

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam kaitannya dengan sarana pelayanan kesehatan. Proses pendaftaran pasien merupakan kontak pertama kali antara petugas puskesmas dengan pasien atau keluarganya. Oleh karena itu baik buruknya pendaftaran pasien dapat menjadi salah satu acuan penilaian bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan pada sebuah puskesmas (Nasor, 2018).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pemerintah yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialisik. Pelayanan kesehatan terhadap masyarakat merupakan bagian terpenting untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pengelolaan data secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Di dalam kegiatannya puskesmas Seroja Bekasi masih menanganinya dengan cara manual, salah satu contohnya dalam hal pendaftaran pasien.

Menyimpulkan bahwa apabila sistem pelayanannya yang masih menggunakan sistem lama atau manual, tentu dapat menghambat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah ingin mempercepat proses kerja pada Puskesmas antrian pasien dan meringankan beban kerja dari pegawai puskesmas dan dokter sehingga proses kerja menjadi lebih cepat. Hal ini menjadi kekurangan dalam pelayanan terhadap pasien pada puskesmas (Renita, 2017).

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pasien yang lebih baik maka diperlukan sebuah konsep atau sistem yang baik yang akan digunakan, sehingga nantinya dapat terwujud suatu pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja. Oleh karena itu diperlukan adanya perancangan sistem informasi yang telah terkomputerisasi pada puskesmas. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti merasa tertarik membuat skripsi dengan judul **Rancang Bangun Sistem Informasi Antrian dengan Metode Hyperexponential pada Puskesmas Seroja Bekasi.**

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana membangun sistem informasi antrian puskesmas seroja bekasi?
2. Bagaimana metode hyperexponential bekerja dalam sistem antrian puskesmas seroja bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Membangun sistem antrian puskesmas seroja bekasi.
2. Menerapkan metode hyperexponential pada sistem antrian puskesmas seroja bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Mempermudah pasien membuat antrian.
2. Mempermudah pihak puskesmas dalam melihat riwayat kunjungan pasien.

1.5 Ruang Lingkup

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan, maka berikut ini adalah beberapa pembatasan masalah yang perlu dibuat, diantaranya:

1. Hanya membuat sistem antrian berobat tidak termasuk antrian menebus obat.
2. Tidak menyatukan tampilan antrian offline dalam antrian online.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

BAB II LANDASAN TEORI

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

