

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (UU No 44 Tahun 2009). Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi sendiri merupakan satu – satunya Rumah Sakit yang dimiliki oleh PC NU Kabupaten Banyuwangi. Rumah Sakit ini didirikan dan dilakukan pembangunan pada tahun 1997, kemudian mulai melakukan pelayanan kesehatan pada tahun 2000.

Sebagai salah satu penyedia informasi publik oleh pemerintah termasuk Rumah Sakit juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggungjawab untuk menyediakan informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga menyebutkan bahwa pemerintah bertanggungjawab atas ketersediaan akses terhadap informasi pelayanan kesehatan untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Hal ini membuat rumah sakit membutuhkan bantuan teknologi informasi yang terkomputerisasi yang dapat mempermudah proses pelayanan, menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, dalam membantu proses pelayanan pasien.

Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang ada di Kabupaten Banyuwangi yang memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi dengan jumlah kunjungan rata-rata ± 1500 kunjungan perbulan dan waktu tunggu pelayanan pasien yang dibutuhkan > 20 menit untuk 1 pasien. Ketika jumlah kunjungan mencapai 50 pasien perhari, maka waktu tunggu yang dibutuhkan lebih dari 1 jam. Rata-rata jumlah kunjungan perhari sekitar 150 – 300 pasien sehingga menambah jumlah kepadatan ruang tunggu dan ada pasien

yang menunggu diluar gedung. Menurut Kemenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RS waktu tunggu di rawat jalan adalah lebih kecil atau sama dengan enam puluh menit.

Proses pengambilan nomor antrian manual menimbulkan ketidak-efektifan waktu tunggu (Mahmudati *et al*, 2022). Waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Laeliyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu pasien cenderung disebabkan oleh adanya antrian yang panjang sehingga mengakibatkan jarak antar antrian menjadi sangat lama dan hal ini juga mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan pelayanan. Lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan adanya ketidaknyamanan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dibutuhkan sistem informasi antrian *online* untuk mempersingkat waktu tunggu pasien. Penggunaan sistem informasi antrian *online* dapat membantu pasien memperoleh nomor antrian mulai dari tempat pendaftaran sampai antrian di poli.

Tabel 1.1 Waktu Tunggu Pasien

No Antrian	Loket Pendaftaran	Waktu panggil	Poli	Waktu tunggu (menit)
1	07.45 – 07.55	08.05	08.05	24
2	07.46 – 07.56	08.06	08.06	24
3	07.48 – 07.58	08.08	08.08	24
4	07.50 – 08.00	08.10	08.10	25
5	07.52 – 08.02	08.12	08.12	25
50	07.55 – 08.10	08.55	08.55	77
TOTAL				199
RATA-RATA				134,8

Sumber: Hasil observasi

Studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi di RSNU Banyuwangi didapatkan data bahwa loket pendaftaran di RSNU Banyuwangi dibuka pada pukul 07.30 – 12.00 pada hari senin, selasa, rabu, Kamis

dan sabtu, sedangkan pada hari jumat dibuka pada pukul 7.30 – 11.00 dan 24 jam untuk loket UGD. Loket pendaftaran di RSNU Banyuwangi dibuka 3 loket yaitu 2 loket untuk loket pendaftaran *offline* dan 1 loket untuk loket pendaftaran *online* via *whatsapp* serta UGD. Proses pengambilan nomor antrian pendaftaran pasien yang dilakukan di RSNU Banyuwangi masih dilakukan secara manual yaitu pasien mengambil nomor antrian terlebih dahulu pada mesin antrian atau *console box* yang tersedia di halaman *lobby* rumah sakit, kemudian pasien menunggu pada ruang tunggu sebelum menuju loket pendaftaran dan selanjutnya dilakukan proses pendaftaran dengan menyerahkan syarat-syarat yang diperlukan. Kemudian pasien kembali memperoleh nomor antrian yang akan digunakan untuk menuju ke poliklinik yang dituju. Proses pengambilan antrian yang masih manual ini kurang efektif jika digunakan di era pandemi seperti sekarang ini dan berdasarkan Surat Undangan Nomor 920/VII-08/0421 tentang Undangan sosialisasi implementasi *bridging system* Antrian *Online* FKRTL yang ditujukan untuk beberapa rumah sakit di banyuwangi, situbondo dan bondowoso oleh BPJS Kesehatan salah satunya RSNU Banyuwangi. Sehingga Rumah Sakit berupaya untuk menyediakan sistem informasi antrian *online* pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Antrian *Online* Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi Berbasis Web sangat diperlukan untuk membantu menunjang proses pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien. Sistem informasi ini juga dapat membantu mempermudah pasien dalam melakukan pengambilan nomor antrian yang dapat dilakukan secara *online*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Antrian *Online* Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi Berbasis Web”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Merancang dan membuat sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi berbasis web.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Analisis kebutuhan dalam perancangan dan pembuatan sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di rumah sakit Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi berbasis web.
- b. Mendesain perancangan dan pembuatan (*Design*) sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi berbasis web dengan menggunakan *Context Diagram (CD)*, *Data flow Diagram (DFD)*, dan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.
- c. Melakukan pengkodean program terhadap desain (*Coding*) sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi berbasis web.
- d. Melakukan pengujian (*Testing*) sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi berbasis web.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan pengetahuan dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di kampus terutama dalam perancangan dan pembuatan sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi

- a. Dapat memberikan kemudahan bagi petugas di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama (RSNU) Banyuwangi dalam proses pengambilan dan pemanggilan nomor antrian pasien.
- b. Mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai salah satu contoh *referensi* ilmiah dalam melakukan penelitian lebih lanjut di bidang perancangan dan pembuatan sistem informasi antrian *online* pasien rawat jalan di Rumah Sakit.