahap awal peneliti melakukan pengumpulan data dengan mencari buku, catatan, literatur, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan penelitian sebelum mengembangkan perancangan sistem pelayanan administrasi. Selanjutnya peneliti melakukan observasi ke Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi untuk mengetahui secara langsung sistem yang berjalan pada bagian rawat jalan serta melakukan wawancara pihak rumah sakit.

4.1.1 Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi pada unit rawat jalan, peneliti menemukan bahwa ternyata sistem yang berjalan masih kurang dapat menangani proses pelayanan yang ada di bagian rawat jalan secara efektif dan efisien, disebabkan pengolahan datanya yang memiliki cukup tahapan yang kompleks dan pengelompokan data layanan pasien berdasarkan dokter, jenis penerimaan maupun jenis jasa yang membutuhkan waktu cukup lama apabila terdapat banyak data layanan pasien dalam satu periode waktu.

4.1.2 Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini ditujukan pada bagian rawat jalan yaitu di bagian staff pendaftaran, dokter di poliklinik, laboratorium, radiologi, dan farmasi yang berhubungan dengan sistem pelayanan pasien. pertanyaan yang diajukan seperti bagaimana alur atau proses pengolahan data, apa yang menjadi kendala di bagian rawat jalan, apakah sudah ada sistem yang diterapkan, pentingkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien dibagian rawat jalan, serta adakah keinginan sebuah sistem yang dapat mendukung keseluruhan proses pada bagian rawat jalan.

4.1.3 Studi Literatur

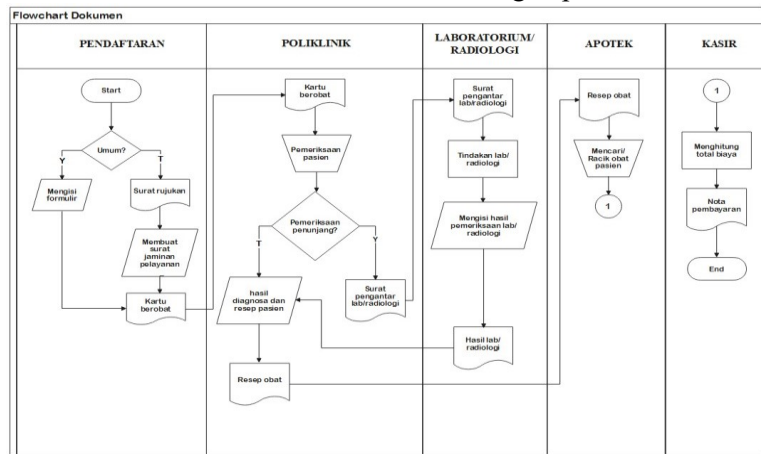
Peneliti mendapatkan informasi dengan melakukan studi literatur dan data yang dapat digunakan untuk mendukung hasil penelitian perancangan sistem yang akan dibangun. Informasi dan data yang diperoleh berupa

penelitian-penelitian yang dapat digunakan untuk merancang sistem pelayanan pasien pada rawat jalan berupa bagaimana proses pengolahan data pada rumah sakit ibu dan anak, pelayanan pasien yang dapat meningkatkan kualitas layanan pasien.

4.2 Perencanaan

4.2.1 Flowchart Dokumen

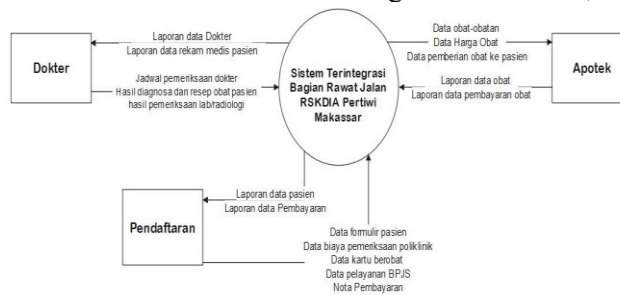
Flowchart dokumen ini yaitu untuk menggambarkan aliran dokumen dari bagian pendaftaran, poliklinik, laboratorium, radiologi, apotek, dan administrasi.



Gambar 3. Flowchart Dokumen

4.2.2 Diagram Konteks

Diagram konteks ini terdapat tiga entitas yang terlibat dalam sistem terintegrasi yaitu, bagian Pendaftaran, Dokter, dan Apotek.

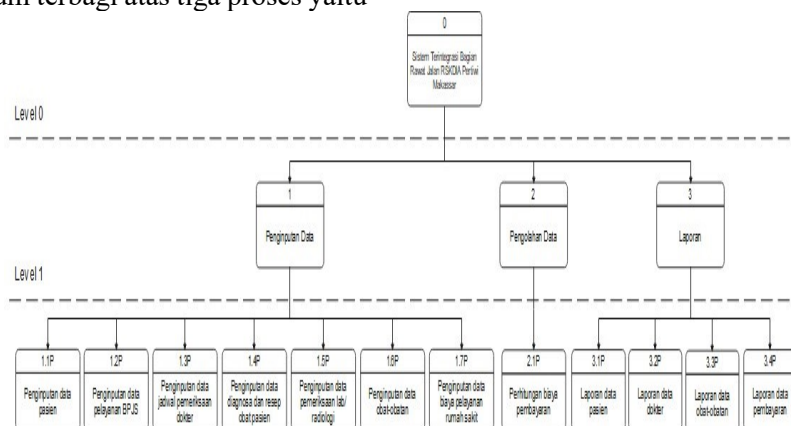


Gambar 4. Diagram Konteks

4.2.3 Diagram Jenjang

Diagram jenjang dari sistem terintegrasi ini secara umum terbagi atas tiga proses yaitu

penginputan data, pengolahan data, dan laporan.

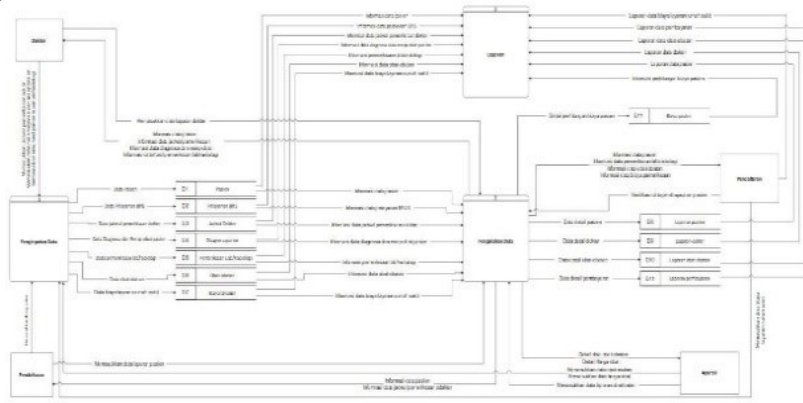


Gambar 5. Diagram Jenjang

4.2.4 Data Flow Diagram

Pada gambar 6. dapat dilihat ada tiga proses utama yang terjadi yaitu penginputan data, pengolahan data dan laporan. Setiap entitas yang ada pada rawat jalan akan menginput datanya masing-masing yaitu mulai dari entitas pendaftaran akan menginput data pasien dan data pelayanan BPJS serta menginput data biaya layanan rumah sakit, entitas dokter akan menginput data jadwal pemeriksaannya, hasil diagnosa

dan resep obat untuk pasien, serta dokter di ruangan lab akan menginput hasil pemeriksaan lab/radiologi pasien dan entitas apotek akan menginput data obat-obatan. Bagian Pendaftaran berfungsi sebagai layanan pembayaran biaya layanan di rumah sakit untuk pasien yang melakukan pembayaran secara umum. Pengolahan data dilakukan oleh bagian pendaftaran yaitu untuk menghitung keseluruhan biaya yang harus dibayar oleh pasien.

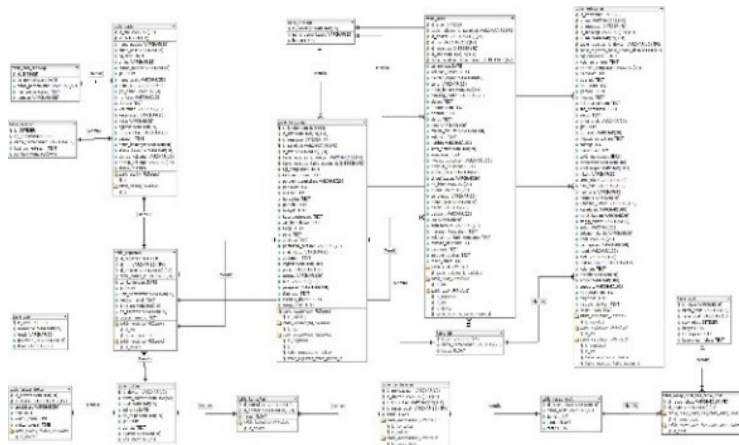


Gambar 6. Data Flow Diagram

4.2.5 Entity Relationship Diagram (ERD)

Diagram entity relationship dari sistem pelayanan administrasi pasien pada bagian

rawat jalan dapat dilihat pada gambar 7. Diagram ini menunjukkan hubungan antara tabel yang satu dengan tabel yang terlibat di dalam sistem ini.



Gambar 7. Entity Relationship Diagram

4.3 Analisa Resiko

Selain menganalisa kebutuhan perancangan sistem pelayanan administrasi pasien, dilakukan juga peninjauan dari segi kelayakannya. Berikut merupakan hasil peninjauan kelayakan sistem dengan menggunakan faktor kelayakan TELOS:

1. Kelayakan Teknis

Dari segi kelayakan teknis, perancangan sistem pelayanan pasien ini dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dengan menggunakan perangkat komputer maupun laptop yang telah mereka miliki.

2. Kelayakan Ekonomis

Dari segi kelayakan ekonomis, perancangan sistem pelayanan pasien ini

menggunakan peralatan yang telah tersedia.

3. Kelayakan Legal

Dari segi kelayakan legalitas, perancangan sistem pelayanan pasien ini bersifat legal dan tidak melanggar aturan-aturan tertentu.

4. Kelayakan Operasional

Dari segi kelayakan operasional, perancangan sistem pelayanan pasien ini dibuat bersifat user friendly sehingga mudah digunakan oleh user.

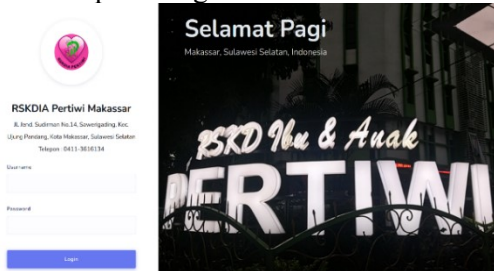
5. Kelayakan Jadwal

Dari segi kelayakan jadwal, perancangan sistem pelayanan pasien ini kurang lebih memenuhi jadwal yang telah ditentukan sebelumnya.

4.4 Interface Website

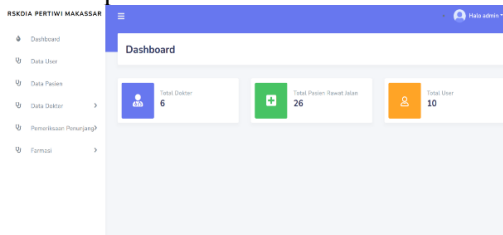
Sistem pelayanan administrasi pasien yang telah dirancang antarmukanya yaitu untuk bagian pendaftaran, poliklinik, farmasi, laboratorium, radiologi dan administrasi.

1. Tampilan Login



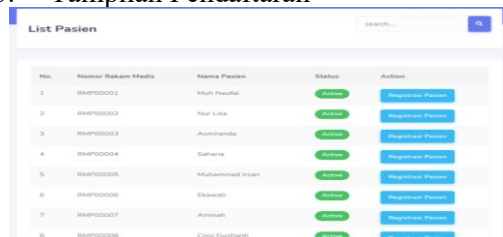
Gambar 8. Tampilan Login

2. Tampilan Admin



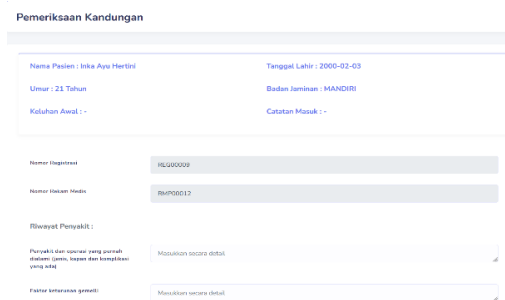
Gambar 9. Tampilan Admin

3. Tampilan Pendaftaran



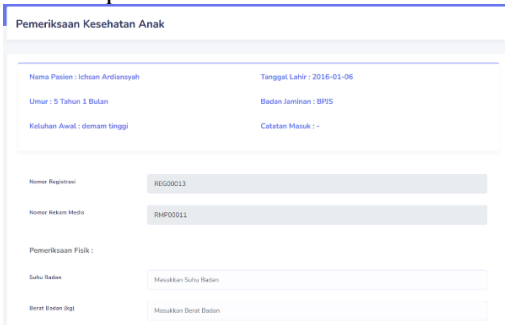
Gambar 10. Tampilan Pendaftaran

4. Tampilan Dokter Kandungan dan Kebidanan



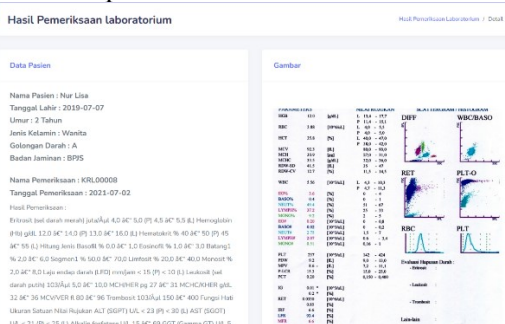
Gambar 11. Tampilan Dokter Pemeriksaan Kandungan dan Kebidanan

5. Tampilan Dokter Anak



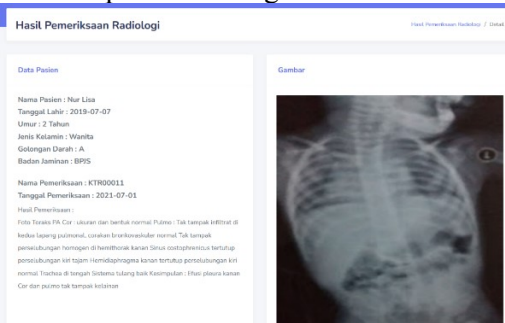
Gambar 12. Tampilan Pemeriksaan Kesehatan Anak

6. Tampilan Laboratorium



Gambar 13. Tampilan Pemeriksaan Laboratorium

7. Tampilan Radiologi



Gambar 14. Tampilan Pemeriksaan Radiologi

8. Tampilan Farmasi

Gambar 15. Tampilan Resep Obat

9. Tampilan Administrasi

Detail Pembayaran	
Nomor Rekam Medis	RMP00008
Nama Pasien	Hesti Syam
Total Biaya Konsultasi	Rp. 450000
Biaya Laboratorium	Rp. 300000
Biaya Radiologi	Rp. 450000
Total Biaya Resep Obat	Rp. 500000
Total Biaya	Rp. 1700000

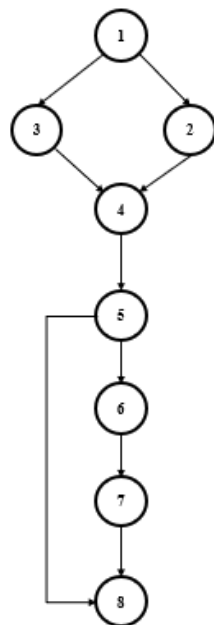
Gambar 16. Tampilan Rincian Biaya Pemeriksaan Pasien

4.5 Kontruksi dan Rilis

4.5.1 Pengujian Metode White Box

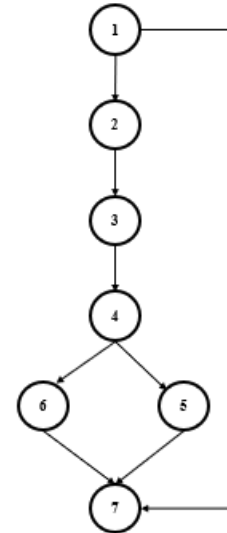
1. Flow Graph

- a. Proses menampilkan dan pencarian data



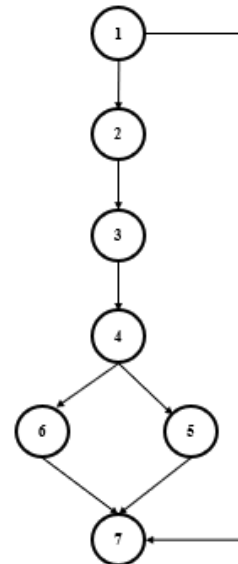
Gambar 17. Flow Graph menampilkan dan pencarian data

- b. Proses menambahkan data



Gambar 18. Flow Graph menambahkan data

- c. Proses edit data



Gambar 19. Flow Graph edit data

2. Cyclomatic Complexity

Cyclomatic Complexity adalah metrik perangkat lunak yang menyediakan ukuran kuantitatif dari kompleksitas logika dari suatu program.

- a. Proses menampilkan dan mencari data

$$\begin{aligned}
 V(G) &= E - N + 2 \\
 &= 9 - 8 + 2 \\
 &= 3
 \end{aligned}$$

Jadi, Cyclomatic complexity untuk flow graph menampilkan dan mencari data bernilai 3. Berikut adalah independent path dari Flow

Graph menampilkan dan mencari data:

Path 1: 1-2-4-5-6-7-8

Path 2: 1-3-4-5-6-7-8

Path 3: 1-2-3-4-5-8

- b. Proses Menambahkan data

$$\begin{aligned} V(G) &= E - N + 2 \\ &= 8 - 7 + 2 \\ &= 3 \end{aligned}$$

Jadi, Cyclomatic complexity untuk flow graph menambahkan data bernilai 3. Berikut adalah independent path dari Flow Graph menampilkan dan mencari data:

Path 1: 1-7

Path 1: 1-2-3-4-5-7

Path 2: 1-2-3-4-6-7

- c. Proses edit data

$$\begin{aligned} V(G) &= E - N + 2 \\ &= 8 - 7 + 2 \\ &= 3 \end{aligned}$$

Jadi, Cyclomatic complexity untuk flow graph menambahkan data bernilai 2. Berikut adalah independent path dari Flow Graph menampilkan dan mencari data:

Path 1: 1-7

Path 1: 1-2-3-4-5-7

Path 2: 1-2-3-4-6-7

4.5.2 Pengujian Metode Black Box

Tabel 1 Hasil pengujian blackbox

Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pengecekan login	Mengecek inputan username dan password	sesuai yang diharapkan	diterima
melakukan inputan data pasien	memasukkan inputan data pasien	sesuai yang diharapkan	diterima
Melakukan pencarian data	Memasukkan inputan yang akan dicari	sesuai yang diharapkan	diterima
Melakukan edit data	Memasukkan inputan data yang akan diedit	sesuai yang diharapkan	diterima

melakukan inputan pemeriksaan pasien	Memasukkan inputan data hasil pemeriksaan pasien	sesuai yang diharapkan	diterima
melakukan pengecekan rekam medis pasien	Pengecekan data rekam medis pasien	sesuai yang diharapkan	diterima

4.6 Evaluasi User

Peneliti telah melakukan uji kesahihan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi terhadap pegawai IT dan Pendaftaran serta melakukan penyebaran kuesioner terhadap 25 perempuan adapun hasil pengujian yang dapat dianalisa dan disimpulkan bahwa sistem yang telah dirancang memiliki sistem yang saling terintegrasi yang berfungsi untuk mengelola data-data pasien dengan lebih baik dan cepat sehingga membantu paramedis maupun dokter dalam melakukan pelayanan pasien pada bagian rawat jalan. Sehingga dapat membuat pasien merasa puas dan nyaman dalam menjalankan pemeriksaan kesehatan pada Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Adapun juga hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem mudah untuk dimengerti dan digunakan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan sistem administrasi pasien yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Sistem yang dibuat mampu membantu dokter maupun staff rumah sakit dalam memberikan pelayanan administratif kepada pasien, dikarenakan sistem yang dirancang telah saling terintegrasi sehingga dapat mempersingkat waktu pelayanan serta memiliki fitur untuk mempermudah dalam mengelola data pasien dengan saling sistem data terintegrasi yang saling menghubungkan keseluruhan data pasien pada setiap bagian-bagian pemeriksaan kesehatan pada bagian rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. Principles of Marketing. 7th edition. Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- [2] Kementerian Kesehatan RI, 2018. Peraturan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. Jakarta.
- [3] Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Pohan, IS. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. EGC, Jakarta.
- [5] Kementerian Kesehatan RI, 2011. Profil Kesehatan Indonesia 2010. <http://www.depkes.go.id>.
- [6] Abram, Opra Ovelia, dkk. 2017. Sistem Pelayanan Kesehatan Puskesmas Akelamo Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. Skripsi. Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- [7] Pressman, R. S. 2010. Software Engineering: A Practitioner's Approach, 5th ed. Mc Grow Hill. Boston.