

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan memiliki peran penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Dalam era digital ini, penerapan teknologi informasi menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi pasien adalah antrian panjang dan proses administrasi yang rumit ketika berobat secara langsung (*offline*). Menurut definisi WHO, waktu tunggu adalah periode antara kedatangan pasien di unit pelayanan kesehatan hingga dilayani untuk konsultasi dan pengobatan (Ferry Dwi & Zulfikar, 2022). Data dari Nguyen et al. (2018) menyatakan bahwa waktu tunggu mencerminkan lamanya pasien menunggu di klinik sebelum diberi pelayanan medis. Menteri Kesehatan RI (2022) menetapkan bahwa waktu tunggu di rumah sakit Indonesia, dari pendaftaran hingga pelayanan oleh dokter, memiliki standar maksimum 60 menit. Meskipun demikian, banyak rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar waktu tunggu ini, dengan sebagian besar melampaui nilai yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengembangkan sistem yang dapat mengoptimalkan manajemen rumah sakit dan memberikan kemudahan akses bagi pasien.

Aplikasi mobile SiCare merupakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dirancang untuk menjawab kebutuhan tersebut. Aplikasi SiCare dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui berbagai fitur seperti booking appointment dokter secara online, akses informasi detail tentang dokter termasuk biaya konsultasi dan jadwal praktek, serta fasilitas pembayaran online. Dengan adanya fitur-fitur ini, diharapkan waktu tunggu pasien dapat berkurang dan proses administrasi dapat dipercepat, sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Pemilihan framework Flutter untuk pengembangan aplikasi ini didasarkan pada beberapa kelebihan yang dimilikinya. Flutter, yang dikembangkan oleh Google, merupakan framework open-source yang memungkinkan pengembangan aplikasi mobile, web, dan desktop dari satu kode sumber. Kelebihan utama Flutter meliputi performa tinggi, tampilan antarmuka yang menarik dan responsif, serta kemudahan dalam pengembangan lintas platform (Google Developers, 2021).

Selain itu, pengembangan SiCare menggunakan pendekatan *Rapid Application Development* (RAD) untuk mempercepat siklus pengembangan dan menghasilkan produk yang responsif terhadap perubahan kebutuhan pasar dan pengguna. Dengan RAD, diharapkan SiCare dapat segera tersedia dan dapat terus diperbarui sesuai dengan umpan balik dari pengguna.

Dengan mengimplementasikan SiCare menggunakan framework Flutter dan pendekatan RAD, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pengimplementasian aplikasi SiCare tidak hanya mendukung transformasi digital, tetapi juga memperkuat posisi rumah sakit dalam memberikan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah pada Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu seperti berikut:

1. Apa saja faktor-faktor utama yang menjadi penyebab kesulitan bagi pasien dalam proses pemesanan janji temu?
2. Bagaimana mengoptimalkan proses pemesanan janji temu rumah sakit menggunakan teknologi informasi?
3. Bagaimana efektivitas dan efisiensi aplikasi SiCare dalam meningkatkan manajemen rumah sakit?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini yaitu:

1. Mengembangkan aplikasi mobile yang dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rumah sakit.
2. Mengoptimalkan proses administrasi rumah sakit melalui sistem informasi manajemen yang terintegrasi.
3. Menyediakan fitur-fitur seperti akses informasi dokter, jadwal praktek, dan pembayaran online untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien.

### **1.4 Manfaat**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak -pihak yang terkait selama pelaksanaan.

#### **1.4.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Menjadi wadah implementasi *hard skill* dan *soft skill*.
- b. Mengembangkan dan mengaplikasikan pengetahuan mahasiswa dalam pemrograman mobile menggunakan *framework* Flutter.
- c. Membantu mahasiswa untuk melakukan memberikan ide inovatif.

#### **1.4.2 Bagi Pasien**

- a. Mempercepat akses dan pengurangan waktu tunggu untuk konsultasi dokter melalui *booking appointment online*.
- b. Memberikan akses mudah dan cepat terhadap informasi dokter dan jadwal praktek.
- c. Mempercepat proses administrasi melalui pembayaran online yang aman.

#### **1.4.3 Bagi Rumah Sakit**

- a. Meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi antrian dan proses administrasi manual.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan respons yang lebih cepat.
- c. Meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien.