

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada masa kini, teknologi berkembang pesat dan menjadi entitas tidak dapat terpisahkan dari pekerjaan manusia. Maraknya pengguna internet merupakan salah satu bukti nyata fenomena tersebut. Menurut Badan Pusat Statistik pada Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022, pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan dimana pada tahun 2022, tercatat 66,48% penduduk Indonesia sudah menggunakan telepon seluler (Badan Pusat Statistik, 2023). Angka tersebut dikatakan meningkat dibandingkan pada tahun 2021 yang berada pada angka 62,10%. Perkembangan teknologi mempunyai peran cukup penting dalam berbagai bidang, bidang kesehatan merupakan salah satunya. Penggunaan teknologi di bidang kesehatan tersebut bertujuan untuk memudahkan aktivitas dari manusia itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasyankes yang termasuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) kesehatan yang berada dibawah pengawasan Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten atau Kota (Ramadhan dkk., 2021). Puskesmas berperan pula sebagai fasyankes yang memberikan rujukan pasien ke rumah sakit rujukannya (Pramono dkk., 2021).

Sebagai Fasyankes tingkat pertama, Puskesmas sebagai jasa penyedia layanan kesehatan haruslah memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Salah satunya merupakan Puskesmas Munjul Jaya yang berada dibawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten Purwakarta. Puskesmas Munjul Jaya, sebagai Fasyankes, selalu dipenuhi oleh masyarakat yang memerlukan layanan kesehatan setiap harinya. Hal itu menyebabkan antrean menjadi cukup padat di Puskesmas Munjul Jaya karena proses mengambil nomor antrean harus dilakukan di tempat.

Tentunya diperlukan suatu solusi dari hal tersebut yaitu sistem antrean *online*. Dimana dengan adanya reservasi antrean secara online, pasien tidak perlu menunggu lebih dahulu di tempat (Agustin dkk., 2021).

Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan ialah, penelitian yang dilakukan oleh Cahyono yaitu merancang aplikasi antrean pasien dengan studi kasus di UPT Puskesmas Kaligesing dengan hasil bahwa penggunaan sistem informasi pasien, pelayanan pasien dapat lebih efektif serta beraturan (Cahyono, 2021). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Lengkong & Joshua dengan yaitu perancangan aplikasi antrean untuk mengurus dokumen kependudukan dimana perancangan aplikasi tersebut diharapkan dapat memudahkan karyawan serta masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan (Lengkong & Joshua, 2023).

Penelitian lainnya dilakukan oleh Lubis., dkk dengan hasil penelitian berupa aplikasi antrean *online* untuk pasien rumah sakit. Sistem antrean tersebut menggunakan SMS Gateway dengan android sebagai basisnya menggunakan metode *prototyping*. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa proses antrean menjadi lebih cepat serta pasien menjadi tidak terlalu lama menunggu (Lubis dkk., 2019). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rawito & Hendrawan, penelitian ini mengembangkan pelayanan posyandu melalui sistem nomor antrian berbasis aplikasi *mobile*. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa proses pendaftaran menjadi lebih cepat, penungguan antre berkurang, dan juga *monitoring* serta pelaporan data menjadi lebih mudah (Hendrawan & Rawito, 2023). Kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hehanussa., dkk yaitu penelitian merancang aplikasi antrean puskesmas menggunakan algoritma FIFO dengan metode RAD (*Rapid Application Development*), aplikasi yang dibuat berhasil mengatasi antrean dan memudahkan petugas untuk mengetahui serta memantau data pasien yang sedang mengantre (Hehanussa dkk., 2022).

Berangkat dari hasil wawancara dengan instansi, instansi memerlukan suatu sistem antrean *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan antre di Puskesmas Munjul Jaya. Maka dari itu dirancanglah sistem yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan antre di Puskesmas Munjul Jaya. Sistem yang

dirancang merupakan sistem antrean secara *online* dimana untuk mengambil nomor antrean, calon pasien tidak perlu menunggu langsung di tempat.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dari penelitian berdasarkan latar belakang yang disusun adalah:

1. Bagaimana rancang bangun sistem antrean *online* untuk Puskesmas Munjul Jaya?
2. Bagaimana analisis usabilitas Sistem Antrean *online* Puskesmas Munjul Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah adalah:

1. Melakukan rancang bangun sistem antrean *online* untuk Puskesmas Munjul Jaya.
2. Melakukan analisis usabilitas Sistem Antrean *online* Puskesmas Munjul Jaya.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Batasan dari masalah ditentukan agar penelitian dapat berfokus mencapai tujuan. Batasan masalah tersebut adalah :

1. Sistem yang dirancang tidak sampai ke tahapan pembayaran.
2. Sistem yang dibuat hanya berbasis *web*.
3. Sistem dirancang menggunakan metode *Unified Modelling Language* (UML).
4. *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menguji usabilitas.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi penulis, memberikan banyak pengetahuan serta pengalaman dalam melakukan perancangan sistem berbasis *web*.
2. Bagi pengembangan, referensi bagi penelitian berikutnya untuk mengembangkan suatu sistem.
3. Bagi instansi, penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Puskesmas Munjul Jaya untuk metode alur antre yang baru.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi ditulis dengan tujuan agar keseluruhan skripsi yang telah disusun dapat dipahami. Skripsi dapat dibagi menjadi tiga bagian seperti di bawah ini:

1. Bagian Awal

Berisikan halaman judul, lembar hak cipta, lembar pengesahan, surat pernyataan, ucapan terima kasih, abstrak berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris, serta daftar-daftar.

2. Bagian Isi

Bagian isi kembali dibagi menjadi lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisikan landasan penelitian, dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan desain dari penelitian, dan perancangan sistem.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Berisi pembahasan dari temuan serta analisis dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Berisikan simpulan, implikasi dan rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Berisikan halaman daftar pustaka, riwayat hidup penulis, dan lampiran-lampiran.