

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas sebagai layanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, proses administrasi seperti pendaftaran dan pengaturan antrian pasien masih banyak dilakukan secara manual. Cara ini sering menimbulkan masalah, terutama pada jam-jam sibuk, seperti antrian yang tidak tertata, waktu tunggu yang cukup lama, serta kerumunan pasien di ruang tunggu.

Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada kenyamanan pasien, tetapi juga memperlambat proses kerja petugas administrasi. di masapascapandemi dan era digital seperti saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu Solusi paling relevan untuk mengatasi persoalan tersebut. Sistem informasi berbasis website dinilai mampu menyederhanakan alur pelayanan, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di puskesmas kopelma darussalam, ditemukan bahwa sistem pendaftaran dan antrian masih dilakukan secara konvensional. Pasien harus datang langsung ke lokasi hanya untuk mengambil nomor antrian, tanpa mengetahui estimasi waktu dilayani. Hal ini menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu dan seringkali menimbulkan keluhan.

Kementerian Kesehatan sendiri melalui Permenkes No.129/Menkes/SK/II/2008

menetapkan bahwa waktu tunggu ideal di pelayanan rawat jalan adalah maksimal 60 menit. Namun kenyataannya, banyak pasien yang harus menunggu lebih dari waktu tersebut, hanya untuk mendapatkan layanan singkat dari dokter. Ini menunjukkan adanya ketimpangan antara beban administrasi dan kualitas pelayanan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sistem informasi layanan antrian berbasis website yang dapat diakses oleh pasien secara mandiri dari rumah. Sistem ini diharapkan mampu:

1. Memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengambil nomor antrian secara online.
2. Menyajikan informasi jadwal praktik dokter dan status antrian secara real-time.
3. Mengurangi kerumunan di area pendaftaran, serta
4. Membantu petugas dalam mengelola data pasien dan jadwal dokter secara efisien dan terstruktur.

Pengembangan sistem ini menggunakan teknologi seperti PHP, framework Laravel, MySQL untuk database, dan Bootstrap untuk tampilan antarmuka. Dengan menggunakan pendekatan Model-View-Controller (MVC), sistem akan dibangun secara modular dan mudah dikembangkan. Penelitian sebelumnya seperti oleh Suprianto (2021), Santika et al. (2022), dan Wardana et al. (2025), juga menunjukkan bahwa sistem informasi antrian online berbasis web efektif dalam

menurunkan waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pasien, serta efisiensi operasional klinik.

Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan “Sistem Informasi Layanan Puskesmas Berbasis Website” sebagai solusi teknologi untuk menjawab kebutuhan layanan kesehatan yang lebih baik, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

Selain berbasis website, sistem ini juga dirancang agar dapat diakses melalui perangkat mobile seperti smartphone Android dan iPhone. Hal ini karena sebagian besar masyarakat saat ini lebih sering menggunakan ponsel untuk mengakses layanan digital. Dengan tampilan antarmuka yang responsif, pasien dapat mengambil nomor antrian, melihat jadwal dokter, serta memantau status antrian secara real-time langsung dari ponsel mereka tanpa harus datang ke Puskesmas.

Dukungan terhadap perangkat mobile tidak hanya memudahkan akses bagi pasien di mana pun mereka berada, tetapi juga membantu mewujudkan prinsip layanan kesehatan digital yang inklusif. Fitur-fitur website akan otomatis menyesuaikan ukuran layar (mobile-friendly) menggunakan framework Bootstrap dan Laravel Blade templating, sehingga sistem tetap ringan, cepat, dan mudah digunakan dari berbagai perangkat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membangun sistem antrian online berbasis web untuk mengurangi penumpukan pasien di puskesmas ?
2. Bagaimana sistem dapat mengelola data pasien secara efisien dan terintegrasi?
3. Bagaimana sistem dapat mendata dan menampilkan informasi dokter beserta jadwal praktiknya?

1.3 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi dalam pelayanan kesehatan, khususnya terkait proses antrian di Puskesmas, yaitu:

- 1) Antrian yang panjang dan tidak teratur di Puskesmas sering menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lama, bahkan melebihi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.
- 2) Kurangnya transparansi dan kepastian informasi antrian, sehingga pasien tidak dapat memperkirakan kapan mereka akan dipanggil atau dilayani.

Potensi terjadinya kerumunan di area pendaftaran, terutama pada jam-jam sibuk, yang dapat memperburuk kenyamanan dan berisiko terhadap penyebaran penyakit.

- 3) Keterbatasan sistem antrian konvensional, yang masih mengandalkan pencatatan manual atau nomor antrian fisik, menyebabkan inefisiensi dan rawan kesalahan dalam pengelolaan pasien.
- 4) Belum adanya sistem antrian berbasis website yang dapat diakses secara online, sehingga pasien harus datang langsung hanya untuk mengambil nomor antrian.
- 5) Minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung operasional pelayanan antrian di fasilitas kesehatan tingkat pertama

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membangun sistem antrian pasien berbasis website yang dapat membantu pasien dalam mengambil nomor antrian secara online.

2. Merancang sistem pengelolaan data pasien yang terstruktur agar memudahkan pencatatan dan pencarian informasi pasien.
3. Mengembangkan fitur manajemen data dokter untuk mengatur jadwal praktik dan informasi dokter secara efisien.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis

- a) Memberikan pengalaman langsung dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi berbasis web, khususnya sistem antrian yang terintegrasi dengan data pasien dan dokter.
- b) Memperdalam pemahaman tentang manajemen data dalam dunia kesehatan serta penerapan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan.
- c) Menjadi referensi awal untuk pengembangan sistem informasi lain di sektor pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

2. Manfaat bagi Puskesmas

- a) Membantu Puskesmas dalam mengelola proses antrian secara lebih terstruktur, cepat, dan efisien sehingga mengurangi waktu tunggu pasien dan beban kerja staf.
- b) Menyediakan sistem terintegrasi yang memudahkan pengelolaan data pasien dan penjadwalan dokter, sehingga mendukung peningkatan kualitas layanan Puskesmas.
- c) Meningkatkan kepuasan pasien melalui transparansi dan kecepatan layanan yang lebih baik.

3. Manfaat Akademis

- a) Menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh selama studi ke dalam praktik nyata dalam dunia kerja dan pelayanan publik.
- b) Menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan system informasi layanan kesehatan berbasis web.
- c) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teknologi informasi dalam memecahkan permasalahan manajemen layanan Kesehatan di fasilitas medis skala kecil hingga menengah.

