

# **BAB I      PENDAHULUAN**

## **I.1    Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik saat ini menjadi hal yang krusial. Berbagai inovasi terus dilakukan pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, karena kualitas pelayanan publik merupakan perwujudan citra pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dan pantas, telah menjadi tuntutan masyarakat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat yang lebih demokratis. Peran pemerintah sebagai *governor-governed*, dan *regulator-regulated* harus memberikan peluang kepada warga masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Salah satu pelayanan publik yang menjadi fokus saat ini adalah pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan sebagai hak masyarakat, sudah tercantum dalam Konstitusi UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) dan pasal 24 ayat (3) yang menempatkan status sehat dan pelayanan kesehatan merupakan hak masyarakat/warga negara. Salah satu kebijakan pemerintah yang berhasil dalam meningkatkan mutu kesehatan adalah Program Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat). Fenomena ini merupakan salah satu contoh keberhasilan pemerintah dalam menerapkan kebijakan di bidang kesehatan. Hal inilah yang menuntut pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan upaya kesehatan secara tersusun, merata dan menyeluruh pada setiap lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatan masyarakat pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertuju pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah upaya-upaya pencegahan

(preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif). Sehingga, bentuk pelayanan kesehatan bukan hanya puskesmas saja, tetapi juga bentuk-bentuk kegiatan lain, baik yang langsung kepada peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit, maupun yang secara tidak langsung berpengaruh kepada peningkatan kesehatan.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan salah satunya adalah puskesmas. Puskesmas yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Kabupaten Bandung. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif dan promotif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Peran Puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertugas meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah Bandung agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kegiatan Puskesmas di kabupaten Bandung selalu didampingi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung yang merupakan salah satu SKPD di lingkungan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam bidang pembangunan kesehatan kabupaten Bandung. Dinas Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Upaya dalam perumusan, perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis pencegahan, pemberantasan penyakit dan penyehatan lingkungan Dinas Kesehatan berkewajiban memonitoring kegiatan Unit Pelaksana Teknis (UPT) kabupaten Bandung.

Adanya kebijakan desentralisasi yang tertera pada Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah secara tegas menetapkan sektor kesehatan termasuk salah satu kewenangan yang diberikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, maka puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dituntut untuk mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanannya yang akan dilaksanakan.(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32, tahun 2004).

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan peraturan Nomor 11/M.PAN/I/2004 tanggal 6 Januari 2004 yaitu tentang Pencanangan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya kebijakan desentralisasi yang tertera pada Undang-Undang (UU) Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah dan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 11/M.PAN/I/2004 tanggal 6 Januari 2004, menghimbau setiap Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung atau seluruh Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Pertumbuhan penduduk setiap tahunnya terus meningkat atas dasar hal tersebut Puskesmas berinisiatif untuk meningkatkan kualitas layanannya. Dinas Kesehatan berkewajiban terus memantau perkembangan kesehatan masyarakat Bandung khususnya.

Tabel I-1 Jumlah Penduduk Kota Bandung tahun 2007-2010

No.	Propinsi	2007	2008	2009	2010
		Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Penduduk (jiwa)	Jumlah Penduduk (jiwa)
1	BANDUNG	3.038.038	3.116.056	3.148.951	3.178.543

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung)

Jumlah pertumbuhan Puskesmas di Kota dan Kabupaten Bandung dari tahun 2008 sampai tahun 2010 mengalami penurunan signifikan. Hal ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel I-2 Jumlah Puskesmas Kota Bandung tahun 2008-2010

No.	Propinsi	2008	2009	2010
		TOTAL PUSKESMAS	TOTAL PUSKESMAS	TOTAL PUSKESMAS
1	BANDUNG	92	63	63

(Sumber : Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung)

Berdasarkan fakta-fakta diatas, jumlah rata-rata kunjungan puskesmas setiap tahunnya terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk kabupaten Bandung. Oleh karena itu dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat, Dinas Kesehatan berupaya keras meningkatkan segala kegiatan di

dalam puskesmas maupun di dalam Dinas Kesehatan. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, Dinas Kesehatan sadar akan dukungan teknologi informasi dalam sektor pelayanan kesehatan masyarakat. Untuk itulah penelitian ini berupaya memanfaatkan teknologi informasi ke dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Sistem Informasi yang akan dibangun dirasa akan membantu dalam mempersingkat waktu pelayanan kesehatan di dalam puskesmas dan mengintegrasikan dengan tugas Dinas Kesehatan dalam memonitoring kegiatan Puskesmas Kabupaten Bandung.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka diperlukan pembangunan Sistem Informasi Puskesmas Terpusat di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. Adapun rincian permasalahan yang akan dibahas dalam pembangunan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. bagaimana identifikasi proses bisnis yang terjadi antara Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung?
2. bagaimana merancang sistem informasi Puskesmas yang terpusat di Dinas Kesehatan yang berhubungan dengan pelaporan kepada Dinas kesehatan?
3. bagaimana pengembangan aplikasi sistem informasi Puskesmas terpusat di Dinas Kesehatan?
4. bagaimana pengujian sistem informasi Puskesmas yang terpusat di Dinas Kesehatan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. melakukan identifikasi proses bisnis yang terjadi antara Puskesmas dan Dinas Kesehatan.
2. merancang Sistem Informasi Puskesmas terpusat di Dinas Kesehatan.
3. melakukan pengembangan aplikasi sistem informasi puskesmas terpusat di Dinas Kesehatan.

4. melakukan pengujian aplikasi sistem informasi puskesmas terpusat di Dinas Kesehatan.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini bagi Dinas Kesehatan Bandung antara lain:

- memudahkan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam memonitoring perkembangan kesehatan masyarakat Bandung.
- memudahkan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung dalam memonitoring kunjungan pasien di Puskesmas Kota Bandung.
- memudahkan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung memonitoring wabah penyakit di Kota Bandung.

Adapun manfaat yang didapatkan Puskesmas Bandung antara lain:

- membantu memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat kepada pasien puskesmas.
- membantu pengarsipan data-data pasien yang berobat di Puskesmas.
- untuk meminimalkan penggunaan kertas dalam kegiatan dan pelaporan Puskesmas.

Selain manfaat yang didapatkan Dinas Kesehatan dan Puskesmas Kota Bandung, peneliti juga mendapatkan beberapa manfaat antara lain:

- dapat memberikan kontribusi dalam keilmuan pengembangan Sistem Informasi Puskesmas
- memberikan pengalaman lebih kepada peneliti mengenai pengembangan Sistem Informasi.

#### **I.5 Batasan Penelitian**

Peneliti membuat batasan penelitian agar fokus pada pencapaian tujuan. Batasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. penelitian hanya mencakup bagian operasional dalam Puskesmas Kabupaten Bandung.
2. penelitian tidak mencakup bagian apotik puskesmas.

3. penelitian ini hanya sampai tahap pengujian blackbox.
4. laporan yang dihasilkan terbatas sampai pada dokumentasi L1 Penyakit.