

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, kebutuhan akan efisiensi dalam pengelolaan antrian semakin meningkat. Banyak layanan public dan bisnis yang menghadapi tantangan dalam mengatur alur pelanggan, terutama di tempat-tempat yang memiliki tingkat kunjungan tinggi. System antrian yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membantu dalam pengelolaan sumber daya secara lebih efektif.

Suatu proses antrian adalah proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian). Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. antrian banyak terjadi di kehidupan sehari-hari, seperti antrian pengambilan obat untuk mendapatkan pelayanan di farmasi di yang ada rumah sakit.[1]

Di rumah sakit termasuk unit pelaksana kesehatan yang berada dibawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bidang Kesehatan, agar derajat kesehatan tercapai secara optimal dan maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Kemudian di system pelayanan antrian farmasi mempunyai permasalahan. yaitu Pasien menunggu obat tidak ada kepastian terkait antrian obat pasien malasnya ke rumah sakit menunggu lama, Jadi pasien menunggu lama antrian obat, dengan rata rata menunggu kurang lebih 1 jam setelah pemanggilan

Dari permasalahan tersebut, maka peneliti memberikan solusi dari permasalahan yaitu dibuatkan sistem informasi untuk memberitahukan bahwa system antrian menggunakan algoritma (*FCFS*) *first come first served*,[2] pasien berada di posisi mana, agar harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, ramah terdapat kepastian, dengan kejelasan prosedur dan nyaman.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh penerapan metode (*FCFS*) *first come first served* terhadap efisiensi pelayanan di bagian farmasi rumah sakit paru Manguharjo, Madiun?

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka penulis akan membatasi masalah yang akan dibahas yaitu perancangan sistem antrian berbasis web dengan metode FCFS di rumah sakit paru Manguharjo, Madiun.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kecepatan pelayanan dengan menerapkan metode (*FCFS*) *first come first served* di bagian farmasi rumah sakit paru Manguharjo, Madiun

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan apabila tujuan penelitian tercapai adalah sistem antrian dari aplikasi tersebut yang dapat membantu masyarakat dan tenaga pelayanan dalam menangani antrian dan memberikan solusi agar tidak melebihi batas antrian pada bagian farmasi.