

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, ada peningkatan permintaan terhadap efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik, salah satunya adalah dalam bidang pelayanan kesehatan di puskesmas. Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan pemerintah kabupaten/kota yang memiliki tanggung jawab dalam pengembangan sektor kesehatan di suatu wilayah tertentu [1]. Efisiensi dalam bidang pelayanan kesehatan khususnya pada puskesmas memiliki tujuan yaitu memastikan bahwa masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang didapat.

Puskesmas Bojongsoang merupakan salah satu UPT dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola pembangunan kesehatan di Kecamatan Bojongsoang dan juga berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan. Hampir setiap hari Puskesmas Bojongsoang menghadapi lonjakan kunjungan calon pasien yang mencari perawatan medis. Untuk menjaga keteraturan dalam pelayanan ini, Puskesmas Bojongsoang menerapkan sistem antrian. Untuk mengatur jumlah pasien yang datang, Puskesmas Bojongsoang masih menerapkan sistem antrian secara manual, di mana petugas pendaftaran mengumumkan nama pasien secara verbal. Proses antrian di puskesmas dimulai dengan pasien yang datang secara langsung ke puskesmas dan mengambil nomor antrian melalui loket pendaftaran untuk melakukan pendaftaran.

Dengan sistem antrian yang saat ini dilakukan di Puskesmas Bojongsoang menyebabkan beberapa masalah yang timbul. Pasien sering kali harus menunggu dalam waktu tunggu yang lama di tempat tunggu sampai nomor antriannya dipanggil untuk menerima pelayanan secara manual. Selanjutnya, pada saat pendaftaran pasien ketika ingin berobat pencatatannya masih ditulis secara manual. Sehingga data yang sudah ada terkadang menjadi sulit ditemukan. Oleh karena itu, diperlukan aplikasi yang memungkinkan pasien untuk bisa mendaftar secara *online* agar pasien tidak perlu datang secara langsung ke lokasi puskesmas. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan waktu tunggu tidak terlalu lama, sistem antrian menjadi lebih terorganisir, dan mengatasi sistem yang sebelumnya masih menggunakan tulisan manual menjadi satu sistem yang terdapat pada aplikasi.

Perancangan aplikasi ini menggunakan metode Linear Sequential. Metode linear sequential mengusulkan sebuah pendekatan kepada perkembangan perangkat lunak sistematis dan

berurutan yang mulai pada tingkat dan kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan[2], serta mudah dipahami dan terstruktur karena berurutan dalam tahapan. Di samping itu dari perspektif pengguna, metode linear sequential memiliki manfaat karena memungkinkan perencanaan dan persiapan kebutuhan serta proses yang dibutuhkan sejak awal. Penggunaan metode linear sequential dalam penelitian ini dipilih karena kesesuaian dengan sifat penelitian yang menunjukkan bahwa kebutuhan proyek cenderung tetap selama proses pengembangan dan lingkungan di puskesmas relatif stabil.

## **1.2 Perumusan dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengembangkan aplikasi yang dapat membantu pihak puskesmas memudahkan proses pendaftaran pasien saat berobat menggunakan metode linear sequential?
2. Bagaimana mengetahui performansi pengembangan aplikasi dengan menggunakan black box testing?

Berikut batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap penelitian dengan menggunakan *linear sequential* namun tidak pada sampai tahapan pemeliharaan.
2. Aplikasi ini dapat digunakan oleh pengguna(pasien) diatas 17 tahun atau sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Pengujian *black box* menggunakan *equivalent partitioning*.
4. Responden yang diuji minimal pernah berobat di Puskesmas Bojongsoang

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan aplikasi yang dapat membantu pihak puskesmas memudahkan proses pendaftaran pasien saat berobat menggunakan metode linear sequential.
2. Untuk mengetahui performansi pengembangan aplikasi dengan menggunakan *black box*.