

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah pesat. Pesatnya perkembangan telah merambah diberbagai bidang seperti bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta. (Hardiansyah, 2011).

Rumah Sakit Yowari merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berada di Jalan Raya Sentani – Depapre, Doyo Baru, Jayapura, Papua. Didirikan pada 27 Januari 2007 kelas C sesuai keputusan Menteri Kesehatan No.345/MENKES/SK/V/2009 tanggal 7 Mei 2009. Pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan di Rumah Sakit Yowari masih dilakukan secara *on-site* yaitu proses pendaftaran dimana pasien harus datang terlebih dahulu ke rumah sakit, mengambil nomor antrian dan mengantri di loket pendaftaran berdasarkan nomor antrian, menunggu antrian dipanggil oleh petugas untuk selanjutnya didaftarkan oleh petugas untuk mendapatkan nomor pendaftaran pemeriksaan kesehatan.

Hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan terhadap pasien karena harus menunggu lama untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian, terkadang juga jam operasional rumah sakit dan petugas tidak mencukupi dengan jumlah pasien yang berobat pada hari itu, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukkan pasien di ruang tunggu. Terlebih lagi di masa pandemi seperti saat ini, masyarakat dianjurkan

untuk melakukan *social distancing* untuk mencegah penyebaran virus COVID-19, tetapi dengan sistem antrian yang masih dilakukan secara *on-site* hal tersebut dirasa sulit untuk dilaksanakan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis membuat Sistem Antrian Rawat Jalan di Rumah Sakit Yowari dengan cara *booking online* antrian rawat jalan menggunakan *smartphone* sebagai upaya mencegah penumpukan pasien diruang tunggu dan juga dapat mempermudah pasien mendapatkan informasi secara efisien, dan *real-time* tentang nomor antrian periksa yang sedang berjalan, jadwal praktik dokter dan dapat melakukan *booking* antrian periksa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah bagaimana membangun Sistem Antrian Rawat Jalan di Rumah Sakit Yowari yang dapat diakses oleh pasien menggunakan *smartphone* agar pasien mendapatkan informasi secara efisien dan *real-time* tentang nomor antrian periksa yang sedang berjalan, jadwal praktek dokter dan dapat melakukan *booking* antrian periksa.

1.3 Ruang Lingkup

Agar dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan maka di berikan ruang lingkup sebagai berikut :

1. Objek penelitian dari sistem yang dibangun yaitu Rumah Sakit Yowari.
2. Pembuatan sistem hanya untuk melakukan booking antrian periksa rawat jalan.

3. Sistem antrian yang akan dibangun menggunakan model *First In First Out* (FIFO) untuk pelayanan antrian periksa berdasarkan nomor urut antrian pasien.
4. Menggunakan *Rapid Application Development* sebagai metodologi pengembangan sistem atau aplikasi dan metode *Black-Box* dan *White-Box Testing* untuk uji coba aplikasi yang dibangun.
5. Aplikasi hanya dapat digunakan oleh smartphone yang memiliki sistem operasi android dan hanya dapat digunakan pada saat smartphone terhubung dengan internet.
6. Notifikasi akan dikirimkan kepada pasien nomor urut berikutnya setelah pasien sebelumnya selesai diperiksa oleh dokter.
7. Pasien tidak dapat membatalkan antrian periksa yang sedang berlangsung.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Antrian Rumah Sakit Yowari untuk mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi secara efisien dan *real-time* tentang nomor antrian periksa yang sedang berjalan, jadwal praktek dokter dan dapat melakukan *booking* antrian periksa sehingga dapat mengurangi penumpukkan pasien di ruang tunggu.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi antrian periksa yang sedang berjalan dan jadwal praktek dokter secara *online*.
2. Mempermudah pasien dalam melakukan antrian periksa dikarenakan pasien dapat melakukan *booking* antrian periksa tanpa perlu datang ke rumah sakit.
3. Membantu rumah sakit meningkatkan efisiensi pelayanan pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan diuraikan pada penjelasan berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi pengantar sekaligus memberikan hipotesa awal mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Bab I berisi latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab II ini berisi tinjauan pustaka dan dasar teori. Dimana tinjauan pustaka digunakan sebagai acuan primer sedangkan dasar teori berisi definisi dan uraian dari berbagai sumber yang telah dipublikasikan sehingga dapat digunakan untuk memahami pengertian dasar dan istilah dalam penelitian ini.

c. Bab III Metode Penelitian

Pada bab III ini akan berisi langkah-langkah lengkap dalam menyelesaikan penelitian ini yang terdiri dari bahan dan data, prosedur dan pengumpulan data, serta analisis dan rancangan sistem.

d. Bab IV Implementasi dan Pembahasan

Pada bab IV ini berisi laporan hasil penelitian berupa implementasi sistem, implementasi antarmuka, uji coba sistem, hasil uji coba sistem, dan pembahasan sistem.

e. Bab V penutup

Pada bab V ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.