BAB I
PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang Masalah

Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kesehatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, Dinas Kesehatan Kota membentuk susunan organisasi. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional atau unit pelaksana teknis daerah (UPTD) yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam satu wilayah kerja tertentu. Puskesmas memiliki kegiatan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat.

Kegiatan evaluasi merupakan suatu proses penting dalam suatu lembaga, perusahaan ataupun instansi tertentu, contohnya Dinas Kesehatan Kota Cirebon dalam mengevaluasi kinerja dari UPTD Puskesmas salah satunya dalam hal pelayanan kesehatan kepada pasien, pelayanan yang dievaluasi yaitu meliputi 14 pelayanan operasional yang diberikan Puskesmas kepada pasien, untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan kesehatan, Sub Bagian Program dan Pelaporan melakukan pengumpulan data dengan wawancara yang dilakukan oleh petugas puskesmas kepada pasien melalui kuesoner di setiap Puskesmas dengan jumlah responden sebanyak 150 responden di masing-masing Puskesmas setiap tahunya, setelah pelaksanaan wawancara dilakukan pegawai TU di Puskesmas menyerahkan laporan hasil kuisoner yang telah di isi pasien kepada Sub Bagian Program dan Pelaporan untuk diolah dan di evaluasi,

Proses evaluasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh dinas kesehatan hal ini dikarenakan puskesmas merupakan kesatuan operasional yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat, sehingga dinas kesehatan mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang di berikan oleh puskesmas dan jika proses evaluasi tidak dilakukan makan Dinas

Kesahatan maupun puskesmas sendiri tidak mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan yang telah diberikan dari pandangan masyarakat. dalam penyerahan hasil kuisoner ini sering terjadi keterlambatan dikarenakan masalah *non*-teknis contohnya jika pegawai yang bersangkutan sedang dinas di luar kota atau cuti hal ini menyebabkan proses pengolahan hasil kuisoner terhambat dan terjadi keterlambatan dalam proses evaluasi

Permasalah yang lain menurut wawancara dengan Bpk.Andi selaku salah satu staf di bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan yang bertugas dalam hal pengolahan hasil kuesoner ini, saat ini dalam hal pengolahan hasil kuesoner dilakukan menggunakan aplikasi spss dengan banyaknya jumlah hasil kuesoner dari 22 Puskesmas menyebabkan dalam pengolahan hasil kuisoner kepuasaan pasien kurang berjalan secara maksimal karena banyaknya data hasil kuisoner yang harus diolah, dalam proses pengolahannya Bpk Ahmad memasukan hasil kuesoner satu persatu ke dalam aplikasi spss yang terdiri dari jenis kunjungan, jenis kunjungan dan jawaban responden untuk mencari nilai indeks kepuasaan masyarakat (IKM) untuk menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan, hasil perhitungan ini hanya menampilkan nilai IKM terhadap pelayanan operasional kesehatan secara menyeluruh dari UPTD Puskesmas hal ini menyebabkan proses evaluasi tidak secara per UPTD Puskesmas mengenai pelayanan operasional kesehatan yang diberikan hal ini menyebabkan Sub Bagian Program dan Pelaporan kesulitan untuk menilai bagaimana peningkatan dari masing-masing pelayanan operasional yang diberikan di setiap tahunnya di masing-masing UPTD Puskesmas.

Berdasarkan masalah yang ada saat ini dibutuhkan sistem informasi berbasis *website* yang bisa digunakan oleh pegawai di Puskesmas untuk melaporkan hasil kuisoner yang telah dilakukan sehingga pegawai Puskesmas bisa melaporkan hasil kuisoner kapan dan dimanapun, aplikasi ini juga dapat membantu bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan di Dinas Kesehatan dalam pengolahan hasil kuisoner pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan disetiap Puskesmas untuk dievaluasi, dengan adanya sistem ini juga diharapkan bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan bisa mengetahui pelayanan operasional apa saja yang harus ditingkat dari suatu UPTD Puskesmas, agar pelayanan kepada masyarakat bisa terus ditingkatkan kerena sistem yang akan dibangun dilengkapi dengan perhitungan hasil kuisoner menggunakan metode *servqual gap 5* yaitu sebuah metode yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi mengenai pelayanan yang telah diberikan serta *gap* diantara harapan melalui kuisoner yang telah dilakukan di masing-masing Puskesmas

I. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana cara membangun Sistem Informasi kinerja pelayanan kesehatan di bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan di Dinas Kesehatan Kota Cirebon dalam mengolah hasil kuisoner mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh masing- masing Puskesmas.

I. 3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi pengolahan hasil kuisoner mengenai pelayanan kesehatan di masing-masing Puskesmas di bagian Sub Bagian Program & Pelaporan di Dinas Kesehatan Kota Cirebon. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Memudahkan pegawai di UPTD Puskesmas dalam pengolahan hasil kuisoner survei kepuasan pasien untuk dilaporkan kepada Dinas Kesehatan di bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan.

2. Mempermudah Dinas Kesehatan di bagian Sub Bagian dan Pelaporan untuk mengolah hasil kuisoner kepuasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari masing-masing UPTD Puskesmas.
3. Mempermudah Dinas Kesenatan di bagian Sub Bagian Program dan Pelaporan untuk menentukan hal apa saja yang perlu ditingkatkan menegnai pelayanan operasional dalam hal ini pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien di masing-masing UPTD Puskesmas dari hasil kuisoner yang telah dilakukan.

I. 4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah dalam aplikasi yang akan dibangun diantaranya sebagai berikut

1. Aplikasi yang dibangun berbasis website
2. Data kuisoner pasien yang diolah sebagai *sample* untuk evaluasi kinerja UPTD Puskesmas dalam melayani masyarakat adalah data kuisoner pasien dari tahun 2011 dan 2012
3. Pemodelan data yang digunakan adalah pemodelan terstruktur dimana tools yang digunakan yaitu *Entity Relational Diagram* (ERD), *Flow Map*, *Data Flow Diagram* (DFD).
4. Metode yang digunakan dalam pengolahan hasil kuisoner pasien disetiap UPTD Puskesmas adalah Metode *Servqual* yaitu metode pengukuran evaluasi kualitas terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang telah diberikan di setiap UPTD Puskesmas kepada pasien.
5. Proses yang terdapat pada sistem ini adalah pengelolaan data hasil kuisoner terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan di masing-masing UPTD Puskesmas
6. Keluaran yang dihasilkan pada sistem ini adalah data evaluasi kuisoner pasien berupa laporan yang berisi informasi mengenai tingkat pelayanan yang telah diberikan dan hasil pengolahan perhitungan data kuisoner terhadap indeks yang telah ditentukan, serta perbaikan pelayanan apabila ada pelayanan yang kurang memuaskan

7. Tools yang digunakan untuk membangun Aplikasi ini adalah :
    1. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemograman PHP dan Java Script, Json dan Jquery.
    2. MySQL sebagai *DBMS* yang digunakan dalam penyimpanan data.
    3. Adobe Dreamweaver dan Photoshop yang digunakan untuk *coding* dan mendesain aplikasi yang dibangun.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodelogi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. *Studi Literatur*

   Pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara mengumpulkan *literatur*, jurnal, *paper* serta bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian yang dilakukan.

b. *Observasi*

   Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan tinjauan langsung ke tempat penelitian Dinas Kesehatan Kota Cirebon dan untuk mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan dalam pembangunan sistem.

c. *Interview*

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan narasumber di tempat penelitian yang ada kaitannya dengan topik yang diambil

d. Kuesioner

   Teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan yang nanti diisi oleh responden yang terkait dengan penelitian.

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall* seperti gambar 1, Model ini adalah model klasik yang melakukan pendekatan secara sistematis, berurutan dalam membangun *software*, berkat penurunan dari satu fase ke fase lainnya. Tahap-tahap utama dari model ini memetakan kegiatan-kegiatan pengembangan dasar yaitu :

a. Rekayasa Sistem

Karena perangkat lunak bisa jadi merupakan bagian dari sistem yang lebih besar, maka pengembanganya dimulai dari pengunpulan semua kebutuhan mengenai elemen sistem. Hal ini menjadi sangat penting karena perangkat lunak akan berkomunikasi dengan perangkat keras, data, manusia dan bahkan masalah pengunpulan kebutuhan pengguna pada sistem (***system requitments***) dengan mendefinisikan konsep sistem beserta *interfaces* yang dapat menghubungkannya dengan lingkungan sekitarnya. Hasil akhir dari tahap ini adalah spesifikasi sistem.

b. Analisis

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kebutuhan elemen-elemen di tingkat perangkat lunak (***software requirements***) dengan analisis ini, pengembang akan menentukan domain data atu informasi, fungsi, proses atau prosedur yang diperlukan beserta untuk-kerjanya, dan interfaces yang diperlukan. Hasil akhir tahapan ini adalah spesifikasi kebutuhan perangkat lunak

c. Perancangan

Sistem perangkat lunak biasanya memiliki empat atribut : struktur data, arsitektur, prosedur detail dan karakteristik *interfaces*. Pada tahap perancangan kebutuhan atau spesifikasi perangkat luna, yang dihasilkan pada tahap analisis akan ditransformasikan kedalam bentuk arsitektur perangkat lunak yang memiliki karakteristik mudah dimengerti dan tidak sulit untuk diimplementasikan. Proses

perancangan ini biasanya dilakukan dalam dua tahap; *preliminary design* dan *detail design*. Tahap pertama akan menghasilkan rancangan yang bersifat global, sedangkan yang kedua akan menghasilkan rancangan detail hingga semua modul(kelas), model/tipe(struktur) data, fungsi dan prosedurnya terdefinisi

d. Implementasi

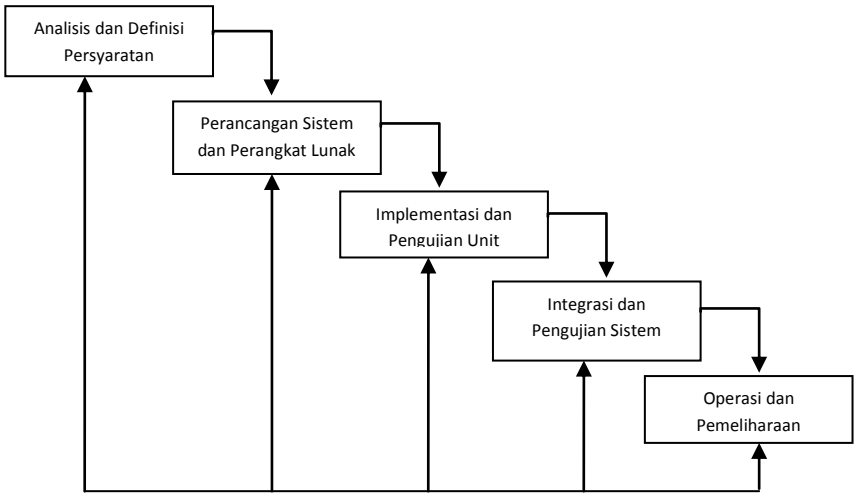
Pada tahap ini dilakukan implementasi hasil rancangan ke dalam baris-baris kode program yang dapat dimengerti oleh mesin (komputer).

e. Pengujian

Setelah perangkat lunak selesai diimplemetasikan, pengujian dapat dimulai. Pengujian terlebih dahulu dilakukan pada setiap fungsi atau prosedur yang terdapat didalam modul (kelas). Jika setiap fungsi dan prosedur tersebut selesai diuji dan terbukti tidak bermasalah, maka modul-modul yang bersangkutan dapat segera diintegrasikan hingga membentuk suatu perangkat lunak yang utuh.

f. Pengoperasian & Pemeliharaan

Pada tahap ini ditandai oleh penyerahan perangkat lunak kepada pemesanya yang kemudian dioperasikan oleh pemiliknya. Pada masa operasional awal, ketika mengalami suatu kegagalan dalam menjalankan bebrapa fungsinya (*error* atau *bugs*). Jika hal ini yang terjadi, maka pada fase inilah pengembang memberikan dukungan perbaikan hingga aplikasi yang bersangkutan dapat berjalan semestinya.



Gambar I.1 Model Pengembangan Perangkat Lunak *Waterfall* [1]

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, serta mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, menentukan maksud dan tujuan diadakannya penelitian, pembuatan batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan yang terdiri dari 2 tahap. Yaitu tahap pengumpulan data dan tahap pembuatan perangkat lunak dan sistematika penulisan dalam penelitian tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum Dinas Kesehatan Kota Cirebon meliputi sejarah, visi misi, struktur organisasi serta tugas-tugas dari setiap bidang. Bab ini juga membahasa teori-teori sistem informasi dan konsep yang digunakan sebagai acuan untuk melakukan analisis penelitian, serta mengenai komponen-komponen atau perangkat pengembangan yang terlibat dalam pembangunan system.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis Sistem Informasi yang meliputi analisis masalah-masalah yang ada, analisis prosedur yang sedang bejalan, analisis kebutuhan sistem yang akan dibangun, analisis data dari hasil penelitian, analisis basis data, dan analisis non-fungsional serta perancangan sistem yang dimulai dari perancangan prosedural hingga antarmuka (*interface*).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan sebelumnya, yang dituangkan dalam bentuk perancangan dan implementasi, baik itu implementasi dari perangkat lunak, perangkat keras, implementasi basis data, implemantasi antarmuka, serta pengujian dari sistem, yang meliputi pengujian alpha dan pengujian beta dari sistem yang telah dibangun.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari seluruh penulisan tugas akhir, baik dari pencapaian atau tujuan yang telah dituntukan dan hasil yang diperoleh dari pengujian-pengujian yang sudah dilakukan. Serta saran dari berbagai pihak, baik berupa koreksi, opini atau pendapat dengan harapan saran yang didapat sebagai pembelajaran, perbaikan dan pengembangan sistem lebih lanjut.