

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berpengaruh terhadap aspek kehidupan dan profesi, salah satunya bidang kesehatan. Dengan adanya teknologi, kegiatan operasional dan manajemen data menjadi mudah, termasuk juga pada klinik. Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialis. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Klinik Bd. Yuyun Haerunisa merupakan salah satu klinik yang memberikan pelayanan kepada pasien di Desa Gandasari. Struktur organisasi dari klinik Bd. Yuyun Haerunisa terdiri dari pemilik, administrasi dan cleaning service. Di Klinik Bd. Yuyun Haerunisa juga terdapat dokter tamu yang berspesialis dalam kandungan yang bertugas memberikan pemeriksaan UGD dua kali selama satu bulan. Klinik Bd. Yuyun Haerunisa menerima 15 sampai 20 orang setiap harinya dalam melayani pasien. Pelayanan yang diberikan yaitu pemeriksaan ibu dan anak, pemeriksaan kehamilan, persalinan 24 jam, imunisasi dan KB. Klinik ini buka praktek untuk umum setiap pagi sampai malam (09.00 – 21.00). Saat ini klinik Bd. Yuyun Haerunisa menjadi pilihan bagi masyarakat sekitarnya, karena pelayanan yang cukup baik dan biayanya cukup terjangkau.

Proses bisnis Klinik Bd. Yuyun Haerunisa dimulai dengan datangnya pasien ke klinik Bd. Yuyun Haerunisa, selanjutnya petugas menanyakan apakah pasien pernah berobat, jika pernah maka pasien akan memberikan kartu berobat kepada petugas dan petugas akan memeriksa data pasien melalui dokumen rekam medis yang sesuai dengan nama pasien jika data sesuai maka pasien akan diberikan nomor antrian, jika pasien belum pernah berobat, pasien akan diminta untuk mengisi data diri agar mendapatkan kartu berobat. Selanjutnya pasien yang sudah terdaftar akan mengantri sampai dipanggil dan masuk ke ruangan. Sesudah di periksa, bidan atau dokter akan memberikan resep obat dan resep akan dicatat untuk dimasukkan ke dalam dokumen rekam medis pasien, selanjutnya pasien akan membawa bukti pemeriksaan ke petugas untuk melakukan pembayaran.

Permasalahan pada Klinik Bd. Yuyun Haerunisa adalah pendaftaran pasien yang dilakukan dengan cara datang langsung ke klinik dan media pendaftaran yang masih menggunakan media kertas. Dengan jumlah rata-rata pasien yang datang 15 sampai 20 orang per hari, proses pendaftaran dan pemeriksaan berkas akan membutuhkan waktu 5 sampai 10 menit per pasien yang menyebabkan beberapa pasien mengeluh karena proses pendaftaran dan pemeriksaan yang cukup lama sehingga mengganggu proses berobat. Permasalahan lainnya yaitu pengolahan

dokumen rekam medis yang masih dilakukan secara konvensional. Adapun yang dimaksud dengan konvensional yaitu pencatatan manual dengan menggunakan kertas medis dan penyimpanan yang masih ditempatkan di lemari, sehingga menyebabkan proses pengolahan dokumen rekam medis menjadi kurang efektif dan efisien karena pencarian kertas rekam cukup memakan waktu dan kertas rekam medis pasien yang dapat rusak, hilang ataupun tulisan pada kertas tidak terbaca.

Oleh sebab itu, dirancang sebuah aplikasi berbasis android yang dapat membantu proses pendaftaran, antrian dan pengolahan dokumen rekam medis. Proses pendaftaran dan antrian yang bertujuan membantu pasien untuk mendaftar dan mengantri tanpa perlu datang ke klinik secara langsung, sedangkan untuk pengolahan dokumen rekam medis bertujuan untuk membantu pihak Klinik Bd. Yuyun Haerunisa dalam mengelola rekam medis pasien.

Penelitian yang terkait dengan pelayanan klinik sudah banyak dilakukan, diantaranya penelitian (Andi Fauzy Dewantara, 2021) yang berjudul “Aplikasi Antrean Online Berbasis Website dan Mobile (Studi Kasus Puskesmas Babatan)”. Tujuan dari penelitian terkait yang telah penulis baca adalah peneliti sebelumnya ingin mengembangkan sebuah aplikasi yang berbasis website dan mobile untuk pengelolaan antrian di Puskesmas Babatan Kota Bandung. Dengan adanya aplikasi yang dibuat pasien bisa mengambil pelayanan puskesmas secara jarak jauh, kemudian memudahkan petugas Puskesmas dalam memantau dan mengelola antrian secara *online*.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Aplikasi Pelayanan Klinik Berbasis Android Dengan Framework Flutter (Studi Kasus Klinik Bd. Yuyun Haerunisa)” yang diharapkan dengan adanya aplikasi dapat membantu pasien dalam melakukan pendaftaran dan antrian tanpa tanpa harus datang terlebih dahulu ke klinik, sedangkan untuk pihak klinik memudahkan dalam mengelola rekam medis menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi yang akan dibuat menggunakan metode *agile scrum* untuk mengembangkan perangkat lunak, menggunakan metode analisis *PIECES* untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi, dan untuk perancangan aplikasi menggunakan *firebase* sebagai *database*, bahasa pemrograman *dart* dan *framework flutter*.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran pasien yang masih dilakukan dengan cara datang terlebih dahulu ke klinik.
2. Sistem antrian dilakukan dengan cara pemanggilan langsung sesuai dengan nomor antrian.
3. Pengelolaan rekam medis yang masih dilakukan dengan manual menggunakan kartu rekam medis.

## 1.3 Tujuan

Dari identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengembangkan sebuah aplikasi android yang berfungsi untuk pelayanan klinik.
2. Menyediakan fitur-fitur yang berguna untuk memudahkan proses pendaftaran, antrian, pengelolaan rekam medis.
3. Meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan klinik.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis  
Dengan adanya penelitian ini, maka penulis telah menyelesaikan skripsi dengan baik sebagai pencapaian. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kepuasan untuk penulis pribadi karena berhasil menggali dan memberikan solusi untuk permasalahan yang sedang terjadi.
2. Bagi Universitas  
Hasil dari penelitian ini dapat dipublikasikan dalam jurnal yang diharapkan akan meningkatkan profil universitas dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan bagi penulis lainnya.
3. Bagi Masyarakat  
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik dengan menyediakan fitur-fitur seperti pendaftaran online, sistem antrian, dan pengelolaan rekam medis pasien.

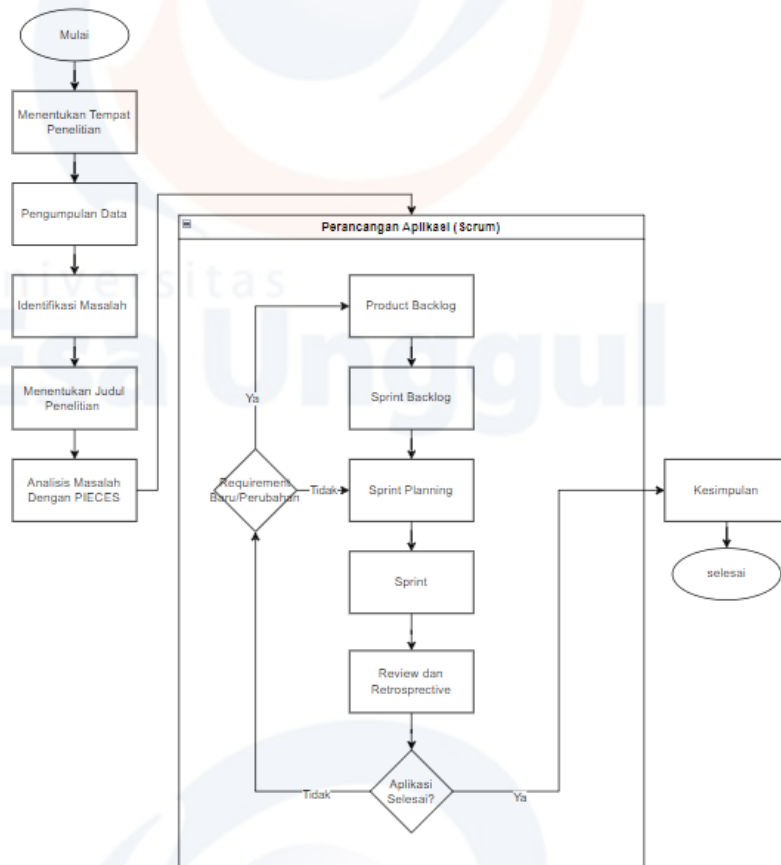
**1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkecil lingkup penelitian agar fokus dan terarah. Berikut adalah beberapa batasan masalah dalam penelitian:

1. Perancangan aplikasi hanya meliputi fitur-fitur seperti pendaftaran online, sistem antrian, dan pengelolaan rekam medis pasien.
2. Perancangan aplikasi dirancang khusus untuk android dengan framework flutter.
3. Perancangan aplikasi dirancang dengan antarmuka pengguna yang sederhana dan mudah digunakan.
4. Perancangan aplikasi dikhususkan untuk Klinik Bd. Yuyun Haerunisa.
5. Aplikasi tidak menyediakan sistem pembayaran.
6. Aplikasi hanya dapat menerima 20-50 pasien per hari dalam antrian.

**1.6 Kerangka Berpikir**

Berikut adalah kerangka berpikir yang bertujuan untuk memandu penelitian dari awal hingga akhir:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Berikut adalah penjelasan mengenai tahapan kerangka berpikir yang telah digambarkan di atas:

1. Pada tahap awal penelitian dilakukan dengan menentukan tempat penelitian terlebih dahulu
2. Setelah menentukan tempat penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:
  - a. Studi Pustaka
  - b. Observasi
  - c. Wawancara
3. Setelah mendapatkan data yang dilakukan identifikasi masalah dan menentukan judul penelitian
4. Setelah itu menganalisis masalah dengan metode *PIECES*
5. Selanjutnya dilakukan perancangan aplikasi dengan metode scrum
  - a. *Product Backlog*
  - b. *Sprint Backlog*
  - c. *Sprint Planning*
  - d. *Sprint*
  - e. *Review dan Retrospective*

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disesuaikan dengan tata cara penulisan laporan Tugas Akhir program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul.

#### BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, kerangka berfikir penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 : Studi Pustaka

Bab ini berisikan tentang teori-teori pendukung lainnya yang berhubungan dengan topik yang dibawakan dan digunakan dalam penelitian.

#### BAB 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian.

#### BAB 4 : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang rencana penelitian yang akan dilakukan berdasarkan pembahasan dari penelitian.

#### BAB 5 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya pada penelitian.