

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan kegiatan yang mesti diperhatikan oleh suatu instansi agar kualitas pelayanannya semakin baik. Pengertian pelayanan menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 adalah kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan seseorang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, selaku warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang telah diberikan oleh pemerintah penyelenggara dalam pelayanan publik. Apabila suatu pelayanan melihat acuan pada standarisasi yang telah ditetapkan yaitu undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, maka masyarakat bisa menikmati manfaat pelayanan secara maksimal.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi adalah dengan menerapkan sistem antrian. Menurut penelitian yang dilakukan Hadi dan Nugrahaeni (2016) dengan menerapkan antrian ke dalam suatu aplikasi penjadwalan dapat membantu pihak Sixo Reflexology dalam menjadwalkan terapi bagi pasiennya. Fratiwi dan Mariana (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dengan menerapkan sistem antrian di dalam aplikasi, para pensiun bisa mendaftar dimana saja sebelum mendatangi kantor yang dituju guna mendisiplinkan antrian agar tidak terjadi antrian yang panjang dan membuat kericuhan pada kantor tujuan

Menurut Wati (2017), antrian adalah garis tunggal yang menunggu atau terbentuk di depan fasilitas pelayanan. Hal ini terjadi karena frekuensi waktu orang (pasien) atau benda yang tiba pada suatu fasilitas pelayanan lebih cepat daripada orang (pasien) atau benda yang sedang mendapat pelayanan. Metode *queue* merupakan metode yang digunakan dalam mengelola data antrian. Ada beberapa jenis tipe antrian, salah satu diantaranya adalah *priority service*. Menurut Sindar (2019), *Priority Service* (PS) merupakan model antrian yang mengutamakan layanan kepada antrian yang memiliki prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan prioritas

yang lebih rendah. Salah satu contoh *priority service* adalah pasien dengan BPJS dan non BPJS (umum).

Apotek Rosa merupakan salah satu apotek terbesar dan terlengkap yang terletak di Bandar Lampung. Apotek ini melayani farmasi, rekam medik, serta layanan poliklinik kesehatan. Terdapat 5 poliklinik praktek dokter pada Apotek Rosa, diantaranya poli penyakit dalam, poli gigi, poli kebidanan dan kandungan, poli anak, dan poli THT. Jam praktek layanan rata-rata dimulai dari pukul 17:00-20:00 WIB. Untuk hari selasa pelayanan poli kebidanan dan kandungan dibuka pukul 13:00-15:00 WIB. Pelayanan poli anak dibuka pukul 18:30-21:00 WIB. Semua pelayanan dibuka dari hari senin sampai hari sabtu, untuk hari minggu tidak ada layanan kesehatan. Dokter praktek tersebut merupakan dokter spesialis pada bidangnya. Jika pasien ingin berobat kesana, pasien cukup datang atau telepon untuk melakukan pendaftaran.

Berdasarkan data dari tiap poli yaitu poli penyakit dalam, poli gigi, poli kebidanan dan kandungan, poli anak, dan poli THT, rata-rata antrian pasien setiap harinya berjumlah 10 orang, namun yang terlayani berdasarkan jam praktek adalah sebanyak 9 orang pasien dengan estimasi waktu pelayanan tiap pasien sekitar 15 menit. Dengan permasalahan yang ada, dibangunlah suatu sistem antrian yang dapat meminimalisir adanya keramaian pada poli. Cara kerja sistem sistem yang dibangun adalah pasien yang menentukan jam berobat berdasarkan pilihan jam yang ada.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang terdapat pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana meminimalisir penumpukan pasien yang hendak berobat pada poliklinik Apotek Rosa?
- b. Bagaimana cara meningkatkan layanan pendaftaran pasien pada Apotek Rosa?
- c. Bagaimana mempermudah pasien dalam menentukan waktu untuk berobat?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Rosa Kota Bandar Lampung. Agar pembahasan tidak keluar dari aplikasi yang akan dibuat, maka penelitian dibatasi pada :

- a. Aplikasi yang dibuat berbasiskan *platform* Android.
- b. Data yang dikelola adalah data jadwal praktek dokter Apotek Rosa seperti poli penyakit dalam, poli gigi, poli kebidanan dan kandungan, poli anak, dan poli THT.
- c. Aplikasi yang dibangun berupa layanan *e-booking* pasien dokter praktek poliklinik Apotek Rosa dengan penerapan metode *queue*.
- d. Aplikasi yang dibuat tidak berperan sebagai layanan apotek.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Menganalisis pelayanan pendaftaran pasien berobat Apotek Rosa.
- b. Membuat aplikasi layanan *e-booking* Apotek Rosa berbasis Android.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah :

- a. Adanya media alternatif yang digunakan oleh pasien untuk melakukan pendaftaran secara *online* guna mengetahui estimasi waktu jadwal berobat pasien tersebut.
- b. Adanya media yang dapat menginformasikan jadwal waktu berobat pasien.
- c. Adanya media yang dapat menginformasikan bahwa pasien tidak dapat mendaftar lagi dikarenakan pendaftaran pasien sudah *full*/penuh.
- d. Adanya media alternatif yang dapat meningkatkan layanan pendaftaran pasien pada poliklinik Apotek Rosa.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, dan Bab V, daftar pustaka, serta lampiran dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

a. BAB I Pendahuluan

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

b. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian dalam membangun aplikasi layanan *e-booking* Apotek Rosa berbasis Android. Bab ini berisikan teori mengenai aplikasi Android, metode *queue*, *database* MySQL, bahasa pemrograman Kotlin, serta metode pengembangan sistem prototipe dan pengujian sistem *black box testing*.

c. BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi pengumpulan data terdiri dari wawancara dan studi pustaka serta metode pengembangan sistem prototipe. Pada bab ini juga dijabarkan perancangan sistem yang diusulkan dimulai dari perancangan kerangka penelitian, arsitektur sistem, *database*, serta *interface* aplikasi.

d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya. Dalam bab ini juga terdapat hasil pengujian aplikasi menggunakan *black box testing*.

e. BAB V Simpulan dan Saran

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

f. Daftar Pustaka

g. Lampiran