

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat dan cepat, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini membuat manusia bagaikan tak terpisah oleh jarak dan ruang waktu. Perkembangan teknologi yang kian maju, membuat manusia bisa menggunakan berbagai macam peralatan untuk alat bantu dalam menjalankan berbagai aktivitas sebagai sarana pendukung produktivitas. Dengan segala aktivitas yang kian padat menjadikan sebagian orang memiliki mobilitas tinggi dan memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk dalam sektor kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang membutuhkan teknologi terkini untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien kepada pasien (Hapsari et al., 2019).

Dalam era digital seperti saat ini, keberadaan server web sangat penting terutama dalam dunia bisnis dan layanan publik yang mengandalkan *website* sebagai media interaksi dengan pengguna. Namun, kendala seperti gangguan server web sering kali terjadi dan dapat mengakibatkan layanan yang terganggu atau bahkan tidak dapat diakses sama sekali. Oleh karena itu, penggunaan *chatbot* pada *Whatsapp* dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi kendala tersebut dengan memberi kemudahan dengan pengguna tanpa bergantung pada ketersediaan server web.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada responden yang terlibat dalam jurnal Rancang Bangun Penyedia Layanan Informasi Pelayanan Masyarakat Kantor Kecamatan Pandaan Menggunakan *Chatbot*, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari mereka sangat setuju bahwa *Chatbot WhatsApp* yang digunakan dalam penelitian tersebut mampu menjadi penyedia layanan informasi pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi *chatbot* telah berhasil mengoptimalkan kualitas pelayanan informasi publik di wilayah tersebut dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan di masa yang akan datang (Safitri, 2021)

Pendaftaran layanan kesehatan secara *online* telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran *online* tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung ke lokasi secara langsung. Terdapat banyak aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara *online* di antaranya *WhatsApp*, *SMS gateway*, *Telegram* dan lainnya. Aplikasi ini mudah diunduh dengan *smartphone* dan saat ini masyarakat banyak memilikinya. Pendaftaran *online* merupakan salah satu metode pendaftaran dengan teknologi berbasis *mobile phone* yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antre di rumah sakit terlalu lama. Sistem pendaftaran yang menggunakan sistem manual di lakukan dengan mengambil nomor antrean di rumah sakit (Rohman et al.,2022).

Penggunaan aplikasi *WhatsApp* dikelola oleh human sistem yaitu terdapat petugas yang membalas pesan setia pada pendaftaran *online* yang masuk. Pada RSUP Dr. Kariadi sistem pendaftaran *online* sudah dilakukan melalui aplikasi kariadi mobile. Apabila pasien melakukan pendaftaran *online* maka sistem secara otomatis langsung merespons sesuai format permintaan. Kesuksesan implementasi suatu sistem perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi kesuksesan suatu sistem bertujuan untuk mengevaluasi sistem tersebut apakah dapat menimbulkan dampak positif terhadap kinerja individu atau organisasional. Proses perancangan sistem informasi di rumah sakit merupakan salah satu tahapan yang harus dipersiapkan. RSUP Dr. Kariadi Semarang menerapkan sistem pendaftaran *online* dengan harapan agar dapat mempercepat pelayanan, mengurangi komplain meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu dalam pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dikelola oleh petugas SIM rumah sakit. Sistem ini dikelola petugas rumah sakit tanpa bantuan dari pihak luar rumah sakit

*Chatbot WhatsApp* merupakan program komputer yang dirancang untuk merespons pesan *WhatsApp* secara otomatis. Dengan adanya *Chatbot WhatsApp*, pasien atau keluarga pasien dapat mengajukan pertanyaan seputar informasi kesehatan, jadwal dokter, informasi obat, dan lain sebagainya

melalui *WhatsApp*. *Chatbot WhatsApp* dapat memberikan respons secara instan dan akurat, sehingga pasien atau keluarga pasien dapat memperoleh informasi dengan cepat dan mudah. Selain itu, *Chatbot WhatsApp* juga dapat membantu mengurangi beban kerja staf medis dan administrasi di rumah sakit. *Chatbot WhatsApp* dapat menangani pertanyaan-pertanyaan umum yang sering diajukan pasien atau keluarga pasien, sehingga staf medis dan administrasi dapat fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan perhatian lebih (Aini et al.,2021)

Dengan Perancangan *Chatbot WhatsApp* di rumah sakit, diharapkan pelayanan kepada pasien menjadi lebih baik dan efisien. Pasien atau keluarga pasien dapat memperoleh informasi kesehatan dengan mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. Selain itu, *Chatbot WhatsApp* juga dapat membantu mengurangi beban kerja staf medis dan administrasi, sehingga mereka dapat fokus pada tugas-tugas lain yang memerlukan perhatian lebih.

## **1.2. Tujuan dan Manfaat**

### 1.2.1. Tujuan umum

Membuat *chatbot* untuk platform *WhatsApp* sebagai sebuah solusi yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan dan dukungan bagi pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan yang diberikan.

### 1.2.2. Tujuan khusus

- a. Menganalisis kebutuhan dan keinginan pengguna terhadap fitur – fitur yang dibutuhkan dalam *chatbot whatsapp* untuk mendukung pelayanan pada RSUP Dr. Kariadi Semarang
- b. Merancang antarmuka *chatbot whatsapp* untuk mendukung pelayanan pada RSUP Dr. Kariadi Semarang
- c. Implementasi pembangunan sistem *chatbot whatsapp* untuk mendukung pelayanan pada RSUP Dr. Kariadi Semarang.

- d. Pengujian *chatbot whatsapp* untuk mendukung pelayanan pada RSUP Dr. Kariadi Semarang

### 1.2.3. Manfaat

- a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai penambah wawasan, pengalaman serta penerapan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dengan praktiknya di lapangan khususnya mengenai *Chatbot WhatsApp*

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran pada program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

- c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

### 1.3. Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi Semarang yang beralamatkan di Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang dan dilaksanakan selama 3 bulan (11 minggu) pada tanggal 16 Januari sampai dengan 7 April 2023.

### 1.4. Metode Pelaksanaan

#### 1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah metodologi pengembangan perangkat lunak yang dikenal sebagai model *Waterfall*. Model *Waterfall* adalah suatu model pengembangan perangkat lunak yang sistematis dan sequensial, dimana setiap tahap pengembangan harus selesai terlebih dahulu sebelum memasuki tahap akhirnya.

#### 1.4.2. Sumber data

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui observasi langsung terhadap kegiatan langsung

##### b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada berupa jurnal, laporan dan *website* dan sumber informasi lainnya yang tersedia secara publik atau terbatas

#### 1.4.3. Teknik pengumpulan data

##### a. Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap materi dan juga objek penelitian yang berkaitan dengan kegiatan pendaftaran *online* RSUP Dr. Kariadi Semarang