

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi dunia saat ini sedang tidak kondusif, tak terkecuali Indonesia. Akhir-akhir ini kesehatan menjadi isu yang seringkali menjadi fokus kajian akademisi dan para peneliti. Saat ini banyak masyarakat mempunyai wawasan akan pentingnya kesehatan dan kesadaran akan tidak bisa menjalani kehidupan dengan baik bila kesehatan terganggu.

Keadaan saat ini menyebabkan banyak aspek kehidupan yang bergerak dalam dunia bisnis. Hal ini dikarenakan masyarakat membutuhkan pelayanan yang terpercaya dan terbaik. Bisnis saat ini merambah pada seluruh aspek kehidupan, pendidikan, sosial, ekonomi dan bahkan saat ini telah merambah pada aspek kesehatan. Saat ini banyak sekali tersedia fasilitas kesehatan di nusantara. Banyaknya penyedia layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah maupun non-pemerintah menimbulkan persaingan dalam pelayanan kepada masyarakat. Setiap lembaga ingin memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang selalu diupayakan oleh penyedia layanan.

Di zaman teknologi saat ini, memperoleh informasi dapat digunakan dengan telepon cerdas (*smartphone*). Android adalah sebuah *platform mobile* yang dapat dipergunakan oleh semua kalangan masyarakat. Android menjadi pilihan utama untuk segala *system* perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Sifat android yang sesuai tuntutan perkembangan zaman mendorong munculnya berbagai komunitas pengembang aplikasi pelayanan publik.

Media digital ini memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan saat ini dan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Hal tersebut merupakan upaya dari penggabungan antara berbagai aspek yang tergabung dalam dunia bisnis dan teknologi. Dengan memanfaatkan media digital saat ini maka

pelaku usaha, atau badan usaha lainnya yang bergerak dalam berbagai aspek kehidupan akan lebih mudah untuk melakukan pelayanan dalam lingkup seperti keluhan pengguna infrastruktur jalan dan segala atributnya, layanan dunia pendidikan, pelayanan kesehatan administrasi dan aspek lainnya.

Laboratorium Prodia merupakan salah satu laboratorium klinik yang terbesar di Indonesia, karena memiliki jumlah cabang yang banyak melebihi Laboratorium lainnya yang ada di Indonesia. Prodia merupakan *centre of Excellence* serta menjadi fasilitas dengan predikat terpercaya dalam mendukung kesehatan untuk generasi selanjutnya. Adapun falsafah dari Prodia adalah mengutamakan mutu dan menjaga keseimbangan. Laboratorium Prodia Jemursari Kota Surabaya menyediakan aplikasi berbasis android untuk memudahkan menerima layanan pendaftaran pasien agar memiliki data serta memudahkan pasien untuk dapat mengetahui hasil pemeriksaan di Prodia Jemursari Kota Surabaya.

Penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu penulis mengambil judul Laporan Tugas Akhir “PENGUNAAN APLIKASI “PRODIA” UNTUK MENUNJANG FASILITAS LAYANAN DI PRODIA JEMURSARI SURABAYA”.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ruang lingkup penulisan adalah Penggunaan aplikasi Prodia untuk memudahkan pelayanan dan melakukan pendataan

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi “Prodia” untuk menunjang fasilitas layanan di Prodia Jemursari Surabaya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari Tugas Akhir ini dibedakan menjadi beberapa yaitu bagi penulis, perusahaan dan fakultas

1. Bagi penulis, Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis memahami manfaat aplikasi dari “prodia” PT Prodia Widyahusada, Tbk.
2. Bagi PT Prodia Widyahusada, Tbk, penulis berharap laporan ini dapat dijadikan referensi bagi perusahaan, yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi.
3. Bagi Program Studi yaitu Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pembelajaran, khususnya pada mata kuliah administrasi perkantoran.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terbagi menjadi lima bagian, yaitu Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, dan Bab V.

Bab I yaitu pendahuluan, penulis membahas tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir dan Sistematika Penulisan.

Bab II yaitu Tinjauan Pustaka, penulis membahas mengenai teori yang berkaitan dengan definisi dari Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Aplikasi.

Bab III yaitu Gambaran Umum, penulis membahas tentang gambaran umum perusahaan dan pelaksanaan kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada gambaran umum penulis membahas mengenai sejarah singkat, visi dan misi dan struktur organisasi dari PT Prodia Widyahusada. Sedangkan pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) penulis memaparkan tentang kegiatan yang dilakukan selama di Laboratorium Prodia Jemursari Surabaya.

Bab IV yaitu Pembahasan, penulis membahas terkait penggunaan Aplikasi Prodia untuk menunjang Fasilitas Pelayanan di Prodia Jemursari Kota Surabaya

Bab V yaitu Penutup berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini penulis menarik kesimpulan akhir dari pengamatan dan pembahasan laporan tugas akhir dan mengusulkan saran yang dapat penulis berikan kepada organisasi tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL)