**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi pada era globalisasi seperti sekarang ini dan mendesaknya kebutuhan dari pihak manajemen akan suatu sistem informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan, menempatkan teknologi informasi sebagai hal yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi, baik itu dalam lingkup Pemerintah maupun swasta. Perkembangan teknologi informasi memicu perusahaan untuk mengatasi permasalahan penyampaian informasi kepada pelanggan tentang kegiatan sehari-hari dengan menggunakan teknologi informasi khususnya *web* menjadi media penyampaian informasi yang cukup diminati masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Proses pendaftaran pasien rawat jalan sendiri memerlukan waktu tunggu yang cukup lama sehingga sering kali terjadi antrian yang cukup panjang. Untuk meminimalisir terjadinya antrian yang cukup panjang dalam proses pendaftaran pasien maka dengan perancangan pembuatan aplikasi pendaftaran berbasis*web* dalam hal pendaftaran antrian untuk layanan medis diharapkan masalah tersebut bisa teratasi karena adanya informasi perkiraan waktu giliran pasien sesuai nomor pendaftaran sehingga pasien dapat memperkirakan waktu datang tanpa harus menggu lama di pendaftaran maupun di klinik yang akan dituju. Aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis web menampilan informasi di internet, baik berupa teks, gambar,

suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui sebuah browser (Yuhefizar, 1998).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap petugas pendafataran yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2017 di Puskesmas Dinoyo kota Malang didapatkan hasil bahwa petugas TPP sangat setuju dengan rancangan aplikasi yang akan dibuat karena dapat mempermudah dalam pelayanan pasien dan dapat memudahkan pekerjaan petugas.Sebuah sistem akan terus berjalan apabila memberikan kemudahan dan kepuasan dalam bekerja. Jadi kemudahan dan kepuasan petugas adalah kunci utama menjadi tujuan utama dirancangnya aplikasi ini.

Pada umumnya proses antrian pada pendaftaran pasien rawat jalan dilakukan dua kali, yang pertama saat pasien datang ke Puskesmas mengambil nomor antrian untuk pendaftaran, yang kedua ketika pasien selesai melakukan pendaftaran maka akan menerima nomor antrian lagi untuk ke poli tujuan. Untuk mempersingkat waktu tunggu pasien pada proses pendaftaran pasien rawat jalan, maka peneliti berusaha mengembangkan aplikasi pendaftaran pasien berbasis *web* yang dapat diakses secara *online*.

Untuk lebih memudahkan peneliti, maka penelitian ini difokuskan pada pendaftaran pasien rawat jalan lama pada poli gigi.Penelitian ini dibuat untuk menentukan tingkat kepuasan petugas terhadap pelayanan kesehatan yang ada pada puskesmas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk merancang aplikasi pendaftaran online berbasis *web*yang berguna untuk meminimalisir waktu tunggu pasien yang terlalu lama. Oleh karena itu peneliti memilih judul: Penerapan Aplikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis *Web* Terhadap Kepuasan dan Kemudahan Petugas di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

## Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web* terhadap kepuasan dan kemudahan Petugas di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

## Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penerapanaplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web* terhadap kepuasan dan kemudahan petugas di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasikepuasan petugas sebelum menggunakan aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web.*
2. Mengidentifikasi kemudahan petugas sebelum menggunakan aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis web
3. Pembuatan aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web* di Puskesmas Dinoyo
4. Mengidentifikasi kepuasan petugas sesudah adanya aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web.*
5. Mengidentifikasi kemudahan petugas susedah adanya aplikai pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *web.*

## Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi perusahaan dan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas

Membantu Puskesmas dalam pendaftaran antrian untuk layanan medis rawat jalan lama, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayan sehingga memudahkan pasien untuk menggunakan jasa pengobatan.

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman di bidang rekam medis, serta menerapkan ilmu-ilmu yang diterapkan selama kuliah serta sebagai salah satu syarat kelulusan diploma tiga (D3) Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.