



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) terdiri dari banyak elemen. Dimulai dari Undang-Undang Dasar 1945 sebagai landasan bernegara, kemudian dibagi menjadi 3 lembaga, yakni lembaga eksekutif, lembaga legislatif dan lembaga yudikatif. Menurut Undang-Undang (UUD) 1945, struktur kelembagaan Republik Indonesia terdapat 8 buah organ negara yang mempunyai kedudukan sederajat yang secara langsung menerima kewenangan konstitusional UUD, yaitu DPR, DPD, MPR, BPK, Presiden dan Wakil Presiden, MA, MK, dan Komisi Yudisial. Masing-masing lembaga negara tersebut memiliki tugasnya masing-masing. Agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik, 8 lembaga tersebut membuat dan membawahi lembaga-lembaga yang lebih kecil cakupannya namun terbagi rata ke seluruh daerah NKRI sebagai penyambung antara lembaga pusat dengan daerah-daerah tersebut. Seperti Presiden dan Wakil Presiden yang membawahi Kementrian lalu dilanjutkan dengan Pemerintahan Daerah Provinsi, Gubernur, DPRD Provinsi, Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota, Walikota dan DPRD Kabupaten/Kota.

Dinas Kesehatan (Dinkes) merupakan salah satu Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) dilingkungan pemerintah Kota Palembang yang bertanggung jawab dalam bidang pembangunan Kesehatan. Fungsi Dinkes sebagai lembaga dinas teknis yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi dan membantu melaksanakan tugas teknis operasional di bidang kesehatan yang meliputi pengembangan dan pembinaan pelayanan kesehatan, pencegahan pemberantasan penyakit menular dan penyehatan lingkungan, kesehatan keluarga, pelayanan farmasi dan pengawasan makanan dan minuman serta pembinaan program.

Dinas Kesehatan Kota Palembang sebagai penyelenggara urusan pemerintahan dalam bidang Kesehatan di Kota Palembang dibantu oleh Pusat



Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Dinkes Kota Palembang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Puskesmas yang ada di kota Palembang dengan melakukan penilaian pelayanan masing masing Puskesmas. Penilaian pelayanan Puskesmas di Kota Palembang dilakukan oleh Dinkes Kota Palembang Bidang Pelayanan Kesehatan untuk mengetahui dan memastikan kinerja Puskesmas tersebut seperti pelayanan Kesehatan Lingkungan (Kesling) dan Promosi Kesehatan (PROMKES) sudah sesuai standar yang ditentukan. Hasil dari penilaian kinerja tersebut kemudian digunakan untuk pengelompokan dengan 3 kategori, yakni Puskesmas dengan tingkat kinerja baik, Puskesmas dengan tingkat kinerja cukup dan Puskesmas dengan tingkat kinerja kurang untuk evaluasi kinerja puskesmas kedepannya. Namun, Dinkes Kota Palembang melakukan penilaian kinerja Puskesmas di Kota Palembang setiap tahun dengan melakukan kunjungan langsung ke tiap-tiap Puskesmas dan masih menggunakan sistem penilaian secara manual dengan menggunakan form, kemudian merekap dokumen tersebut menggunakan *Microsoft Excel* agar dapat dihitung nilainya dan tentu hal tersebut menggunakan lebih banyak waktu dan proses yang lebih panjang. Proses penilaian kinerja saat ini dianggap masih kurang efektif dan efisien karena Bidang Pelayanan Kesehatan masih harus menyimpan dan merekap dokumen evaluasi pelayanan Puskesmas tersebut secara manual untuk melakukan evaluasi kinerja setiap akhir tahun dimana evaluasi tersebut dilakukan untuk peningkatan pelayanan dari Puskesmas itu sendiri. Hasil dari Penilaian Kinerja ini tentunya menjadi hal yang sangat penting bagi Dinkes Kota Palembang untuk evaluasi kedepannya terhadap kinerja Puskesmas yang ada di Kota Palembang.

Dari permasalahan tersebut penulis ingin memberikan sebuah solusi alternatif untuk membantu Dinkes Kota Palembang khususnya Bidang Pelayanan Kesehatan dalam mengolah data dan mengevaluasi pelayanan Puskesmas yaitu dengan membangun sebuah aplikasi evaluasi pelayanan Puskesmas dengan memasukkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peraturan pusat maupun daerah. Kemudian, Bidang Pelayanan Kesehatan dan Kepala Dinas dapat melihat hasil tersebut melalui *website* dan juga dapat melihat grafik penilaian pelayanan

---



puskesmas. Dimana dari grafik tersebut dapat melihat persentase dari setiap pelayanan Puskesmas di Kota Palembang dengan 3 kategori yang telah ditentukan, yakni Puskesmas dengan tingkat kinerja baik, Puskesmas dengan tingkat kinerja cukup dan Puskesmas dengan tingkat kinerja kurang. Selain itu, Bagian Pelayanan Kesehatan dapat melihat hasil berupa laporan yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi kepada Kepala Dinas. Dengan menggunakan metode *Fuzzy Logic Tsukamoto*, dapat membantu pihak perusahaan dalam mengevaluasi dari pelayanan Puskesmas untuk membuat pelayanan Puskesmas menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas penulis bermaksud untuk membuat aplikasi yang akan dijadikan Tugas Akhir dengan judul “**Aplikasi Evaluasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Website dengan Metode *Fuzzy Logic Tsukamoto* pada Dinas Kesehatan Kota Palembang**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang akan menjadi permasalahan di Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *Fuzzy Logic Tsukamoto* dalam Aplikasi Evaluasi Pelayanan Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Palembang?
2. Bagaimana cara membuat Aplikasi Evaluasi Pelayanan Puskesmas Berbasis *Website* dengan Metode *Fuzzy Logic Tsukamoto* pada Dinas Kesehatan Kota Palembang?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka penulis membuat batasan sebagai berikut:

1. Studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Dinas Kesehatan Kota Palembang Bidang Pelayanan Kesehatan.
  2. Aplikasi ini bersifat intranet, hanya bisa diakses dan digunakan oleh karyawan yang berstatus karyawan tetap di Dinas Kesehatan Kota Palembang yang telah memiliki akun sebagai admin dan *user*.
-



3. Ruang lingkup proses dalam aplikasi ini terdiri dari mengolah data evaluasi pelayanan Puskesmas Kota Palembang oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang Bidang Pelayanan Kesehatan.
4. Entitas yang dapat mengakses aplikasi ini antara lain Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, penilai (Pegawai Bidang Pelayanan Kesehatan) dan Karyawan tetap Dinas Kesehatan Kota Palembang.
5. Aplikasi ini menghasilkan *output* berupa dokumen berbentuk excel dan pdf terdiri dari laporan informasi, laporan pelayanan Puskesmas, rekap dan lain-lain.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu aplikasi yang dapat membantu Dinas Kesehatan Kota Palembang dalam evaluasi pelayanan Puskesmas di Kota Palembang dengan menerapkan metode *Fuzzy Logic Tsukamoto*.
2. Meningkatkan efisiensi dalam proses penghitungan evaluasi pelayanan Puskesmas di Kota Palembang.
3. Mendigitalisasi sistem yang sebelumnya dilakukan secara manual sehingga proses evaluasi pelayanan Puskesmas menjadi lebih efektif dan efisien.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Dinas Kesehatan Kota Palembang dalam perhitungan penilaian evaluasi pelayanan Puskesmas.
  2. Mempermudah karyawan bagian Pelayanan Kesehatan dalam pengisian dan penghitungan data evaluasi pelayanan puskesmas untuk dapat menentukan kategori pelayanan Puskesmas yang ada di Kota Palembang dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*.
  3. Mempermudah Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang dan Bidang Pelayanan Kesehatan dalam proses *input data* dan memonitoring laporan
-



evaluasi pelayanan Puskesmas karena laporan tersebut telah dapat diakses melalui *website*.

## **1.5 Metodologi Pelaksanaan Tugas Akhir**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Nama Perusahaan : Dinas Kesehatan Kota Palembang  
Alamat Perusahaan : Jalan Merdeka No.72, Kelurahan 22 Ilir, Kecamatan Bukit Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30131  
Unit/Bidang : Bidang Pelayanan Kesehatan

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan ini, yaitu:

#### **a. Wawancara (*Interview*)**

Menurut Sugiyono (2018:140) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.”.

Pada metode pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan Bidang Pelayanan Kesehatan yaitu Bapak M.Daud Rusdi, SKM, MKM terkait poin-poin penilaian dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama proses penilaian terhadap pelayanan Puskesmas yang ada di Kota Palembang.

#### **b. Studi Pustaka**

Menurut George dalam Djiwandono (2015:201), “Studi pustaka adalah pencarian sumber-sumber atau opini pakar tentang suatu hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian”.

Pada metode pengumpulan data ini, penulis menggunakan referensi dari berbagai sumber seperti laporan-laporan sebelumnya, jurnal-jurnal, teori yang didapat dari buku-buku perpustakaan daerah kota Palembang dan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya. Dimana hal ini diharapkan dapat membantu penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.



### c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.”.

Penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi pengambilan data untuk Tugas Akhir.
2. Data-data dari *website* resmi Dinas Kesehatan Kota Palembang.
3. Referensi dari buku, Laporan Kerja Praktek, Tugas Akhir Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan juga beberapa referensi jurnal nasional maupun internasional.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran secara jelas mengenai isi dari pembahasannya, maka Tugas Akhir ini dibagi dalam lima bab. Secara garis besar sistematika pembahasannya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai Tugas Akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum dan khusus yang digunakan dalam penelitian. Teori umum dan Teori khusus yang berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan Tugas Akhir.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini Pada bab ini menjelaskan tentang instansi penelitian, metode yang akan digunakan, dan teknik pengumpulan data serta menguraikan konsep perangkat lunak yang akan dibuat.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan spesifikasi, rancangan perangkat lunak, dan pembahasan sistem yang dibuat serta hasil pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas dan dianalisa. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.