

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berlangsung sangat pesat dan membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor kesehatan. Masyarakat kini semakin menuntut layanan yang cepat, akurat, dan efisien agar kebutuhan kesehatan mereka terpenuhi dengan lebih baik (Iskandar & Anjani, 2024; Sakir, 2024). Dalam konteks pelayanan kesehatan, pemanfaatan teknologi informasi terbukti mampu membantu memperlancar proses kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan (Juliansyah et al., 2024).

Salah satu tantangan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di tingkat pertama, seperti puskesmas, adalah lamanya waktu tunggu akibat sistem antrean yang belum optimal. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan turut mendorong meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke puskesmas. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan antrean, terutama di puskesmas-puskesmas yang masih menggunakan sistem antrean manual (Sakir, 2024). Berdasarkan laporan, semakin banyak masyarakat yang melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin untuk deteksi dini dan pencegahan penyakit, sehingga kebutuhan akan sistem pelayanan yang cepat dan efisien menjadi semakin mendesak (Iskandar & Anjani, 2024)

Puskesmas Mlandingan, yang berada di Kabupaten Situbondo, Jawa Timur, menjadi contoh puskesmas yang melayani tujuh desa di Kecamatan Mlandingan. Puskesmas ini menyediakan layanan dasar seperti pengobatan umum, kesehatan ibu dan anak, gigi, laboratorium, dan apotek. Namun, hingga saat ini, sistem antrean di Puskesmas Mlandingan masih dilakukan secara manual. Akibatnya, ruang tunggu sering kali penuh dan tidak nyaman, terutama ketika pasien datang dalam jumlah banyak (Puskesmas Mlandingan, 2023).

Penggunaan nomor antrean secara manual dengan kertas juga rentan terjadi kesalahan atau bahkan penyalahgunaan, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Di sisi lain, dengan jumlah tenaga kesehatan yang ada, yaitu 51 orang,

Puskesmas Mlandingan sebenarnya punya potensi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun, sistem yang belum terintegrasi menjadi kendala. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi yang dapat mengatasi masalah antrean dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Juliansyah et al., 2024).

Salah satu solusi yang bisa diterapkan adalah sistem antrean berbasis *website*. Dengan sistem ini, pasien bisa mengambil nomor antrean secara online dari rumah tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Cara ini tentu bisa mengurangi kepadatan di ruang tunggu dan membuat proses pelayanan lebih tertata dan efisien. Sistem antrean berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan (Sakir, 2024).

Melihat permasalahan tersebut, penelitian ini akan merancang dan mengimplementasikan sistem antrean berbasis *website* yang dapat digunakan oleh pasien Puskesmas Mlandingan dari rumah. Diharapkan, dengan adanya sistem ini, proses pelayanan di puskesmas bisa berjalan lebih cepat, kerumunan pasien bisa diminimalkan, dan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mlandingan bisa meningkat. Hal ini tentunya akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat di Kabupaten Situbondo.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah yaitu “Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan untuk membantu masyarakat mendapatkan nomor antrian dan mengurangi waktu tunggu pasien di puskesmas?”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun batasan masalah pada pengolahan “Pengembangan aplikasi web untuk manajemen antrian pasien pada puskesmas mlandingan” antara lain :

- a. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mlandingan, kabupaten Situbondo sebagai lokasi studi.

- b. Aplikasi yang di kembangkan berbasis *website* dan dapat di akses melalui browser.
- c. Metode pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *waterfall*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian tugas akhir yang dilakukan adalah “Membangun dan mengimplementasikan sistem antrian berbasis website pada puskesmas dengan tujuan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan masyarakat”.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Membantu calon pasien mendapatkan nomor antrian dengan lebih cepat dibandingkan cara manual, sehingga menghemat waktu dan tenaga.
- b. Mengurangi terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu, mengurangi masalah seperti antrian yang panjang dan ketidaknyamanan akibat kerumunan.