

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Bakti Timah Medika merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dan berlokasi di Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Saat ini, PT Bakti Timah Medika mengelola empat rumah sakit dan sembilan klinik yang tersebar di berbagai wilayah, seperti Pangkalpinang, Sungailiat, Muntok, dan Karimun. Sebagai penyedia layanan kesehatan, PT Bakti Timah Medika dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, khususnya dalam proses pelayanan pasien.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, salah satu aspek penting yang mempengaruhi kualitas layanan adalah sistem antrian pasien. Saat ini, sistem antrian pasien di PT Bakti Timah Medika masih dikelola secara manual, di mana pasien harus datang langsung ke lokasi layanan untuk mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan secara fisik. Sistem ini dinilai cukup sederhana, namun dalam praktiknya menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penumpukan pasien di ruang tunggu, waktu tunggu yang lama, serta ketidakteraturan dalam proses pemanggilan antrian.

Permasalahan utama dari sistem antrian manual ini adalah kurangnya efisiensi dalam pengelolaan waktu dan informasi. Pasien

tidak memiliki kepastian mengenai estimasi waktu pelayanan, sehingga banyak waktu terbuang hanya untuk menunggu. Selain itu, petugas medis maupun administrasi mengalami kesulitan dalam mengatur dan memantau antrian, terutama pada jam pelayanan yang padat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan perangkat mobile, penerapan sistem antrian pasien berbasis mobile menjadi solusi yang relevan dan dibutuhkan. Sistem ini memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrian secara digital, memantau status antrian secara real-time, serta memperoleh informasi pelayanan tanpa harus menunggu terlalu lama di lokasi rumah sakit atau klinik. Di sisi lain, pihak rumah sakit dapat mengelola antrian dengan lebih terstruktur, efisien, dan akurat.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah rancang bangun sistem antrian pasien berbasis mobile pada PT Bakti Timah Medika Pangkalpinang sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu pasien, serta meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan kesehatan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pelayanan pasien dapat berjalan lebih optimal, modern, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, tujuan

pembuatan laporan ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Kerja Praktik pada Program Studi Teknik Informatika di Politeknik Caltex Riau.
- 2) Mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata.
- 3) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam koordinasi, komunikasi, serta kerja sama tim di lingkungan kerja profesional, khususnya di bidang teknologi informasi dan pelayanan kesehatan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah untuk merancang dan membangun sistem antrian pasien berbasis mobile pada PT Bakti Timah Medika Pangkalpinang. Sistem ini bertujuan untuk membantu pasien dalam melakukan pengambilan nomor antrian serta memantau status antrian secara real-time melalui perangkat mobile. Selain itu, sistem yang dikembangkan diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit atau klinik dalam mengelola antrian pasien secara lebih terstruktur, efektif, dan efisien, sehingga

dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan kualitas, kenyamanan, dan kepuasan pelayanan kesehatan.

1.3 Manfaat Kerja Praktik

Manfaat yang dapat diperoleh dari diadakannya kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Umum

Manfaat umum dari kerja praktik adalah sebagai berikut :

- 1) Menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pengalaman kerja di lapangan sebagai pelengkap teori dan praktik yang telah dipelajari selama perkuliahan.
- 2) Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan nyata di dunia kerja yang bersifat lebih kompleks dan dinamis.
- 3) Melatih kemampuan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama tim di lingkungan kerja profesional.
- 4) Membangun relasi serta hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan pihak terkait di lingkungan instansi.

1.3.2 Manfaat Khusus

Manfaat khusus dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah membantu PT Bakti Timah Medika Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien melalui penerapan sistem antrian pasien berbasis mobile. Sistem yang dikembangkan memudahkan pasien dalam melakukan pengambilan nomor antrian

serta memantau status antrian secara real-time melalui perangkat mobile. Selain itu, sistem ini membantu pihak rumah sakit atau klinik dalam mengelola antrian pasien secara lebih terstruktur, efisien, dan akurat, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meningkatkan efektivitas, kenyamanan, dan kepuasan pelayanan kesehatan.

1.4 Waktu dan Pelaksanaan

Adapun proses kerja praktik ini dilakukan pada:

Tanggal : 11 Agustus 2025 - 11 Januari 2026
Waktu Kerja : Senin s.d. Jumat, pukul 08.00 s.d. 17.00
Tempat : PT. Bakti Timah Medika Pangkalpinang.
Alamat : Jalan Bukit Baru No. 1, Kelurahan Taman Bunga, Kecamatan Gerunggang, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, Kode Pos 33131.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan, batasan masalah dalam pelaksanaan kerja praktik ini adalah pengembangan sistem antrian pasien berbasis mobile pada PT Bakti Timah Medika. Sistem yang dikembangkan berfokus pada pengelolaan antrian pasien, mulai dari pengambilan nomor antrian, pemantauan status antrian, hingga proses pemanggilan antrian secara

digital. Pengelolaan sistem dilakukan oleh pihak rumah sakit atau klinik melalui admin atau petugas terkait, sedangkan penggunaan sistem oleh pasien dibatasi pada fitur pengambilan dan pemantauan antrian. Pengembangan sistem ini tidak mencakup aspek medis atau tindakan pelayanan kesehatan, melainkan terbatas pada pengelolaan antrian pasien.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sub bab ini terdapat sistematika penulisan laporan kerja praktik secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pelaksanaan kerja praktik, tujuan umum kerja praktik, tujuan khusus kerja praktik, batasan masalah, manfaat kerja praktik, metode penulisan, serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II. PROFIL INSTANSI

Bab ini menguraikan profil PT Bakti Timah Medika Pangkalpinang yang meliputi sejarah perkembangan, struktur organisasi, serta visi dan misi perusahaan.

BAB III. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan kerja praktik sebagai dasar dan pedoman dalam proses pembahasan serta analisis.

BAB IV. PEMBAHASAN

Bab ini membahas kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan kerja praktik serta proyek yang dikembangkan berdasarkan teori dan rancangan yang telah dibangun.

BAB V. PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari pelaksanaan kerja praktik serta saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan instansi di masa mendatang.