

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di zaman modern ini, teknologi berkembang dengan sangat pesat sehingga banyak hal yang dapat dilakukan dengan sederhana tanpa mengeluarkan banyak tenaga. Hal tersebut membuat banyak orang memanfaatkan perkembangan teknologi itu dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, baik untuk kehidupan pribadi maupun kelompok. Salah satu bentuk perkembangan teknologi tersebut ialah dengan hadirnya aplikasi belanja online, aplikasi belajar online hingga pemesanan transportasi secara online. Dengan hadirnya aplikasi-aplikasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Hampir setiap aspek dalam kehidupan mulai menggunakan IT (*Information Technology*), termasuk didalamnya pengelolaan sistem dalam pelayanan kesehatan di klinik. Saat ini beberapa klinik sudah memiliki mekanisme pengambilan nomor antrian tersendiri, namun mekanisme pengambilan antrian tersebut belum bisa mengakomodir untuk seluruh aktivitas yang ada pada klinik. Salah satunya yaitu pengambilan nomor antrian secara *online*, agar tidak terdapat permasalahan waktu tunggu yang lama dalam mengantri layanan. Pelayanan kesehatan adalah hal pelik di negeri ini. Tempat pelayanan kesehatan seperti klinik sudah jadi tempat menunggu, bukan sekedar tempat pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena waktu tunggu yang justru lebih lama dari pada pelayanannya sendiri. Masyarakat harus mengantri lama untuk mendapat pelayanan kesehatan dengan waktu tunggu yang tak sebentar. Padahal untuk standar waktu tunggu sendiri, pemerintah sudah menetapkan waktu tunggu minimal untuk tiap pelayanan. Contohnya berdasarkan standar pelayanan minimal Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan 60 menit atau kurang dari 60 menit. Namun pada kenyataannya tak sedikit pasien yang bisa menunggu lebih dari waktu tunggu minimal seperti yang sudah ditetapkan pemerintah [1].

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS pada Bulan Juni 2017 dapat diketahui bahwa 50% pasien menyatakan keluhan lamanya mengantri setelah mengambil nomor antrian di poliklinik, 80% pasien menyatakan keluhan kecepatan pelayanan oleh petugas farmasi lambat, 50% pasien menyatakan keluhan terhadap jam kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, dan 50% pasien yang mengeluhkan mengenai kondisi parkir yang belum memadai dan teratur [2].

Dari permasalahan tersebut ditawarkan solusi atas antrian panjang dalam mengambil nomor antrian yang lama saat ingin berobat, yaitu dengan membangun "Aplikasi Manajemen Antrian Pasien di Klinik secara *online* berbasis Android". Aplikasi manajemen antrian pasien di Klinik berbasis Android adalah aplikasi yang dapat memudahkan pasien dalam mengambil nomor urut antrian pada klinik. Sehingga seseorang dapat dengan mudah melakukan estimasi waktu kapan layanannya akan tiba. Tidak hanya itu, pada aplikasi juga akan dilengkapi dengan sistem yang dapat membantu untuk melakukan evaluasi dalam hal peningkatan mutu layanan klinik itu sendiri, seperti mencatat jumlah pengunjung yang datang, dan juga mencatat waktu yang dibutuhkan per-pasien di dalam ruang pelayanan.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang sub bab 1.1, masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana cara membangun sebuah aplikasi pemesanan nomor antrian berobat pada klinik secara *online*, yang dapat mencatat jumlah pengunjung yang datang sekaligus mencatat lamanya layanan pasien di dalam ruang pelayanan, sehingga dapat digunakan dalam melakukan evaluasi terhadap peningkatan layanan klinik?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari pembangunan aplikasi ini adalah:

- a. Target yaitu klinik yang ada di seluruh Indonesia, namun pada tahap ini baru diimplementasikan pada wilayah disekitar Universitas Telkom.
- b. Sistem Pemesanan Nomor Antri Berobat Secara *Online* diimplementasikan pada *smart phone* berbasis *Android*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah membangun sebuah aplikasi yang menyediakan layanan pengambilan nomor antrian berobat secara *online* dan sekaligus dapat membantu dalam melakukan evaluasi terhadap peningkatan layanan klinik.

1.5 Metodologi

Metodologi yang dilakukan dalam pengembangan aplikasi adalah:

- A. Tahap studi literatur
Mencari referensi yang berhubungan dengan topik tugas akhir ini, yaitu pemesanan nomer antrian berobat secara *online* dalam bentuk buku, jurnal, *paper*, dan lain-lain. Selain itu, mempelajari dan memahami materi yang berhubungan dengan topik tugas akhir.
- B. Tahap pencarian dan pengumpulan data
Melakukan pencarian data-data yang mendukung untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan cara mendatangi klinik.
- C. Tahap perancangan sistem
Merancang aplikasi sesuai dengan kebutuhan berdasarkan data yang diperoleh dari klinik terdekat.
- D. Tahap implementasi
Melakukan implementasi berdasarkan rancangan yang telah dibuat sebelumnya.
- E. Tahap pengujian dan analisis
Melakukan pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat dan menganalisis hasil pengujian aplikasi tersebut.
- F. Tahap pembuatan laporan
Membuat laporan tugas akhir yang berisi dokumentasi tahap-tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir serta hasil analisisnya.

1.6 Pembagian Tugas Anggota

Pembagian tugas anggota tim proyek:

a. Gilar Aji Pangestu

Peran : *Programmer*

Tanggung Jawab :

- Pembuatan aplikasi
- Pembuatan buku proyek akhir
- Pembuatan jurnal

b. Rio Rivando

Peran : *System analyst*

Tanggung Jawab :

- Pembuatan *Design Mockup* dan aplikasi
- Pembuatan buku proyek akhir
- Pembuatan Artefak (Video promosi, Video Penggunaan Aplikasi, Poster)
- Pembuatan *user manual*