

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja birokrasi pelayanan publik pada instansi kesehatan di Indonesia masih dirasa kurang optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan pelaksanaan pendaftaran kesehatan yang masih kurang efektif dan efisien, apalagi dengan kondisi sekarang yang marak dengan virus *covid 19* membuat protokol kesehatan diperketat.

Pelayanan publik harusnya sudah mulai melakukan percepatan di segala bidang seperti fasilitas, akses, pelayanan, dan antrian. Untuk bidang fasilitas dan akses berkaitan dengan urusan internal dari pemangku kebijakan, sedangkan pelayanan dan antrian berhubungan langsung dengan pasien atau *user*.

Dengan kondisi itu, maka keterlibatan aplikasi dan sistem sangatlah penting untuk mendukung kinerja dan kualitas pelayanan yang lebih optimal dan efisien dalam segi waktu. Dalam hal ini pelayanan kesehatan membutuhkan suatu sistem untuk mendukung proses pelayanan, salah satunya terkait dengan proses antrian.

Penulis akan fokus membahas tentang bidang antrian yang akan berhubungan langsung dengan pasien atau *user*. Sebut saja seperti rumah sakit, puskesmas, klinik dan dokter umum setiap hari pasti dijumpai banyak orang yang mengantri untuk menunggu antrian. Pada antrian konvensional pasien diharuskan datang langsung ke tempat untuk mengambil nomor antrian, dan juga pasien harus menunggu ditempat hingga nomor antriannya dipanggil tanpa kapan waktu yang ditentukan, apalagi di masa pandemik *Covid-19* ini tidak disarankan oleh pemerintah untuk ada kerumunan orang yang terlalu banyak.

Dari masalah diatas terciptalah ide untuk membuat perancangan aplikasi antrian online berbasis *web*, aplikasi ini mempermudah pasien ketika mendaftar antrian karena bisa dilakukan dimanapun mereka berada tidak harus datang langsung ke tempat, aplikasi ini juga terdapat informasi berapa lama estimasi

waktu tunggu antrian sehingga pelanggan dapat memperkirakan perjalanan menuju lokasi sebelum nomor antriannya dipanggil, dengan adanya aplikasi ini juga meminimalisir tersebarnya Covid-19 karena tidak adanya antrian yang membludak di lokasi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis membuat penelitian dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ANTRIAN ONLINE BERBASIS WEB PADA PUSKESMAS KECAMATAN KOJA DAERAH JAKARTA UTARA MENGGUNAKAN METODE WATERFALL ”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada yaitu:

1. Beberapa tempat berobat di Puskesmas Jakarta Utara masih melakukan antrian manual.
2. Sistem antrian yang kurang efektif dan efisien menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik.
3. Kurang terkontrol nya pelaksanaan pelayanan akibat tidak tertibnya masyarakat akan mengantri.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem yang digunakan pada setiap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jakarta Utara dalam antrian.
2. Mengapa membuat sistem antrian online menggunakan metode *waterfall*.
3. Bagaimana bentuk rancangan sistem antrian yang dapat digunakan masyarakat secara mudah(*User Friendly*).

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah – masalah yang dihadapi, maka penulis memberikan batasan masalah pada skripsi ini antara lain:

1. Perancangan sistem informasi antrian online hanya sebatas mengantri di berbagai tempat untuk berobat pasien.
2. Perancangan sistem informasi ini tidak mencakup cetak identitas setiap pasien, riwayat masuknya berobat pasien, menampilkan rekam medis keseluruhan pasien.
3. Sistem yang dibuat hanya sebatas sistem layanan antrian online dan membuat jadwal dokter berbasis *web*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dari penelitian pada Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara adalah sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Koja di daerah Jakarta Utara.
2. Mempermudah masyarakat dengan adanya antrian online berbasis web.
3. Mengatasi masalah antrian yang masih banyak menggunakan antrian manual.
4. Membuat rancang bangun sistem informasi antrian online yang mempermudah masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan penjelasan pada latar belakang di atas, maka penulis mengharapkan dengan adanya manfaat pada penelitian ini, bagi penulis, pasien dan tempat penelitian.

1.6.1 Penulis

1. Mengetahui proses pembuatan antrian online Puskesmas Kecamatan Koja di daerah Jakarta Utara .

2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengolahan sistem antrian online.

1.6.2 Pasien

1. Memudahkan proses antrian selama berlangsung nya pendaftaran.
2. Mudah melakukan pendaftaran dimanapun dan kapanpun

1.6.3 Tempat Penelitian

1. Membuat sistem antrian yang lebih efektif dan efisien selama proses pendaftaran pasien di Puskesmas Kecamatan Koja.
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dengan dipermudahnya adanya sistem antrian online di Puskesmas Kecamatan Koja.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun ajaran 2020/2021. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kecamatan Koja Jakarta Utara Daerah khusus DKI JAKARTA.

1.8 Metode Penelitian

Pada penyusunan metode penelitian digunakan pada penulisan ini bermaksud agar menjadi lebih terarah. Metode yang adalah diterapkan sebagai berikut:

1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu dengan cara:

1. Metode Wawancara
Penulis melakukan tanya jawab langsung kepada pihak yang terkait dengan materi penulisan Skripsi untuk mendapatkan data – data yang lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.
2. Metode Studi Pustaka

Peneliti melakukan pengumpulan data dan informasi dengan cara membaca dan mempelajari data – data yang didapatkan dari internet, perpustakaan, maupun media cetak atau dari literatur – literatur yang berhubungan dengan penulisan sehingga dapat menunjang skripsi ini.

1.8.2 Metode Analisis

Pada metode analisis perlu dilakukannya analisa terhadap data – data yang didapatkan dari narasumber, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Kualitatif ini merupakan metode dengan menggunakan wawancara dan observasi, dari keseluruhan data tersebut dilakukan proses pengklasifikasian berdasarkan kebutuhan dengan proses pencodingan. Tahap terakhir pada metode ini adalah interpretasi data untuk menganalisa data sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

1.8.3 Metode Perancangan

Dalam perancangan sistem informasi antrian online ini penulis menggunakan perancangan dengan *Unified Modeling Language* (UML) implementasi rancangan sistem ke database *MySQL*.

1.8.4 Metode Pengujian

Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan metode *Black Box*, uji coba dilakukan untuk pengujian fungsional terhadap sistem yang telah dibuat agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan rancangan yang diinginkan.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci, sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian metode penelitian dan metode konsep pengembangan software, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori atau konsep dasar serta peralatan pendukung yang terkait dengan uraian mengenai pembahasan berdasarkan judul Skripsi yang diambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai obyek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem, dan analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian dan implementasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat dan juga saran yang bisa digunakan untuk pengembangan sistem kearah yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.