

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Pada tahun 1986 berdiri Klinik Spesialis Bumi Waras dibawah naungan Yayasan Bumi Waras yang menyelenggarakan pelayanan seperti Pelayanan Rawat jalan, Gawat Darurat, Fasilitas Pelayanan Rawat Inap dengan 20 tempat tidur, Pelayanan Radiologi, Laboratorium, kamar Bedah dan Kamar bersalin.

Aktivitas utama dalam melayani pasien pada rumah sakit Bumi Waras Bandar Lampung adalah melakukan layanan rawat jalan, proses tersebut terkadang memakan waktu cukup lama dan tidak jarang menimbulkan antrian yang membuat pasien untuk menunggu cukup lama. Semakin banyak pasien, maka akan semakin banyak layanan rawat jalan. Jumlah pasien yang datang tiap harinya tidak pasti dan cenderung lebih besar daripada jumlah sumber daya yang ada, sehingga waktupun menjadi hal yang sangat penting bagi pasien untuk melakukan aktivitas yang lainnya.

Waktu adalah sesuatu hal yang berharga sehingga permasalahan sistem antrian di pusat layanan seperti rumah sakit menyebabkan banyak waktu yang terbuang. Penulis membuat sebuah aplikasi yang akan menjadi solusi sekaligus peningkatan fasilitas di Rumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung dengan menjadikan Smartphone dan penunjang teknologi lainnya untuk mengatur sistem antrian tersebut. Fasilitas yang dimaksud yaitu dalam melakukan pemesanan karcis antrian untuk berobat rawat jalan. Kondisi saat ini, pasien diharuskan mengambil mendaftar terlebih dahulu di lokasi rumah sakit lalu kemudian menunggu nomor antrian untuk dipanggil. Sehingga dalam rentang waktu tersebut, sebagian besar aktifitas mereka adalah

menunggu yang berakibat menimbulkan kejenuhan. Jarang dari mereka dapat menggunakan waktu tersebut untuk beristirahat di rumah atau menjalankan aktifitas lainnya.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dari hasil wawancara dengan pihak rumah sakit, kami membuat aplikasi sistem antrian secara online yang terbagi menjadi 2 sisi; yaitu sisi customer (user) dan pegawai rumah sakit (admin). Customer yang melakukan antrian menggunakan aplikasi tersebut menggunakan smartphone yang berbasis Android. Sistem ini terbagi menjadi 2 sub system pelayanan, yaitu untuk pasien umum dan pasien BPJS. Dengan adanya aplikasi ini membuat proses antrian menjadi efektif dan efisien. Aplikasi ini memiliki fitur pembuatan nomor antrian otomatis, jadi setelah pasien memesan poliklinik yang dipilih dan sudah melakukan pembayaran, maka sistem akan otomatis membuat nomor antrian untuk pasien.

Melihat dari hal tersebut maka tercetuslah ide untuk membuat “SISTEM INFORMASI PELAYANAN ANTRIAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BUMI WARAS BANDAR LAMPUNG BERBASIS MOBILE” yang dapat membantu pasien menghemat waktu dan tenaga sehingga tidak ada lagi pasien yang harus menunggu terlalu lama hanya untuk mendapatkan nomor antrian berobat rawat jalan.

1.2. Rumusan Masalah

Penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, yaitu :

1. Antrian yang dilakukan di rumah sakit Bumi Waras Bandar Lampung masih masih mengharuskan pasien untuk datang ke lokasi langsung untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian berobat rawat jalan.

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Dari latar belakang permasalahan diatas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup penelitian ini adalah Rumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung.
2. Ruang lingkup di dalam sistem ini adalah berfokus pada rawat jalan, pembuatan nomor antrian pasien, daftar list poliklinik, dan daftar list dokter yang beroperasi di Rumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung.
3. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada 2 jenis pasien, yaitu pasien umum dan pasien BPJS.
4. Pembuatan sistem ini menggunakan bahasa pemrograman php.
5. Hak akses pengolahan aplikasi hanya dapat dilakukan oleh admin pada Rumah Sakit Bumi Waras Bandar Lampung.

1.4. Tujuan

Penelitian dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari sistem yang ada terhadap proses sistem informasi pelayanan antrian pasien di rumah sakit Bumi Waras Bandar Lampung berbasis mobile sehingga dapat mempermudah pasien dalam melakukan antrian.

1.5. Manfaat

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a. Mempermudah masyarakat dalam melakukan pengambilan nomor antrian.
- b. Pasien dapat melakukan pendaftaran tanpa perlu mendatangi atau menghubungi pihak rumah sakit.
- c. Sistem yang penulis buat juga memberikan informasi antrian secara langsung sehingga calon pasien dapat mengawasi jalannya antrian tanpa perlu berada di lokasi antrian.
- d. Mempermudah pihak rumah sakit dalam melakukan pengawasan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan diperumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta alat dan bahan pendukung.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

