

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kesehatan masyarakat merupakan faktor penting dalam keberlangsungan seluruh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat 1 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam upaya pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah Kabupaten Bandung, berdasarkan data yang didapat dari *website* resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung (kesehatan.bandungkab.go.id) terdapat 62 unit puskesmas yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Bandung.

Puskesmas Bojongsoang merupakan salah satu puskesmas non rawat inap yang ada di Kabupaten Bandung, puskesmas ini beralamat di Jalan Raya Bojongsoang No.260, RW.004, Cipagalo, Kecamatan Bojongsoang, Bandung, Jawa Barat. Puskesmas Bojongsoang mempunyai tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas Bojongsoang memiliki sebuah sistem penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Tercatat pada hasil survei yang dilakukan selama satu tahun dengan populasi masyarakat sebanyak 110.731 jiwa sehingga didapatkan ukuran sampel sebanyak 111 jiwa, dalam survei tahun 2019 terdapat 297 responden yang artinya memenuhi sampel. Dengan rata-rata hasil survei dari masing-masing unsur mutu pada Tabel I.1, Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Bojongsoang Tahun 2019 adalah 83.00% yang termasuk ke dalam kategori Sangat Baik. Untuk melakukan penilaian kepuasan pelayanan terdapat sembilan unsur yang merupakan standar untuk melakukan survei kepuasan pelayanan di seluruh puskesmas Kabupaten Bandung, Adapun dari kesembilan unsur pelayanan tersebut, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksanaan.

Tabel I. 1 Hasil Survei Kepuasan Puskesmas Bojongsong Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan Yang Dinilai	Nilai Rata-rata (Skala 1 – 5)
1	Persyaratan	3,02
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03
3	Waktu Penyelesaian	2,95
4	Biaya/ Tarif	3,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,14
6	Kompetensi Pelaksana	3,18
7	Perilaku Pelaksana	3,15
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66
9	Sarana dan Prasarana	3,81

Secara umum kegiatan survei yang dilakukan oleh Puskesmas Bojongsong untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kesehatan sudah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah memenuhi harapan, namun yang masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh pihak puskesmas adalah dari data tersebut pengelola tidak dapat menelusuri secara mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat terutama pasien puskesmas pada kondisi-kondisi tertentu seperti : kapan tingkat kepuasan masyarakat sedang berada di titik tertinggi, siapa saja petugas yang mendapatkan penilaian sangat baik atau bahkan kurang, fasilitas apa yang masih membutuhkan perhatian pengelola dan lain sebagainya, sehingga perbaikan dan peningkatan pelayanan belum dapat dikelola secara maksimal oleh pihak pengelola puskesmas, peningkatan pelayanan puskesmas penting dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat dalam menggunakan sarana kesehatan puskesmas.

Menurut Turban, dkk (2010), *Knowledge Management* merupakan sebuah proses membantu identitas perusahaan, memilih, mengatur, menyebarkan, dan mengirim informasi penting serta keahlian termasuk bagian dari ingatan organisasi yang terletak secara khas dalam organisasi di area tersusun. Salah satu cabang *Knowledge Management* adalah *Knowledge Conversion* di dalamnya terdapat

metode untuk melakukan konversi dari data untuk menjadi informasi dengan 5C4C (Liebowitz, 1999).

Perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pasien. Agar dapat mengurangi kesenjangan tersebut puskesmas perlu mengadopsi cara untuk menghilangkan kesenjangan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yang dipelopori oleh Parasuraman dkk.(1988) bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, untuk mengetahui kinerja pelayanan jasa secara mendalam, sistem penilaian kepuasan pelayanan puskesmas dari sembilan unsur pada Tabel I.1 dapat dikelompokkan berdasarkan lima dimensi tersebut agar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi semakin berfokus pada dimensi mana yang perlu ditingkatkan maupun yang sudah baik dan harus dipertahankan.

Menurut Stoner (1996), Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu metode formal yang menyediakan informasi bagi pihak manajemen yang tepat waktu dan dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi operasi sebuah organisasi sehingga fungsi dari setiap lini organisasi lebih efektif. SIM (Sistem Informasi Manajemen) merupakan kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan baik manajerial maupun operasional di dalam organisasi (Scott, 2001).

Puskesmas Bojongsong memerlukan sebuah sistem yang dapat merekam seluruh data yang masuk setiap harinya baik data pasien yang datang, data obat yang dikeluarkan, data dokter yang bekerja dan data-data lainnya. Pencatatan data secara *realtime* ini berfungsi sebagai alat pengumpul *raw data* yang dapat

digunakan untuk berbagai macam kebutuhan salah satunya adalah sebagai pendukung *Knowledge Management* para *Stakeholder* Puskesmas Bojongsoang.

Berdasarkan masalah dan metode yang ditawarkan, Puskesmas Bojongsoang memerlukan sebuah alat maupun sistem (aplikasi manajemen sistem informasi) yang dapat merekam seluruh data responden dari survei kepuasan pelayanan berdasarkan spesifikasi lima dimensi kualitas dan data tersebut didapatkan secara *realtime*. Pencatatan data secara *realtime* ini berfungsi sebagai alat pengumpul *raw data* secara lengkap dalam setiap waktu, situasi, dan kondisi yang terjadi, *raw data* yang dikumpulkan dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan salah satunya adalah sebagai pendukung *Knowledge Conversion* yang mengubah data yang didapat menjadi informasi yang dapat dianalisis secara mendalam yang bermanfaat bagi para *Stakeholder* Puskesmas Bojongsoang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas secara berkelanjutan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, dengan adanya aplikasi ini diharapkan kualitas pelayanan kesehatan dari puskesmas menjadi lebih maksimal dan konsisten. Kesehatan masyarakat sudah menjadi tanggung jawab bagi semua orang mulai dari lingkup keluarga hingga pemerintah karena selain faktor ekonomi kesejahteraan masyarakat juga dapat ditentukan dari motivasi akan hidup sehat dari masyarakat itu sendiri.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Bagaimanakah rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh puskesmas yang dapat melakukan *data capture* kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas secara *realtime*?
2. Bagaimanakah rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan puskesmas yang dapat memproses dan menyajikan hasil *data capture*

menjadi informasi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Merancang sebuah aplikasi sistem informasi manajemen yang dapat mendukung serta membantu setiap pasien untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan situasi dan kondisi yang benar-benar terjadi pada saat pasien berobat.
2. Merancang sebuah sistem informasi manajemen yang dapat membantu pengelola puskesmas untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Sisi Pengguna layanan (pasien), dapat memiliki sarana untuk memberikan penilaian secara aktual terhadap pelayanan puskesmas sebagai bentuk kepuasan atas pelayanan puskesmas yang didatangi.
2. Sisi *Stakeholder* (kepala puskesmas), memiliki alat untuk melakukan kontrol dan analisis secara mendalam terhadap perkembangan kualitas puskesmas dari sisi sumberdaya, fasilitas, maupun pelayanan kesehatan puskesmas.

I.5 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya mengambil objek penelitian yaitu Puskesmas Bojongsoang.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai pembuatan aplikasi untuk mengkoordinir, mengolah, dan menyajikan informasi mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan puskesmas.

3. Penelitian ini menggabungkan perancangan sistem informasi manajemen dengan metode 5C4C dari *Knowledge Management* namun tanpa C terakhir yaitu *Conversation*.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini yaitu :

BAB I Pendahuluan

Bab I berisi mengenai penjelasan latar belakang masalah yang menjadi landasan pembahasan tugas akhir ini dibuat, setelah itu pembuatan rumusan masalah untuk menentukan pokok bahasan yang lebih spesifik dan tujuan penelitian sebagai *goals* dari penelitian, selain itu terdapat batasan masalah untuk menentukan batasan-batasan pembahasan penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan sebagai gambaran ringkas mengenai sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II Landasan Teori

Bab II berisi seluruh referensi dan literatur mengenai teori-teori dari para ahli maupun sumber-sumber literatur seperti buku, jurnal, dan lain-lain yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini seperti definisi-definisi, teori, dan rumus-rumus penghitungan, contohnya definisi sistem informasi manajemen, *knowledge conversion* dan teori-teori lain yang digunakan di dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab III berisi uraian tentang model konseptual dan sistematika pemecahan masalah dalam proses penelitian. Bab ini adalah kerangka dari keseluruhan penelitian.

BAB IV Pengumpulan dan Pemrosesan Data

Bab IV berisi uraian mengenai uraian kebutuhan apa saja yang digunakan dalam proses pembuatan aplikasi dalam tugas akhir ini dari awal hingga akhir beserta analisisnya.

BAB V Analisis Hasil Perancangan Sistem

Bab V berisi uraian mengenai analisis hasil perancangan sistem seperti metode yang digunakan, analisis, masukan, uji aplikasi, kelebihan serta kekurangan dari aplikasi, analisis kesiapan implementasi dan seluruh informasi yang didapatkan setelah aplikasi berhasil dibuat.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab VI menjelaskan kesimpulan dan saran. Bab ini adalah kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta saran untuk peneliti selanjutnya.