BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini laboratorium merupakan salah satu lingkungan yang paling dinamis dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat medis memberikan tekanan pada laboratorium untuk memperluas jangkauan pelayanan karena persaingan terutama sektor swasta yang semakin tajam pada era globalisasi saat ini. Dalam menghadapi persaingan tersebut, laboratorium secara terus menerus harus mengevaluasi dan memadukan teknologi yang berubah sangat cepat ke dalam kegiatan pelayanannya. (Renosari, 2017)

Upaya tersebut juga harus dilakukan oleh Laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan sebagai penunjang pelayanan medis yang bertugas memberikan informasi hasil pemeriksaan laboratorium yang dapat digunakan untuk menegakkan diagnosis dan tindak lanjut pengobatan pasien. Dari hasil pengukuran dan pemeriksaan laboratorium akan didapatkan data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. (Sacher dkk, 2002)

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, laboratorium harus menerapkan standar pelayanan yang sama, tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lain. Bagi laboratorium, pelanggan berarti organisasi atau orang yang menerima atau berkepentingan terhadap produk laboratorium yaitu

laporan pemeriksaan, termasuk pendapat dan interpretasi terhadap hasil tersebut. (Anwar, 2007)

Ukuran kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan. Dalam Kaitannya dengan laboratorium, data hasil pemeriksaan bisa dikatakan mempunyai mutu tinggi apabila data hasil tersebut memuaskan pelanggan dengan tetap mempertimbangkan aspek teknis sehingga ketelitian dan ketepatan yang tinggi dapat dicapai. Selain itu, data tersebut harus mempunyai kemamputelusuran pengukuran dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah maupun hukum. Hal ini berarti seluruh metode dan prosedur operasional laboratorium harus terpadu, mulai dari perencanaan pengambilan sampel, penanganan, pemeriksaan dan/atau kalibrasi, sampai pemberian laporan hasil ke pelanggan. Oleh karena itu perbaikan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang paling mendasar bagi kelangsungan hidup laboratorium dalam era kompetisi yang semakin ketat. (Rokiah, 1999 dan Anwar, 2007).

Proses kegiatan yang dilakukan di laboratorium berupa kegiatan pengelolaan pelayanan laboratorium, meliputi :

1. Pencatatan data pasien, data sampel, data instansi, data jenis dan tarif pemeriksaan, hasil pemeriksaan, daa reagen dan data pemakaian reagen, data pemeriksa
2. Perhitungan biaya pemeriksaan
3. Perhitungan statistik laboratorium meliputi cakupan pemeriksaan laboratorium, rerata jumlah pemeriksaan per hari/per bulan

4. Perhitungan jumlah pemakaian reagen pemeriksaan
5. Perhitungan jumlah pendapatan laboratorium per periode waktu serta perhitungan angka pencapaian target pendapatan.

Berdasarkan studi pendahuluan di laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan Kabupaten Garut, beberapa kendala yang dihadapi dalam melakukan kegiatan pelayanan adalah kesulitan untuk mendapatkan informasi secara cepat mengenai pendapatan, rerata jumlah pemeriksaan per hari, angka pencapaian target pendapatan dan tidak lengkapnya informasi/laporan yang dihasilkan. Ketersediaan informasi sangat mempengaruhi majemen untuk melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karena itu untuk mendukung kegiatan pelayanan serta evaluasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium dibutuhkan suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menyajikan data dengan serapi mungkin, mudah dibaca dan tepat waktu serta akurat/bebas dari kesalahan. Beberapa keuntungan dengan adanya sistem informasi laboratorium adalah :

1. Berkurangnya kesalahan dalam hasil-hasil pelaporan dengan adanya penyajian data yang lebih baik.
2. Meningkatkan produktivitas, dengan berkurangnya pengarsipan, pemetaan yang memakan waktu lebih pendek dalam pencarian hasil.
3. Berkurangnya biaya kertas, dengan menggunakan kertas komputer sebagai pengganti formulir yang mahal
4. Mudah dibaca, karena laporan-laporan dicetak tidak ditulis tangan dan dipersiapkan dengan rapi.

5. Pengumpulan data statistik secara cepat karena terkomputerisasi (Wolper, 2001)

Dalam menjalankan fungsinya, sistem yang digunakan di laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan Kabupaten Garut untuk pengelolaan data laboratorium serta pelayanan kepada pasien belum sepenuhnya menggunakan sistem komputerisasi. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh laboratorium UPT Puskesmas Bl.Limbangan masih dilakukan secara manual. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan yaitu waktu tunggu pelayanan pasen lebih lama (> 10 menit), keterlambatan penyampaian laporan bulanan (5 hari), kesalahan penulisan hasil (5%), kesalahan pembacaan hasil oleh dokter (7%), dan kesalahan hitung biaya pemeriksaan (6%).

Untuk meningkatkan pelayanan laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan, perlu adanya upaya peningkatan kualitas informasi menggunakan Sistem Informasi Laboratorium. Sistem Informasi yang digunakan yaitu aplikasi VansLite. VansLite merupakan program Sistem Informasi Laboratorium berbasis teknologi Windows dengan menggunakan database engine Firebird. Aplikasi ini dapat dengan mudah dikonfigurasi sesuai kebutuhan laboratorium dan didesain untuk membantu pekerjaan rutin di laboratorium.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penggunaan Sistem Informasi dengan judul Efektifitas Penggunaan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Bl. Limbangan Garut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana gambaran respon time di laboratorium UPT Puskesma Bl. Limbangan Garut sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.2 Bagaimana gambaran waktu tunggu hasil laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.3 Bagaimana gambaran penerimaan spesimen sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.4 Bagaimana gambaran penulisan hasil pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.5 Bagaimana gambaran pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.6 Bagaimana gambaran penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.7 Bagaimana gambaran perhitungan biaya pemeriksaan laboratorium di laboratorium UPT Bl. Limbangan Garut sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.8 Bagaimana gambaran pencarian riwayat pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.9 Bagaimana gambaran penyampaian laporan bulanan sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.2.10 Bagaimana gambaran pengelolaan reagen sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui efektifitas penggunaan Sistem Informasi Laboratorium dalam meningkatkan pelayanan laboratorium UPT Puskesmas Bl.Limbangan Garut.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengetahui gambaran respon time laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.2 Mengetahui gambaran waktu tunggu hasil laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.3 Mengetahui gambaran penerimaan spesimen pemeriksaan sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.4 Mengetahui gambaran penulisan hasil pemeriksaan laboratorium oleh dokter sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.5 Mengetahui gambaran pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.6 Mengetahui gambaran penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.7 Mengetahui gambaran perhitungan biaya pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.8 Mengetahui gambaran pencarian riwayat pemeriksaan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.9 Mengetahui gambaran penyampaian laporan bulanan laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.3.2.10 Mengetahui gambaran pengelolaan reagen laboratorium sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi UPT Puskesmas Bl.Limbangan

1.4.1.1 Sebagai alternatif untuk petugas laboratorium dalam registrasi kunjungan pasien, input data pre analitik, pembuatan laporan hasil pemeriksaan serta mempermudah pembuatan laporan harian maupun bulanan

1.4.1.2 Sebagai alternatif pada laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan Kabupaten Garut dalam meningkatkan pelayanan laboratorium.

1.4.2 Bagi Penulis

1.4.2.1 Menambah wawasan dan pengalamam dalam pengukuran efektifitas Sistem Informasi di Laboratorium UPT Puskesmas Bl. Limbangan Kabupaten Garut.

1.4.2.2 Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dalam realita masalah yang ditemui di tempat kerja penulis, khusunya dalam pengembangan Sistem Informasi Laboratorium.