

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Rawat Jalan dari Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 560/MENKES/SK/IV/2003 merupakan pelayanan pasien untuk observasi, penaksiran, pengobatan, rehabilitasi medik serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap pada tempat tinggal sakit. Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan sekarang merupakan salah satu pelayanan yg menjadi perhatian primer rumah sakit, Hampir semua rumah sakit sekarang menaikkan mutu serta kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan, Hal ini disebabkan karena pada dalam menentukan tempat tinggal sakit untuk rawat inap, pilihan pasien umumnya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Mutu serta kualitas suatu tempat tinggal sakit selain ditentukan oleh tingkat keahlian dokter yang dimiliki wahana dan prasarana jua dipengaruhi, salah satunya ialah sistem antrian pada rawat jalan.

Di studi pendahuluan yg dilakukan peneliti pada lepas 2 agustus sampai 4 agustus 2021 di RS Djatiroto Lumajang terjadi antrian menggunakan rata-homogen 30-60 orang per hari di poli terpadu yang membuka pelayanan berasal jam 08.00 sampai jam 13.00 serta buka kembali pukul 17.00 hingga pukul 20.00 kecuali di hari Jumat serta sabtu Poli terpadu hanya membuka pelayanan berasal jam 08.00 sampai jam 12.00 pagi. Alur yg berjalan di pelayanan poli terpadu pada RS Djatiroto Lumajang ialah pasien datang langsung ke tempat tinggal sakit buat melakukan registrasi serta harus antri yg bisa menghabiskan banyak ketika, registrasi pula bisa dilakukan via telepon tetapi seringkali jaringan telepon yang dipergunakan sibuk atau reservasi selalu penuh. Bagi pasien yg telah pernah periksa, melakukan registrasi pasien dengan memberikan kartu berobat buat menerima nomer antrian, pasien yg tiba harus menunggu buat melakukan pendaftaran secara bergantian.

Bagi pasien baru, sebelum melakukan pendaftaran pasien wajib melakukan registrasi terlebih dahulu pada bagian registrasi pasien menggunakan mengisi nama, alamat, tempat tanggal lahir, no anggota rumah sakit, dan nomer telepon, sedangkan pasien yang tiba harus menunggu buat mengisi semua biodata tadi secara bergantian. Hal tersebut tentu membutuhkan waktu yang lama bagi pasien padahal pasien pada keadaan sakit. Selama ini informasi tentang pelayanan medis pada RS Djatiroto Lumajang didapat pada brosur yg hanya dibagikan di lingkup rumah sakit jadi kurang efektif dalam hal update berita, terkadang karena kurangnya isu berasal tempat tinggal sakit mengakibatkan pasien tiba disaat dokter tidak ada praktek, hal ini menjadi kekurangan dalam pelayanan kepada pasien dan ada permasalahan dimana pasien menunggu lama buat pengobatan dikarenakan angka antrian registrasi yang tidak diketahui asumsi jam berapa giliran pasien tersebut dilayani.

Penelitian oleh Laeliah (2017), Torry (2016), serta Bustani (2015) menyatakan bahwa saat tunggu antrian di sistem konvensional sangat berpengaruh pada taraf kepuasan pelayanan pasien. sesuai hal tadi, tidak dipungkiri lagi bahwa sistem antrian manual cenderung menimbulkan ketidaknyamanan bagi calon pasien yang akan berobat. oleh karena itu, dibuatlah sebuah rancangan serta implementasi dari suatu sistem antrian yang membantu antrian untuk menjadi terorganisir serta menyenangkan serta bisa di akses dari mobile phone. ada beberapa penelitian mengenai solusi antrian yang sudah dilakukan. Sistem yang dipergunakan mulai meninggalkan sistem konvensional, yaitu mendatangi lokasi antrian dan mengambil angka antrian. namun beberapa masih melakukan optimasi pada sistem konvensional tersebut. Sedangkan penelitian lain menggunakan perangkat lunak yang terhubung dengan jaringan sebagai akibatnya akses registrasi dapat dilakukan secara online, galat satunya adalah penelitian oleh Bambang Sutikno, 2017. Beberapa penelitian

menggunakan teknologi di mobile phone menjadi media registrasi online, terdapat yg memakai media sms buat managemen antrian (Syed Suhail D, dkk. 2018). Sebagian besar memakai software menggunakan platform android sebab tergolong simpel pada pengembangan.

Dari penerangan di atas, buat memecahkan beberapa duduk perkara yang sudah disebutkan, sistem antrian yg tadinya memakai cara manual bisa ditingkatkan menggunakan pemberian perangkat lunak sistem antrian berbasis android yang bisa berfungsi menjadi pendaftaran online buat antrian layanan medis sehingga pasien yg sudah menjadi anggota tempat tinggal sakit mendapat info nomor antrian , asumsi ketika giliran pasien akan dilayani dan info terkait jadwal dokter praktek pada setiap poli, dengan contoh antrian Multiple Channel Single Phase serta aturan kedatangan First Come First Serve (FCFS).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana mempermudah instansi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang semakin efektif dan efisien.
2. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi admisi online rumah sakit berbasis mobile studi kasus RS Djatiroto Lumajang.
3. Bagaimana mempermudah pengguna layanan kesehatan untuk melakukan pendaftaran tanpa perlu mendatangi ataupun menghubungi pihak rumah sakit.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Informasi Admisi Online Rumah Sakit Berbasis Mobile Studi Kasus RS Djatiroto Lumajang” ini sebagai berikut

1. Aplikasi ini hanya bisa melakukan pendaftaran dan pengambilan nomer antrian rumah sakit.
2. Aplikasi ini tidak compatible pada semua versi Android, versi minimum aplikasi ini adalah Android versi 4.4, kitkat (API level 21).
3. Model antrian yang di gunakan adalah *Multiple Channel Single Phase*.
4. Sistem menggunakan asumsi *First Come First Serve (FCFS)* dengan keadaan bukan pasien gawat darurat.

1.4 Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Mempermudah instansi kesehatan dalam memberikan pelayanan yang semakin efektif dan efisien.
2. Menyelesaikan pembuatan aplikasi sistem informasi admisi online rumah sakit berbasis mobile studi kasus RS Djatiroto Lumajang.
3. Mempermudah pengguna layanan kesehatan untuk melakukan pendaftaran tanpa perlu mendatangi ataupun menghubungi pihak rumah sakit.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan diatas, maka diharapkan sistem ini dapat menghasilkan beberapa manfaat yaitu :

1. Dengan diterapkannya sistem informasi admisi online rumah sakit berbasis mobile studi kasus RS Djatiroto Lumajang dapat mengurangi waktu tunggu pasien.
2. Mempermudah pasien dalam proses pengambilan nomer antrian.
3. Mengenalkan pengetahuan mengenai fasilitas teknologi kepada masyarakat dengan dibuatkannya sistem antrian berbasis android pada rumah sakit.