**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Antrian merupakan kegiatan yang sering di jumpai dalam kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali dalam pelayanan di suatu instansi rumah sakit. Suatu proses antrian adalah proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam baris (antrian) jika semua pelayanannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut setelah dilayani. Antrian terbentuk jika banyaknya pelanggan yang akan dilayani melebihi kapasitas yang tersedia.

Semua rumah sakit selalu berusaha melayani kesehatan masyarakat dengan performa terbaiknya, namun tidak semua rumah sakit mampu melayani pasien dengan efektif dan efisien. Salah satunya adalah dalam mengatur masalah antrian pasien. Masalah antrian sering dijumpai karena kurang nya kesadaran masyarakat akan pentingnya budaya mengantri, terutama jika ingin menggunakan fasilitas kesehatan, semua pasien/pelanggan ingin selalu dilayani terlebih dahulu sehinggan sering terjadi antrian yang tidak teratur dan saling mendahului.

Dengan menggunakan sistem antrian berbasis software, pengguna akan dimudahkan dalam melakukan pemanggilan nomor secara otomatis serta pengaturan kuota antrian.

Berangkat dari masalah itulah penulis mencoba untuk membuat sebuah aplikasi yang didalamnya dapat mempercepat dan mempermudah suatu instansi rumah sakit dalam melayani masyarakat dalam pengaturan antrian.

* 1. **Batasan Masalah**

1. Kerja aplikasi meliputi membuat, mencetak dan memanggil nomor antrian dengan panggilan suara.
2. Pengembangan modul pemanggilan suara menggunakan panggilan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satu model suara perempuan.
   1. **Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan ilmiah ini adalah untuk membuat sebuah aplikasi mengenai sistem pengaturan dan pemanggilan nomor antrian yang dapat di terapkan dalam membantu suatu instansi rumah sakit dalam mengatur proses pendaftaran masyarakat dan validasi data pasien.

* 1. **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data.

1. Riset Kepustakaan ( Library Research )

Penulis melakukan riset kepustakaan dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan objek penulisan ditambah dengan bahan kuliah serta sumber-sumber lain yang mendukung penulisan ini.

1. Riset Lapangan ( Field Research )

Usaha yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data adalah dengan kunjungan langsung ke sebuah rumah sakit serta mendapat informasi dari IT rumah sakit tersebut.

* 1. **Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ilmiah ini penulis membaginya kedalam empat bab, yaitu sebagai berikut :

* **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan latar belakang masalah yang dihadapi, pembatasan masalah, tujuan penulisan, metode penulisan dan sistematika penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

* **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hal-hal yang bersangkutan dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung pembuatan aplikasi serta ulasan mengenai bahasa pemrograman yang digunakan serta media pendukungnya.

* **BAB III : PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menerangkan tentang tahapan analisa, cara penyusunan aplikasi, pembuatan aplikasi, sampai dengan tahap pengujian aplikasi.

* **BAB IV : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan selanjutnya.