

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Rawat Jalan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 560/MENKES/SK/IV/2003 adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit, Hampir seluruh rumah sakit kini meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan, Hal ini disebabkan karena di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan. Mutu dan kualitas suatu rumah sakit selain ditentukan oleh tingkat keahlian dokter yang dimiliki sarana dan prasarana juga ditentukan, salah satunya adalah sistem antrian pada rawat jalan.

Pada Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada pada tanggal 19 Maret sampai 19 April 2016 di RSU Kaliwates Jember terjadi antrian dengan rata-rata 30-90 orang per hari pada poli terpadu yang membuka pelayanan dari jam 08.00 sampai jam 13.00 dan buka kembali pukul 17.00 hingga pukul 20.00 kecuali pada hari Jumat dan sabtu Poli terpadu hanya membuka pelayanan dari jam 08.00 sampai jam 12.00 pagi. Alur yang berjalan pada pelayanan poli terpadu di RSU Kaliwates Jember adalah pasien datang pada RSU Kaliwates kemudian mendaftar pada bagian pendaftaran, setelah mendaftar pasien diminta untuk menunggu dibagian kursi tunggu sampai petugas poli (Asisten dokter) memanggil pasien tersebut untuk diperiksa, pemanggilan antrian di RSU Kaliwates masih secara manual yaitu dengan memanggil pasien yang akan di periksa satu per satu yang telah mendaftar sesuai dengan urutan ketika mendaftar pada tempat pendaftaran rawat jalan yang terletak di ruangan yang berbeda dari poli terpadu.

Sistem yang sudah ada pada waktu peneliti melakukan observasi pada tanggal 28 maret sampai 30 maret 2016, RSU Kaliwates masih menggunakan sistem antrian pemanggilan manual yaitu menggunakan konsep dimana petugas

poli (Asisten Dokter) harus melakukan banyak pekerjaan yaitu membantu dokter dalam pengobatan, memastikan dokter praktek, mencatat keluhan/anamnesa lengkap kepada pasien, dan memanggil pasien untuk diperiksa. Namun dengan meningkatnya teknologi saat ini sistem tersebut dirasa kurang efisien mengingat fasilitas teknologi yang ada di rumah sakit tersebut sudah tersedia seperti komputer. Hal ini sangatlah tidak efisien terlebih lagi sering terjadi duplikasi nama dengan tujuan poli yang berbeda. Pemanggilan pasien dilakukan secara manual dimana petugas poli akan memanggil pasien dengan memanggil langsung (harus mendekat). Dengan sistem ini hanya pasien yang berada dekat dengan sumber suara atau petugas poli yang mempunyai intonasi suara yang keras dan lantang yang bisa mendengar, dan ketika petugas poli (Asisten Dokter) sama-sama memanggil secara manual akan menimbulkan suara yang rancuh dan menimbulkan kebingungan bagi pasien siapa yang sedang dipanggil oleh petugas poli (Asisten Dokter), pasien juga tidak tahu menahu mengenai urutan diperiksa dan kapan gilirannya dipanggil untuk diperiksa karena tidak adanya sistem antrian ataupun informasi tentang antrian sehabis siapakah dia diperiksa. Terlebih lagi pada samping poli terpadu terdapat pula apotik sebagai tempat pengambilan obat bagi pasien yang telah diperiksa dengan memanggil nama pasien yang obatnya telah selesai diracik. Poli yang paling banyak dikunjungi oleh pasien adalah poli terpadu yang terdiri dari poli Fisioterapi, poli gigi dan poli Fisioterapi, dengan rata-rata kedatangan 75-90 pasien/hari untuk poli Fisioterapi, 40-60 pasien/hari untuk poli Fisioterapi, dan 20-40 pasien/hari untuk poli gigi.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Saputro (2010), tentang perancangan sistem aplikasi daftar tunggu pasien berbasis desktop, menyebutkan permasalahannya meliputi pemanggilan sistem antrian masih manual yaitu petugas jaga poli harus memanggil langsung (harus mendekat) agar pasien dapat mendengar panggilan, mengurutkan daftar tunggu untuk kemudian memanggil pasien dengan nomor antrian berikutnya, hanya pasien yang berada di dekat dengan sumber suara yang bisa mendengar dan tentunya petugas poli harus melihat nomor antrian untuk kemudian memanggil daftar pasien satu per satu. Dari masalah tersebut dapat diatasi dengan merancang aplikasi sistem antrian

untuk menunjang pelayanan agar lebih efektif dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dapat dinilai dengan melihat kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kejelasan informasi pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan di atas, Untuk memaksimalkan penggunaan komputer yang ada di poli terpadu serta memecahkan beberapa masalah yang telah disebutkan, sistem antrian yang tadinya memakai cara pemanggilan manual bisa ditingkatkan dengan pemberian aplikasi sistem antrian yang membantu petugas poli dalam memanggil pasien yang tidak membuat lelah ketika memanggil para pasien dan memberikan efisiensi pekerjaan tanpa harus memanggil satu per satu pasien yang akan diperiksa dan mencatat jumlah pasien, dengan model antrian *Multiple Channel Single Phase* dan aturan kedatangan *First Come First Serve (FCFS)*. Tampilannya berupa informasi nomor antrian dan nama pasien, dengan suara untuk informasi nomor antrian pasien yang dipanggil serta informasi poli tujuan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan adalah bagaimana membuat Aplikasi Simulasi sistem antrian berbasis tampilan dan suara pada poli terpadu dengan menggunakan Microsoft Visual Basic.NET di RSU Kaliwates Jember.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada sistem ini adalah

1. Model antrian yang digunakan adalah *Multiple Channel Single Phase*
2. Sistem antrian difokuskan pada antrian untuk mendapatkan pelayanan di poli Terpadu yang meliputi Poli Fisioterapi, Poli gigi dan poli fisioterapi.
3. Sistem menggunakan asumsi *First Come First Serve (FCFS)* dengan keadaan bukan pasien gawat darurat.
4. Aplikasi ini hanya akan menampilkan suara untuk no urut pasien, poli tujuan dan ruang poli tanpa nama dengan tampilan berupa nama pasien dan nomor urutan antrian yang dipanggil.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menghasilkan Aplikasi Simulasi sistem antrian poli terpadu berbasis tampilan dan suara dengan menggunakan Microsoft Visual Basic.NET di RSU Kaliwates Jember.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Melakukan Requirement Analysis yang diperlukan dalam pembuatan aplikasi system antrian berbasis tampilan dan suara di poli rawat jalan terpadu RSU Kaliwates Jember.
- b. Melakukan System and software design aplikasi simulasi sistem antrian berbasis tampilan dan suara di poli rawat jalan terpadu menggunakan *flowchart*, DFD, ERD dan basis data yang sesuai untuk mendukung pembuatan aplikasi tersebut.
- c. Melakukan Implementation and unit testing kode program sesuai dengan system and software design yang dibuat pada tahap sebelumnya dengan menggunakan bahasa pemrograman Microsoft Visual Basic.NET dan dengan database MySQL.
- d. Melakukan Integration and system testing terhadap aplikasi simulasi sistem antrian berbasis tampilan dan suara poli rawat jalan terpadu yang telah dibuat berdasarkan user aplikasi tersebut.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengetahuan bagi penulis dalam implementasi ilmu yang diperoleh selama kuliah.

### **1.5.2 Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk memperbaiki sistem pemanggil antrian yang masih secara manual.

### 1.5.3 Bagi Politeknik

Penelitian ini dapat dijadikan pembanding atau literature penyusunan skripsi di masa yang akan datang serta menambah referensi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pendidikan khususnya program studi rekam medik.