

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas Banyumudal merupakan fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Pemalang, berlokasi di KM 1, Banyumudal, Jalan Raya Moga-Karangsari, Kecamatan Moga, Jawa Tengah. Motto dari Puskesmas Banyumudal yaitu “Sehat masyarakatnya, Bahagia semuanya” dengan maksud meningkatnya mutu dan pemerataan layanan kesehatan yang adil sehingga dapat di rasakan semua lapisan masyarakat. dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, seluruh lembaga negara wajib membangun website sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 07 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan rencana nasional untuk membangun *E-Government*. maka dari itu kualitas layanan kesehatan diperlukan agar lebih baik untuk sistem layanan yang efektif dan efisien [1]. salah satu masalah utama yang dialami oleh Puskesmas adalah manajemen antrian pasien, yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Antrian merupakan kondisi di mana beberapa orang atau objek berada dalam urutan tertentu untuk menunggu giliran dan masyarakat sering kali mengalami antrian di tempat-tempat umum seperti bank dan rumah sakit, serta tempat-tempat lain di mana dapat memperoleh layanan publik [2]. antrian terjadi karena kapasitas fasilitas dan layanan melebihi permintaan layanan, maka akan terjadi antrian. situasi antrian merupakan kondisi yang terjadi sebagai bagian dari kegiatan operasional yang sifatnya acak di dalam sebuah fasilitas layanan. [3]. selain itu, banyak puskesmas yang masih menggunakan cara manual dalam mencatat kunjungan pasien yang datang pada hari itu, sehingga berdampak pada kinerja dan efisiensi puskesmas serta menurunkan pelayanan terhadap pasien [4]. antrian manual dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien yang berobat. dengan demikian, diperlukan perancangan sistem antrian yang dapat diatur. dan dikelola menjadi terorganisir dan nyaman [5].

Di Puskesmas Banyumudal, terdapat masalah dalam pengelolaan antrian pasien yang masih menggunakan sistem manual, menyebabkan antrian panjang dan tidak teratur yang dapat mengakibatkan waktu tunggu pasien tidak efisien dan tidak efektif. sistem manual juga mengakibatkan kurangnya informasi antrian sehingga pasien tidak tahu nomor urutan yang sudah dipanggil, sehingga pasien harus tetap berada di sekitar area pendaftaran untuk memastikan tidak melewatkan giliran antrian. dengan demikian, berdasarkan kondisi tersebut, perlu adanya solusi yang lebih efisien dan efektif dalam mengelola antrian pasien. sistem antrian berbasis *website* diharapkan dapat dijadikan solusi alternatif untuk mengatasi masalah antrian di Puskesmas Banyumudal, agar dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan memberikan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. dengan adanya sistem pelayanan antrian, pasien dapat mendaftar secara praktis melalui *website*, menghindari antrian fisik yang panjang dan memungkinkan untuk mendapatkan nomor antrian secara digital.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk merancang serta mengembangkan sebuah sistem guna untuk meningkatkan pelayanan antrian Puskesmas Banyumudal yang lebih efisien dan efektif. metode *Waterfall* dipilih karena menyediakan kerangka kerja yang terstruktur dan sistematis. metode ini melibatkan tahapan-tahapan yang jelas, dimulai dari tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, penerapan, pengujian, hingga pemeliharaan.. setiap langkah harus diselesaikan sebelum dilakukan ke langkah selanjutnya, untuk memastikan setiap aspek pengembangan mendapatkan perhatian yang cukup. dengan demikian diharapkan melalui penelitian ini, dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan pengalaman pasien, serta membantu petugas Puskesmas dalam mengelola antrian dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya informasi bagi pasien mengenai status antrian, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.
2. Kurangnya petugas Puskesmas Banyumudal dalam mengelola antrian pasien.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem pelayanan antrian yang dapat memberikan informasi yang optimal bagi pasien mengenai status antrian di Puskesmas Banyumudal?
2. Bagaimana sistem pelayanan antrian dapat membantu petugas Puskesmas Banyumudal dalam mengelola antrian pasien secara efektif dan efisien?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah, untuk memastikan penelitian sesuai dengan permasalahan yang ada, maka akan dijelaskan batasan-batasan penelitian sebagai berikut:

1. Sistem ini dirancang menggunakan platform berbasis *web*. yang akan digunakan oleh pasien, dokter, dan admin Puskesmas Banyumudal. Kelompok pengguna lainnya di luar dari ini tidak akan dimasukkan dalam lingkup sistem.
2. Sistem ini dikembangkan dengan memanfaatkan PHP sebagai suatu bahasa untuk pemrograman utama serta MySQL sebagai sistem pengelolaan *database*.
3. Sistem hanya akan fokus pada manajemen antrian pasien dan informasi terkait, seperti nomor antrian, status antrian, dan estimasi waktu tunggu.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dihadapi, tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengurangi waktu tunggu pasien dengan membangun sistem pelayanan antrian berbasis website.
2. Membantu petugas Puskesmas Banyumudal dalam mengelola antrian dengan lebih efisien dan efektif.

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat bagi Pasien, Mengurangi waktu tunggu sistem antrian Puskesmas yang efisien dan membantu mengurangi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan.
2. Manfaat bagi Puskesmas, Peningkatan efisiensi pelayanan Sistem antrian yang terkomputerisasi dan membantu Puskesmas dalam mengelola antrian pasien dengan lebih efisien.
3. Manfaat bagi Peneliti, Pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam tentang rancang bangun dalam konteks pelayanan kesehatan.