

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi pada bidang pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Saat ini hampir semua orang menuntut pelayanan publik untuk semakin efektif dan efisien, mengingat pelayanan kesehatan tidak hanya sebatas pengobatannya saja akan tetapi bagaimana suatu klinik memberikan pelayanan yang prima karena berkaitan erat dengan masalah kesehatan. (Meilinda, 2013)

Sistem antrian dan pelayanan konvensional memiliki beberapa kekurangan karena memaksa calon pasien harus mendatangi klinik secara langsung untuk mengambil nomor antrian dan untuk mengetahui informasi jadwal dokter. Selain itu secara tidak langsung pada akhirnya akan berdampak kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Zulfikar & Supianto, 2018)

Klinik Altha Medika merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, berlokasi di Jalan Sundawenang Kec. Parungkuda Kab. Sukabumi setiap hari pasien yang datang selalu melebihi nomor antrian yang tersedia. Saat ini di klinik Altha Medika belum adanya sistem antrian berbasis online yang memudahkan calon pasien untuk mengambil nomor antrian tanpa harus mendatangi klinik untuk mengambil nomor antrian, untuk meningkatkan pelayanan pasien maka diperlukan sebuah konsep yang baik yang akan digunakan. Maka perlu adanya sistem antrian dan pelayanan berbasis *web* di klinik Altha Medika. (Riska, 2020)

Sistem antrian berbasis web dapat memudahkan calon pasien yang akan berobat untuk mendapatkan nomor antrian tanpa harus mendatangi langsung klinik dan memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi tentang klinik. Dengan memanfaatkan sistem antrian berbasis web dapat memberikan kemudahan bagi calon pasien karena mudah diakses menggunakan internet. (Wijaya & Sari, 2015)

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dibuatlah sebuah rancangan sistem antrian berbasis web yang membantu calon pasien untuk mendapatkan nomor antrian yang dapat diakses secara *online*. Tidak hanya berfokus pada pengambilan nomor antrian. Informasi mengenai fasilitas, dan jadwal dokter. Sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai klinik. Sehingga dalam skripsi ini mengambil judul **“Rancang Bangun Sistem Antrian Dan Pengelolaan Pasien Rawat Jalan berbasis WEB Pada Klinik Altha Medika”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menarik permasalahan sebagai berikut ;

1. Proses pengambilan antrian dan pendaftaran selama ini dilakukan dengan cara, dimana calon pasien harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian dan pendaftaran pasien.
2. Menyita banyak waktu dalam proses antrian dan pendaftaran menyebabkan jam operasional tidak mencukupi dengan jumlah antrian calon pasien yang akan berobat pada hari itu
3. Belum adanya suatu sistem informasi yang dapat mempermudah calon pasien untuk mengetahui informasi yang ada pada klinik.

1.3. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, dibuat rumusan masalah yang terjadi dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan yang membantu untuk memudahkan masyarakat mengetahui informasi yang ada pada klinik?
- b. Bagaimana melakukan pengambilan nomor antrian dan pendaftaran tanpa menyita banyak waktu?
- c. Bagaimana penerapan sistem pengambilan nomor antrian dan pendaftaran berbasis web?

1.4. Maksud dan tujuan

Maksud dari pembuatan skripsi ini adalah :

1. Mempermudah calon pasien dalam melakukan pendaftaran
2. Meningkatkan pelayanan rumah sakit atau poliklinik dalam menyampaikan informasi
3. Masyarakat mengetahui informasi yang ada pada klinik Altha Media.
4. Membantu pihak klinik Altha Medika dalam Hal membuat atau merancang sistem antrian berbasis web.

Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam mencapai kelulusan Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Dan Informatika Universitas Bina Sarana Informatika

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara penelitian dan pengamatan secara langsung di klinik Altha Medika dan menganalisa sistem yang sedang berjalan.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada narasumber ibu Riska bagian administrasi di Klinik Altha Medika, mengenai sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan.

3. Studi pustaka

Selain melakukan observasi dan wawancara penulis melakukan pengumpulan data melalui beberapa buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik untuk menjadi bahan referensi dan untuk melengkapi data-data tambahan untuk melengkapi penulisan skripsi.

1.6. Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini dan agar lebih terarah dengan baik, maka dibuat sistem antrian online pada klinik berbasis web. Alur yang tertera di aplikasi berbasis web ini terdiri dari 2 user yaitu admin dan petugas yang masing-masing memiliki tugas sesuai tanggung jawabnya. Admin bertugas mengelola semua jenis pengolahan data pasien, data rawat jalan, data transaksi di klinik termasuk mengakses laporan transaksi dan laporan pasien sedangkan petugas klinik dibatasi hanya dapat mengelola pendaftaran pasien dan transaksi pasien di aplikasi berbasis web ini.