

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah pesat. Pesatnya perkembangan telah merambah diberbagai bidang seperti bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta.

Pusat Kesehatan Masyarakat singkatan dari pukesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan sangatlah membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik.

Puskemas Hiang dalam melakukan pendaftaran antrian masih menggunakan cara manual, seperti mengambil no antrian pendaftaran dan sering kali petugas kewalahan dengan tidak sebandingnya petugas dengan pasien yang datang, sehingga membuat

petugas kewalahan mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan uraian masalah diatas, dibutuhkan inovasi untuk merancang sebuah sistem pendaftaran antrian kesehatan yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Di rancanglah sebuah sistem informasi pendaftaran antrian secara online dengan menggunakan *Bot Telegram* sebagai inovasi layanan publik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah yang terdapat di Puskesmas Hiang sebagai berikut:

1. Proses pendaftaran yang masih manual, yaitu pasien harus datang ke puskesmas dan mengantri untuk mendapatkan nomor pendaftaran, sistem tersebut menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan nomor pendaftaran.
2. Ketidak nyamanan bagi pasien.
3. Jumlah pasien tidak seimbang dengan jumlah petugas pendaftaran.
4. Pendaftaran manual tidak efektif bagi pasien karena harus menunggu lama dan juga petugas menjadi kewalahan.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mengarahkan penulisan ini pada tujuan yang diinginkan seperti yang telah diuraikan diatas, maka perlu batasan masalah agar tidak menyimpang dari tujuan awal, yaitu Sistem yang dirancang terbatas pada membangun bot telegram sebagai media pendaftaran antrian secara online dengan menggunakan metode *webhook*.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh, Maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Dengan adanya sistem aplikasi bot telegram diharapkan memudahkan pasien melakukan pendaftaran.
2. Dengan adanya sistem aplikasi bot telegram diharapkan memudahkan pasien mendapatkan informasi serta memudahkan petugas dalam menangani pasien yang melakukan pendaftaran.
3. Dengan adanya sistem aplikasi bot telegram diharapkan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Membangun telegram bot dengan menggunakan metode webhook untuk pendaftaran antrian secara online di Pukesmas Hiang dengan memanfaatkan telegram.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membantu Pukesmas Hiang dalam pengambilan no antrian serta mengelola informasi dan memberikan informasi kepada pasien tentang layanan yang tersedia sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran secara online dengan baik dan jelas di Pukesamas Hiang.