

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), analitik data, dan komputasi awan telah memberikan peluang besar untuk mengoptimalkan proses di rumah sakit dan puskesmas. Dengan mengintegrasikan teknologi ini, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, manajemen data, dan pengambilan keputusan medis. perkembangan ilmu teknologi yang sangat pesat mendorong manusia untuk menggunakan internet. Internet merupakan salah satu alat bantu manusia yang digunakan untuk proses pencarian informasi, baik di instansi pemerintah, pendidikan, kesehatan, swasta maupun usaha lain. Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang cerdas untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, efisiensi, dan pengalaman pasien. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi telah mengubah cara rumah sakit dan puskesmas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Rumah sakit dan puskesmas menghadapi tugas yang menantang dalam mengelola data medis yang kompleks dan besar. Smart Service membantu dalam penyimpanan, pengelolaan, dan akses data medis secara aman dan terstruktur. Dengan dukungan sistem manajemen informasi kesehatan (Health Information Management System), informasi pasien dapat diakses dengan cepat dan akurat.

Antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama merupakan masalah umum di rumah sakit dan puskesmas. Smart Service menyediakan sistem manajemen antrian yang efisien, memungkinkan pasien untuk membuat janji temu secara online, dan mengoptimalkan jadwal pemeriksaan dan konsultasi. Rumah sakit dan Puskesmas dengan Smart Service dapat menyediakan informasi kesehatan yang mudah diakses bagi pasien dan keluarga mereka. Hal ini termasuk informasi tentang penyakit, prosedur medis, obat-obatan, dan panduan kesehatan yang

membantu pasien dalam mengambil keputusan yang lebih baik tentang perawatan mereka.

Menurut Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024, mengarah kepada Proyek Prioritas Strategis (major project) bidang Kesehatan yaitu penurunan kematian ibu dan stunting, dan Kegiatan prioritas yang terdiri dari 5 yaitu Peningkatan kesehatan ibu, anak, KB, dan kesehatan reproduksi, Percepatan perbaikan gizi masyarakat, Peningkatan pengendalian penyakit, Pembudayaan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (Germas), Penguatan sistem kesehatan & pengawasan obat dan makanan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Lampung Smart Service merupakan brand yang dibuat oleh Mahasiswa IIB Darmajaya, yang nantinya menyediakan pelayanan-pelayanan yang diinginkan masyarakat khususnya di Lampung sehingga dapat membantu untuk menyelesaikan banyak permasalahan dalam pelayanan masyarakat dengan sebuah Aplikasi ini.

Umumnya layanan prioritas Kesehatan pasien di puskesmas atau rumah sakit dilakukan secara teratur. Sedangkan prioritas pasien yang mendaftarkan dirinya dengan keluhan atau gejala tertentu yang harusnya ditangani dengan cepat belum dapat di aplikasikan secara teratur tak jarang pasien yang harusnya mendapatkan layanan extra untuk masalah kesehatan yang diderita malah mendapatkan pelayanan terlambat. Antrian yang mengurut tidak berdasarkan prioritas pasien inilah yang menimbulkan keterlambatan penanganan pasien yang justru bisa menambah memperburuk kondisi pasien saat ini. Masalah lainnya ialah jarak rumah dan puskesmas terdekat yang menjadi faktor penghambat proses berobat pasien. Selain itu manajemen pelayanan Kesehatan berdasarkan prioritas pasien yang prosedurnya belum baik juga menghambat proses pasien berobat ke rumah sakit atau puskesmas (Dinas Kesehatan, 2022).

Menurut Herlambang (2023) Kemajuan teknologi sekarang banyak menciptakan startup-startup baru demi menunjang segala kebutuhan masyarakat luas. Dewasa ini, basis teknologi banyak digunakan untuk batu loncatan pelayanan publik yang ada di Indonesia, dan nantinya termasuk di Lampung dengan adanya

aplikasi Lampung Smart Service. Kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan masyarakat membuat pemerintah terus berinovasi demi terciptanya pelayanan yang berintegritas dan transparan. Arah inovasi ini akan menjadikan kota Lampung menjadi smart city dengan perwujudan pelayanan publik yang responsif. Lampung Smart Service nantinya akan melayani seperti Pengelolaan Sampah, Pemadam Kebakaran, Layanan Kesehatan dan lain-lain.

Dengan mengadopsi Smart Service, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan perawatan pasien, meningkatkan kepuasan pasien, dan memastikan pelayanan kesehatan yang lebih unggul secara keseluruhan. Semakin canggih teknologi yang digunakan, semakin besar potensi untuk memberikan perawatan kesehatan yang lebih maju dan menyeluruh.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk merancang suatu aplikasi smart service yang bisa digunakan untuk mendapatkan antrian secara online sesuai kebutuhan pasien di puskesmas dan rumah sakit di Bandang Lampung sebagai laporan skripsi dengan judul **“SMART SERVICE PUSKESMAS DAN RUMAH SAKIT DI LAMPUNG BEDASARKAN PRIORITAS PASIEN MENGGUNAKAN ALGORITMA FIRST IN FIRST OUT (FIFO)”**.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah-masalah yang akan membantu kelancaran proses penelitian antara lain:

- a. Penulis membatasi faskes yang ada di lampung dengan memfokuskan penelitian di wilayah kecamatan Kemiling Bandar Lampung.
- b. Untuk Pasien yang mengalami kecelakaan atau penyakit yang harus ditangani segera tidak diharuskan mengambil antrian melainkan dilarikan langsung ke Instalasi Gawat Darurat (IGD).
- c. Aplikasi ini hanya diperuntukan untuk pasien yang tidak memerlukan penanganan medis secepatnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka disusun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu: Bagaimana membuat dan merancang sistem aplikasi smart service kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit bandar Lampung berdasarkan prioritas pasien?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk membuat dan merancang sistem aplikasi smart service berdasarkan prioritas pasien di Rumah Sakit dan Puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung, sehingga dapat memberikan manfaat pada masyarakat dan Puskesmas dan Rumah Sakit di Kota Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Memberikan solusi untuk masyarakat dalam mendapatkan antrian sesuai prioritas masing-masing di Rumah Sakit dan Puskesmas Kota Bandar Lampung. Dan menciptakan program baru yang membantu masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian secara online.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada instansi kesehatan di Kota Bandar Lampung. Dengan hadirnya smart service berdasarkan prioritas pasien ini penulis berharap dapat membantu instansi kesehatan dalam meringankan proses registrasi.
3. Penulis dapat menerapkan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuannya mengenai pembangunan sebuah aplikasi website dan teknologi-teknologi terkait yang digunakan dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang aplikasi smart service berdasarkan prioritas pasien di Puskesmas dan rumah sakit di Bandar Lampung.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang aplikasi smart service berdasarkan prioritas pasien di Puskesmas dan Rumah Sakit di Bandar Lampung.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, mengenai rancangan software dalam pembuatan aplikasi smart service berdasarkan prioritas pasien berbasis web di Puskesmas dan Rumah Sakit di Bandar Lampung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil penelitian serta pembahasan mengenai aplikasi smart service berdasarkan prioritas pasien di Puskesmas dan Rumah Sakit di Bandar Lampung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan serta saran dari penulis yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN