

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan kesehatan menjadikan hal yang perlu diperhatikan pada setiap rumah sakit, yaitu pada pelayanan pemeriksaan. Salah satunya yaitu layanan *appointment doctor* atau membuat janji dengan dokter. Layanan ini diberikan agar memudahkan pasien untuk membuat janji dengan dokter untuk keperluan periksa kesehatan atau konsultasi. Pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, pelayanan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan dokter saat ini menggunakan cara tradisional dan *semi-appointment*. Pasien dapat langsung datang ke rumah sakit, lalu mendaftar untuk diperiksa. Atau pasien juga dapat melakukan pendaftaran melalui telepon. Nomor antrian didapat setelah pihak rumah sakit melakukan konfirmasi. Setelah mendaftar, pasien kemudian mengantri. Yang dimaksud *semi-appointment* disini hanyalah penggunaan telepon saja untuk mempersingkat waktu pendaftaran. Terlebih ketika pagi-pagi layanan rumah sakit baru dibuka, sudah banyak pasien yang mengantri. Akibatnya pasien saling berebut nomor antrian.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat (Maharsi, 2000). Pemanfaatan internet juga semakin banyak digunakan untuk memudahkan manusia menggali informasi dan menciptakan pelayanan yang sangat bermanfaat bagi khalayak banyak.

Penggunaan internet juga menjadi hal mendasar dibentuknya pelayanan membuat janji dengan dokter (Zhao dkk, 2017). Beberapa rumah sakit di Surabaya juga telah memanfaatkan internet untuk membuat sistem atau aplikasi membuat janji dengan dokter melalui website. Rumah sakit tersebut diantaranya Rumah Sakit Nasional Surabaya, Rumah Sakit Siloam Surabaya, dan Rumah Sakit Premier Surabaya. Ketiganya menggunakan website sebagai media pelayanan untuk membuat janji dengan dokter dan memudahkan pasien untuk membuat janji dengan dokter. Perbedaan yang mendasar dengan penelitian yang dilakukan adalah aplikasi tersebut berupa website, sedangkan aplikasi yang diteliti adalah berupa aplikasi Android. Adapun pada website ketiga rumah sakit tersebut, pasien tidak harus memiliki nomor rekam medis untuk periksa. Berbeda dengan aplikasi yang diteliti, yaitu pasien harus memiliki nomor rekam medis untuk menggunakan aplikasi Android dimana hal ini menjadi syarat untuk dapat menggunakan aplikasi.

Pengembangan aplikasi Android saat ini juga tumbuh sangat pesat (Prabowo, 2018). Dengan memanfaatkan internet, para pengguna gawai dengan *platform* Android dapat dengan mudah mengakses seluruh informasi hanya dalam genggamannya. Dari teknologi tersebut, beberapa rumah sakit yang telah disebutkan di atas juga memanfaatkan penggunaan Android, dan dibuatlah aplikasi sistem informasi berbasis Android. Tetapi pada penggunaannya aplikasi tersebut hanya berupa sistem informasi saja, tidak ada layanan membuat janji dengan dokter seperti halnya pada website.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk membuat sistem ini yaitu berupa antrian maupun membuat janji dengan dokter, agar pihak rumah sakit

dapat memberikan layanan terbaik untuk pasien dan tentunya pasien dapat memanfaatkan hal tersebut untuk mendapatkan layanan yang mudah dan praktis. Para peneliti membuat sistem tersebut secara *online* dan *offline* melalui aplikasi *website* maupun *mobile* menggunakan *platform* Android. (Obulor dan Eke, 2016) melakukan penelitian mengenai pengembangan model antrian pasien untuk sistem buat janji di rumah sakit. Penelitian ini menjelaskan mengenai prediksi peluang pasien yang akan datang dengan jumlah lima belas orang dalam waktu satu menit dengan menggunakan proses Poisson. Aplikasi Berbasis Web untuk Penjadwalan Buat Janji Rumah Sakit yang Inovatif menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan (Ramos dkk, 2018). Penelitian ini bertujuan mengurangi waktu tunggu pasien ketika meminta atau menanyakan jadwal buat janji dan meningkatkan pelayanan sistem buat janji dari sebuah rumah sakit.

Melalui pemanfaatan teknologi khususnya Android, maka Rumah Sakit Wiyung Sejahtera berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terbaik kepada pasien dengan membuat layanan membuat janji dengan dokter. Berdasarkan latar belakang tersebut, aplikasi yang akan dirancang yaitu berbasis Android serta memiliki halaman admin berbasis website dengan menggunakan *framework* Laravel.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perancangan aplikasi membuat janji dengan dokter pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?

2. Bagaimana penerapan pola desain MVP (*model-view-presenter*) dalam perancangan aplikasi membuat janji dengan dokter pada Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini bersifat luas dan banyak pengembangan yang bisa dilakukan, maka dilakukan batasan masalah dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman Kotlin sebagai aplikasi Android, dan menggunakan *framework* Laravel sebagai website admin dan web API.
2. Aplikasi yang akan diteliti khusus untuk pasien lama atau pasien yang pernah diperiksa dan memiliki nomor rekam medis.
3. Aplikasi yang akan diteliti dikhususkan untuk pasien umum dan asuransi non BPJS saja.
4. Untuk pasien BPJS tidak termasuk dalam layanan pada aplikasi yang akan diteliti dikarenakan terdapat pemberkasan lebih lanjut.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat Aplikasi Membuat Janji Dengan Dokter Berbasis Android Menggunakan Pola Desain MVP dengan studi kasus di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi rumah sakit

Dapat memberikan pelayanan berupa membuat janji dengan dokter kepada pasien melalui aplikasi Android serta dokter dapat dengan mudah mengatur waktu pada pekerjaan dan jadwalnya apabila dokter tersebut sedang sibuk atau ketika sedang melakukan operasi.

2. Bagi pasien

Pasien dapat dengan mudah mengetahui jadwal dari dokter ketika ingin membuat janji, lalu pasien juga langsung dapat mengetahui apabila membuat janji dengan dokter diterima atau dibatalkan.