

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era sekarang ini hampir setiap orang menuntut pelayanan publik yang semakin efisien, salah satunya pelayanan kesehatan di lingkungan Rumah Sakit. “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat” Pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menarik minat konsumen dan mempertahankannya, dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen yang mengarah pada ketahanan dan loyalitas konsumen. Masalah yang sering terjadi di rumah sakit adalah adanya antrean yang panjang, waktu tunggu yang lama, dan ketidakpastian mengenai waktu pelayanan. Semakin bertambahnya populasi di dunia maka jumlah antrian dan panjang antrian juga akan semakin bertambah. Dalam dunia usaha, bertambahnya pelanggan berarti bertambah pula transaksi usaha. Antrian adalah suatu fenomena yang timbul pada aktivitas hidup manusia, antrian awalnya muncul karena disebabkan oleh aktivitas pelayanan yang tidak diimbangi oleh kebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayani dengan segera. Menunggu merupakan kegiatan yang membosankan, seperti menunggu giliran pelayanan di rumah sakit, khususnya pada poliklinik rawat jalan. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, aplikasi antrian pada rumah sakit juga dapat membantu dalam mengurangi kerumunan di area pendaftaran dan meminimalkan interaksi langsung antara pasien yang sedang menunggu dengan pasien yang sedang berobat. Hal ini dapat membantu mengurangi risiko penyebaran penyakit dan menjaga protokol kesehatan. Waktu tunggu yang lama akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada keputusan pasien di masa mendatang. Fasilitas di rumah sakit atau di klinik tidak cukup nyaman karena biasanya rata-rata rumah sakit hanya menyediakan kursi untuk pasien dan terkadang pasien yang sakit tidak nyaman menunggu waktu antrian yang lama hanya di ruang antrian tersebut. Dengan adanya masalah tersebut, maka rumah sakit dituntut untuk menciptakan prosedur agar pasien tidak menunggu lama ketika ingin mendapatkan pelayanan. Antrian muncul disebabkan oleh

aktivitas pelayanan yang tidak diimbangi oleh kebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayani dengan segera. Untuk mengatasi masalah tersebut, banyak rumah sakit yang mulai mengadopsi sistem antrian digital dengan menggunakan aplikasi antrian. Aplikasi antrian pada rumah sakit ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan memberikan kemudahan bagi pasien dalam memilih layanan yang diinginkan serta memonitor perkembangan antrean.

Peneliti akan merancang sistem antrian online agar pasien dapat mengetahui ada berapa pasien yang mengantri di rumah sakit tersebut dimana pun pasien itu berada dengan menggunakan bahasa pemrograman Web. rancangan sistem antrian online ini dapat mengurangi waktu tunggu di ruang tunggu antrian, dan dapat memudahkan pasien saat mendaftar ke poli dokter spesialis tujuan. Sistem ini bisa diakses dengan mudah dimanapun, baik di rumah atau diluar sekalipun hanya dengan mengisi data diri. Sistem antrian ini juga akan meningkatkan efisiensi dan baiknya pelayanan pada Rumah Sakit.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi antrian pada rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pasien?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi antrian pada rumah sakit?
3. Bagaimana agar pasien bisa mengetahui ada berapa pasien yang sedang antri di rumah sakit tersebut walaupun sedang berada dimana saja?

1.3. Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Aplikasi pendaftaran dan antrian pada rumah sakit hanya mencakup proses pendaftaran pasien dan pengelolaan antrean, tidak mencakup aspek-aspek lain dari manajemen rumah sakit, seperti manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan sebagainya.
2. Evaluasi kinerja aplikasi antrian hanya berdasarkan pada data yang terkumpul dalam periode tertentu dan dalam konteks yang telah ditentukan, tidak mencakup evaluasi terhadap aplikasi di masa depan atau dalam situasi yang berbeda.
3. Fokus penelitian hanya pada rumah sakit dan fasilitas kesehatan tertentu seperti poliklinik.
4. Tidak adanya fitur notifikasi whatsapp.

1.4. Tujuan

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan pada penelitian yang akan dilaksanakan antara lain:

1. Mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi antrian pada rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pasien.
2. Melakukan evaluasi kinerja aplikasi antrian pada rumah sakit untuk mengukur keberhasilan dan kelemahan dari aplikasi tersebut, sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan.
3. Mengurangi waktu tunggu pasien saat berada di ruang tunggu pasien.

1.5. Sistematika penulisan

Dalam laporan skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Berbasis Web untuk Manajemen Penjualan Properti dan Evaluasi Kinerja Karyawan Freelance” akan diuraikan dan dibagi menjadi beberapa bab dalam penulisannya. Laporan skripsi akan dibagi menjadi 5 bab dan setiap bab memiliki beberapa sub-bab dalam setiap babnya. Berikut adalah uraian dari setiap bab yang ada dalam laporan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian ini penulis akan menuliskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan laporan yang akan dibuat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini akan berisikan tentang penelitian terkait yang bisa dijadikan landasan penelitian yang dilakukan. Bagian ini juga berisikan landasan teori yang akan dijabarkan dalam bab ini..

BAB III METODOLOGI

Bab ini menandung metodologi penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian. Metode untuk pengembangan sistem juga dijabarkan disini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan sistem, implementasi serta pengujian aplikasi akan dijabarkan pada bab 4 ini.

BAB V PENUTUP

Dalam bab yang terakhir akan berisikan hasil dari penelitian ini. Kesimpulan dan saran juga akan terdapat dalam bab ini.