

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, dengan berkembangnya teknologi yang begitu pesat, kita dapat merasakan begitu banyak manfaat yang ditimbulkan oleh teknologi pada kehidupan kita, diantaranya penggunaan teknologi dimulai dari hal-hal kecil seperti kebutuhan untuk mengakses informasi, sampai kepada hal-hal besar dalam hidup kita seperti menjalankan sebuah bisnis, mengatur sebuah organisasi dan lain sebagainya [1]. Dampak dari perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini khususnya dalam era *smartphone* adalah tidak hanya perusahaan yang berkategori besar saja yang dapat menerapkan teknologi informasi untuk mengelola bisnis mereka, namun perusahaan yang tergolong menengah ke bawah pun bisa menerapkannya, dengan mengembangkan suatu sistem teknologi informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan sistem yang terbaru akan memberikan banyak kemudahan.

Seiring dengan berjalanya waktu, perkembangan teknologi informasi telah memberikan pengaruh yang positif dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini terlihat dengan adanya banyak perangkat-perangkat mobile yang dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Gani Hamdi, Krisnawati (2011) [2]. Dijaman yang serba cepat waktu sangatlah berharga, tuntutan pelayanan dan pengelolaan informasi secara terintegrasi menjadi sangat penting di setiap lembaga, termasuk di suatu klinik. Pendaftaran yang ada pada klinik DJKI saat ini masih menggunakan sistem manual yaitu dengan cara pasien datang secara langsung ke klinik, pada saat pasien akan melakukan pemeriksaan dan belum mempunyai kartu berobat harus mendaftarkan diri kepada bagian pendaftaran dan memberikan kartu identitas diri yang dicatat oleh bagian pendaftaran selanjutnya pasien diberi buku rekam medis dan menunggu panggilan oleh petugas untuk masuk ke ruangan dokter yang akan memeriksanya. Jika pasien sudah mempunyai kartu berobat pasien harus tetap mendaftar dan hanya menyebutkan nama beserta alamat. Bagian pendaftaran mencari rekam medis pasien tersebut.

Rekam medis pasien masih menggunakan buku tertulis (manual), pendataan pasien masih menggunakan Microsoft Excel, serta kartu pasien masih menggunakan kartu tertulis secara manual. Klinik DJKI selaku penyedia layanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mudah dan efektif dalam melakukan pendaftaran ataupun informasi pasien. Jumlah petugas di Klinik DJKI terdiri dari 3 orang suster, 1 orang bagian pendaftaran, 2 dokter umum dan 1 dokter gigi. *Staff* DJKI berjumlah sebanyak 777 pegawai, terdiri dari 298 pegawai honorer dan 479 pegawai PNS. Karena proses pencatatan registrasi, rekam medis, dan pembuatan kartu pasien masih manual, akan menjadi penghambat pemberi layanan cepat.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, Klinik DJKI membutuhkan sebuah Sistem Informasi. Sistem ini dibuat dengan beberapa fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan,

diantaranya untuk mendaftar periksa, pengambilan nomor antrian, notifikasi untuk mengetahui nomor antrian, resep, rekam medis dan tagihan. Pendaftaran periksa, pengambilan nomor antrian, dan tagihan berbasis online dapat dilakukan melalui *smartphone* dengan *operating system* Android di mana pengguna bisa memanfaatkan waktunya karena dapat melakukan proses tersebut dari manapun. Rekam medis digunakan sebagai acuan pasien, terutama pada saat pasien berobat selanjutnya. Sehingga dapat menghemat waktu dan tepat dalam penanganan pasien.

Dengan adanya permasalahan Klinik DJKI tersebut, maka penulis melakukan analisis dan perancangan sistem informasi pengelolaan bisnis pada Klinik DJKI.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka identifikasi masalah untuk penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi aplikasi yang dapat melayani pasien secara efektif dan efisien ?
2. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi aplikasi yang dapat mengurangi penumpukkan antrian pasien?
3. Bagaimana merancang sebuah sistem aplikasi antrian yang dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam proses pelayanan kesehatan di Klinik DJKI sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Membuat aplikasi sistem antri *real time* yang dapat mengurangi penumpukkan antrian di Klinik DJKI, pengguna bisa memanfaatkan waktu tunggu dengan tidak mengantri pada bagian pendaftaran namun mengantri dalam sistem antrian pada *smartphone* dari manapun sambil mengerjakan aktivitas yang lain.
3. Membuat aplikasi yang dapat memberi informasi antrian, riwayat penggunaan obat, dan pendataan pasien yang sistematis.

## 1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu pihak klinik agar dapat melayani pasien dengan baik dan optimal meskipun klinik dalam keadaan ramai sehingga menimbulkan kepuasan pasien.
2. Membantu pihak klinik agar dapat meminimalkan terjadinya resiko yang diakibatkan karena kesalahan membedakan pasien yang datang lebih awal atau baru saja tiba, yang dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam proses pelayanan, karena tidak teratur dalam proses antri.
3. Dengan aplikasi ini dapat membantu pihak klinik untuk meminimalkan pengeluaran biaya untuk pemakaian kertas dan alat tulis.

4. Dengan aplikasi ini pasien dapat menerima informasi yang dibutuhkan secara akurat dan *real time*.

### 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Maka lingkup penelitian dalam hal-hal terkait sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat notifikasi pada aplikasi sistem antrian berbasis *Android*
2. Mekanisme kerja sistem antrian *real time* dengan *Android*
3. Metode dalam pengembangan aplikasi sistem informasi klinik ini menggunakan metode *Prototype*, dengan perancangan sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)*, dan proses pengujian (*testing*) aplikasi pemesanan ini hanya menggunakan metode *black-box testing*, hal ini menguji fungsional dari aplikasi dapat berjalan sesuai keinginan.

### 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, tugas akhir ini akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut:

#### BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam memaparkan pokok permasalahan.

#### BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang rencana penelitian, obyek penelitian, metode pengumpulan data, proses bisnis yang berjalan, dan kerangka pemikiran.

#### BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai perancangan aplikasi yang akan dibangun dengan menggunakan metode *Prototype*.

#### BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas dalam tugas akhir ini.