

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor kesehatan merupakan bagian vital dari sistem pelayanan publik yang memengaruhi kualitas hidup masyarakat secara langsung. Dalam praktiknya, pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari kecepatan penanganan medis, tetapi juga dari sistem administrasi yang mendukung, termasuk proses pendaftaran pasien. Salah satu permasalahan yang umum terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan primer seperti klinik adalah sistem antrian yang belum efisien, kurang tertib, dan menimbulkan waktu tunggu yang cukup lama, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Klinik Masija Jaya, yang berlokasi di Kabupaten Nabire, Papua, hingga saat ini masih menerapkan sistem pendaftaran manual di loket. Dalam kondisi normal, sistem ini berjalan sebagaimana mestinya. Namun, pada saat beban kunjungan pasien meningkat, terutama di pagi hari dan awal minggu, waktu tunggu pasien bisa mencapai 30–40 menit. Survei awal yang dilakukan terhadap 30 pasien menunjukkan bahwa 40% merasa waktu tunggu terlalu lama dan 10% menyatakan sistem antrian tidak tertib.

Perkembangan teknologi informasi telah menawarkan banyak alternatif solusi untuk meningkatkan efisiensi layanan, salah satunya melalui penerapan sistem pendaftaran berbasis WhatsApp Business. WhatsApp Business merupakan platform yang umum digunakan masyarakat Indonesia, dan memiliki fitur seperti *auto-reply*, pesan terjadwal, katalog layanan, dan integrasi sederhana dengan sistem layanan kesehatan. Dengan memanfaatkan platform ini, pasien dapat melakukan pendaftaran dari jarak jauh, menerima nomor antrian secara digital, dan mengurangi kebutuhan untuk hadir lebih awal hanya untuk mendaftar.

Namun, keberhasilan dari penerapan teknologi tersebut tidak hanya terletak pada fungsionalitas sistem, melainkan juga pada persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengevaluasi

lima dimensi layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian).

Selain itu, untuk memastikan bahwa solusi yang dirancang benar-benar memenuhi kebutuhan pasien dan dapat diterapkan dengan pendekatan human-centered, digunakan pendekatan Design Thinking. Pendekatan ini terdiri dari lima tahapan: *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*, yang secara iteratif membantu menciptakan solusi inovatif yang berorientasi pada pengguna. Dengan demikian, sistem pendaftaran yang dirancang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memiliki keterkaitan dengan aspek sosial dan emosional.

Dengan mengombinasikan metode *SERVQUAL* dan *Design Thinking*, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi serta memperbaiki sistem pendaftaran pasien berbasis *WhatsApp Business* sebagai langkah peningkatan kualitas layanan di Klinik Masija Jaya."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, fokus permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi sistem pendaftaran pasien di Klinik Masija Jaya sebelum penerapan sistem berbasis WhatsApp Business?
2. Bagaimana proses penerapan sistem pendaftaran pasien berbasis WhatsApp Business dengan pendekatan Design Thinking?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran yang telah diterapkan berdasarkan metode SERVQUAL?
4. Apa saja kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam proses implementasi sistem ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis permasalahan dan kelemahan pada sistem pendaftaran manual di Klinik Masija Jaya.

2. Mendesain dan mengimplementasikan sistem pendaftaran pasien berbasis WhatsApp Business menggunakan pendekatan Design Thinking.
3. Mengevaluasi efektivitas sistem dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui metode SERVQUAL.
4. Mengidentifikasi hambatan serta peluang pengembangan sistem untuk implementasi jangka panjang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang teknik industri, khususnya dalam penerapan teknologi informasi dalam layanan kesehatan.
2. Mengintegrasikan metode SERVQUAL dengan pendekatan Design Thinking sebagai model evaluasi dan inovasi sistem pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi berbasis data kepada pihak manajemen Klinik Masija Jaya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pendaftaran pasien.
2. Menjadi acuan bagi klinik atau fasilitas kesehatan lain dalam mengembangkan sistem antrian digital berbasis platform komunikasi populer.
3. Memberikan panduan teknis dan metodologis dalam merancang sistem berbasis kebutuhan pengguna.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh ruang lingkup dan parameter sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian: Penelitian hanya dilakukan di Klinik Masija Jaya, Kabupaten Nabire – Papua.
2. Ruang Lingkup: Fokus hanya pada proses pendaftaran pasien, tidak termasuk proses pelayanan medis atau farmasi.
3. Platform Teknologi: Sistem yang digunakan berbasis WhatsApp Business dengan fitur standar (pesan otomatis, balasan cepat, katalog, dll), tanpa integrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Klinik.

4. Waktu Penelitian: Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan, termasuk tahap eksplorasi, desain, implementasi, dan evaluasi.
5. Responden: Responden terdiri dari 30 pasien pengguna layanan pendaftaran dan 3 staf administrasi.
6. Alat Ukur Evaluasi: Evaluasi kepuasan menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam tesis ini adalah sebagai berikut:

- **BAB I – Pendahuluan**
Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.
- **BAB II – Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori**
Membahas teori-teori dasar terkait sistem pelayanan, sistem informasi pendaftaran, WhatsApp Business, metode SERVQUAL, dan pendekatan Design Thinking serta penelitian terdahulu.
- **BAB III – Metodologi Penelitian**
Menjelaskan pendekatan penelitian, desain penelitian, lokasi dan waktu, metode pengumpulan data, teknik analisis data (kuantitatif dan kualitatif), serta tahapan Design Thinking.
- **BAB IV – Hasil dan Pembahasan**
Menyajikan hasil analisis data, deskripsi sistem sebelum dan sesudah implementasi, hasil evaluasi SERVQUAL, pembahasan kendala, serta hasil pengembangan berdasarkan Design Thinking.
- **BAB V – Penutup**
Pada bagian ini disajikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, disertai dengan saran untuk perbaikan sistem maupun kajian lebih lanjut di kemudian hari.