

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan merupakan sebuah upaya yang dilaksanakan secara mandiri atau berkelompok untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Pemerintah memiliki peran dalam menyediakan pelayanan kesehatan secara umum dalam bentuk program kesehatan dan pelayanan individu. Sedangkan definisi pelayanan kesehatan menurut undang-undang nomer 36 tahun 2009 merupakan keadaan kesehatan secara fisik, mental, dan spiritual serta memungkinkan manusia dalam hidup produktif dan ekonomis (Azyzia et al, 2016).

Pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Sukabumi, berdasarkan data yang akurat didapat dari *website* resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Sukabumi ([sukabumikab.go.id](http://sukabumikab.go.id)) terdapat 46 unit puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Sukabumi. Kesehatan masyarakat merupakan faktor penting dalam keberlangsungan seluruh penduduk Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Puskesmas Nagrak yang ada di Kabupaten Sukabumi, Jl. Sinagar-Munjul, Nagrak Utara, Kec. Nagrak, Sukabumi, Jawa Barat. Puskesmas ini dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, memiliki sebuah sistem penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tercatat pada hasil survei yang dilakukan pada tahun 2020 terdapat 150 responden.

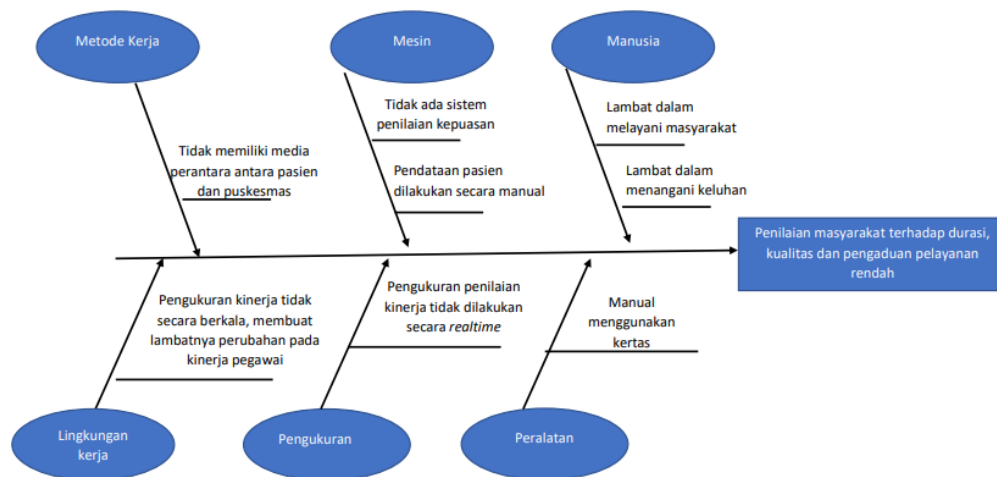
Penilaian kepuasan pelayanan terdapat sembilan unsur yang merupakan standar untuk melakukan survei kepuasan pelayanan di seluruh puskesmas Kabupaten Sukabumi, adapun dari kesembilan unsur tersebut, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur waktu pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Menurut staf Puskesmas Nagrak didapatkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut.

Tabel I.1 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

<b>Unsur Nomor</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Total Nilai</b>	<b>Jumlah Kuisisioner</b>	<b>Nilai rata-rata (NRR) tertimbang</b>	<b>SKM Puskesmas</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	Persyaratan	488	150	3,42	76,6	Baik
2	Prosedur	472	150	3,15		
3	Waktu Pelayanan	423	150	2,82		
4	Biaya/Tarif	513	150	3,42		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	450	150	3		
6	Kompetensi Pelaksana	471	150	3,14		
7	Perilaku Pelaksana	470	150	3,13		
8	Kualitas Sarana dan Prasana	435	150	2,9		
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	437	150	2,91		

Dari hasil perhitungan didapat nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 76,6%. SKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan Puskesmas Nagrak Kabupaten Sukabumi kategori B dengan kinerja Baik, namun demikian Puskesmas tersebut harus lebih bisa meningkatkan pencapaian terhadap unsur waktu pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan, sehingga

mendapatkan nilai yang lebih baik termasuk kategori A dengan kinerja Sangat Baik.



Gambar I.1 Kerangka *Fishbone*

diatas, merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi adanya perubahan kinerja yang dihasilkan oleh Puskesmas Nagrak, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi seperti metode kerja yang mampu merekap kuesioner belum optimal dan tidak adanya media perantara pasien dan puskesmas dalam memberikan informasi yang valid, selanjutnya belum terdapat mesin atau sistem yang mampu menilai kepuasan pasien dan faktor lainnya yang tertera pada *fishbone*.

Secara umum berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan, namun yang masih menjadi permasalahan yang dihadapi adalah pengelola tidak dapat menelusuri secara mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat terutama pasien puskesmas pada kondisi-kondisi tertentu, seperti : petugas puskesmas yang mendapatkan penilaian sangat baik atau kurang dan pelayanan masyarakat belum dapat dikelola. Kedua unsur tersebut merupakan faktor yang utama untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nagrak.

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pelayanan kesehatan didapatkan dua faktor yang mendapatkan nilai dibawah standar, maka pada penelitian ini mengusulkan sebuah sistem informasi berbasis *web* yang mampu diakses secara *realtime* dan diharapkan dapat mampu membantu proses pelayanan puskesmas kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pada sistem ini diberikan pula fitur yang mampu menampilkan informasi seputar kesehatan atau pengumuman Puskesmas, informasi mengenai ketersediaan poli, dan pencetakan antrian yang bisa dilakukan dimana saja.

## I.2 Alternatif Solusi

Tabel I.2 Alternatif Solusi

Faktor	Keterangan	Solusi
Metode Kerja	Tidak memiliki media perantara antara pasien dan puskesmas	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i>
Mesin	Tidak ada sistem penilaian kepuasan.	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i> yang menyediakan halaman kuesioner secara <i>online</i> yang sebelumnya dilakukan pendataan pasien terlebih dulu.
	Pendataan pasien dilakukan secara manual	
Manusia	Lambat dalam melayani masyarakat	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i>
	Lambat dalam menangani keluhan	
Lingkungan Kerja	Pengukuran kinerja tidak secara berkala, membuat lambatnya perubahan pada kinerja pegawai	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i> yang mampu melakukan perhitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) secara <i>realtime</i> .

<b>Faktor</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Solusi</b>
Pengukuran	Pengukuran penilaian kinerja tidak dilakukan secara <i>realtime</i>	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i>
Peralatan	Manual menggunakan kertas	Merancang sistem informasi berbasis <i>web</i>

Berdasarkan Tabel I.2 didapatkan beberapa solusi alternatif dari masalah-masalah yang ditemukan di Puskesmas Nagrak, seperti tidak adanya penghubung antara masyarakat atau pasien dengan Puskesmas Nagrak. Maka, pada penelitian ini menyarankan adanya sistem informasi berbasis *web* di Puskesmas Nagrak. Solusi kedua atas masalah lambatnya proses pemberian dan pengelolaan *feedback* mampu memakan waktu yang cukup lama, sehingga didapatkan solusi sebuah sistem berbasis *web* yang mampu mengolah data *feedback* secara *realtime*.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah pada tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan sistem informasi yang dapat melakukan *data capture* kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kualitas secara *realtime*?
2. Bagaimana rancangan sistem informasi manajemen dapat mempermudah proses bisnis puskesmas Nagrak?

### **I.4 Tujuan Tugas Akhir**

1. Merancang sistem informasi berbasis *website* yang mampu mendukung pasien dalam memberikan informasi ketersediaan pelayanan secara *realtime*.
2. Merancang sistem informasi yang mampu menganalisis hasil sebaran kuesioner *online* yang telah diisi oleh pasien setelah berobat, sehingga dapat mengetahui performa kinerja puskesmas secara *realtime*.

## **I.5 Manfaat Tugas Akhir**

Tugas akhir ini memiliki manfaat yaitu:

1. Bagi Pasien, dapat mengetahui informasi seputar kesehatan, ketersediaan poli, dan memberikan *feedback* dengan mengisi kuesioner serta dapat diakses secara *realtime*.
2. Bagi Admin, dapat mengelola *dashboard* dan memberikan informasi seputar puskesmas dan kesehatan, dapat memberikan informasi mengenai ketersediaan dokter pada masing-masing poli, dan hasil dari *feedback* mengenai kepuasan pelayanan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir yang digunakan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdapat penjelasan mengenai gambaran masalah yang akan dibahas pada tugas akhir. Bab ini berisikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat tugas akhir.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini terdapat penjelasan mengenai studi literatur yang relevan terhadap masalah yang sedang diteliti seperti pendefinisian *Management Information System*, teori penelitian *scrum*, *Unified Modeling Language*. Pada bab ini juga membahas mengenai penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memahami serta memecahkan masalah penelitian ini. Pada penelitian ini yang menjadi kajian acuan dalam metode *scrum*.

### **BAB III METODOLOGI PERANCANGAN**

Bab ini terdapat sistematika perancangan masalah yang diawali dengan tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap perancangan sistem terintegrasi, dan tahap validasi dan evaluasi hasil rancangan.

### **BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI**

Bab ini terdapat pemaparan proses perancangan sistem dengan menggunakan metode *scrum*. Perancangan sistem yang diawali dengan proses analisis

*stakeholders, product backlog, sprint planning, sprint backlog, sprint execution* yang di dalamnya memiliki proses dalam mengidentifikasi kebutuhan sistem, identifikasi pengguna sistem (*user*), dan desain antarmuka sistem. Desain sistem perancangan dapat berupa *Entity Relationship Diagram (ERD), usecase diagram, activity diagram, sequence diagram, dan inteface design (mockup)*. Dalam pengujian sistem menggunakan teknik pengujian *user acceptance test* dan *black box testing*.

## **BAB V VALIDASI DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN**

Bab ini terdapat hasil pengkodean sistem yang disertakan dengan perhitungan *black box* dan *user acceptance test*. Kemudian analisis mengenai pengujian sistem yang telah dirancang dilakukan menggunakan *black box* dan *user acceptance test*. Pada tahap selanjutnya analisis kesiapan integral membahas mengenai kesiapan sistem agar dapat berjalan dengan baik pada Puskesmas Nagrak.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian pembuatan kesimpulan dari tugas akhir yang dilakukan, dan disertakan pula saran untuk penelitian tugas akhir selanjutnya.