



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah mempengaruhi gaya hidup masyarakat masa kini. Khususnya masyarakat perkotaan di mana sarana dan prasarana sudah memadai. Oleh karena itu bukan menjadi penghalang untuk menerapkan teknologi terkini dalam mendukung kinerja di suatu institusi atau lembaga. Demikian juga sebuah Puskesmas yang melayani pasien rawat jalan dan pelayanan rujukan tentu membutuhkan bantuan teknologi berbasis komputer dan internet untuk mempermudah proses pelayanan kepada pasiennya.

Puskesmas Kertapati sebagai unit pelayanan kesehatan dasar dalam pelaksanaan pelayanan pembangunan kesehatan terdepan dalam pelayanan kesehatan tingkat dasar, ikut bertanggungjawab dalam mewujudkan Palembang Sehat. Puskesmas Kertapati memberikan pelayanan *preventif*, *promotif*, *kuratif* sampai dengan *rehabilitatif* baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat jalan dan pelayanan rujukan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Puskesmas memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pos bersalin desa (polindes).

Pada Puskesmas tertentu banyak di kunjungi oleh pasien dari berbagai kalangan. Penyebab ramainya Puskesmas di kunjungi pasien di sebabkan karena beberapa faktor, di antaranya spesialisasi dokter yang menangani pasien. Untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan sebuah Puskesmas dapat menerapkan aplikasi berbasis komputer dan internet.

Saat ini puskesmas menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk memeriksakan kesehatan maupun untuk berobat. Puskesmas Kertapati merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang kegiatannya berperan aktif sebagai pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang optimal khususnya di wilayah Kertapati kota Palembang.



Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang memiliki tenaga medis yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis (anak, penyakit dalam dan kebidanan) dan dokter gigi. Jumlah pasien yang dilayani oleh Puskesmas Kertapati rata-rata 95 orang setiap harinya. Kelompok usia pasien yang datang mulai dari bayi, dewasa hingga lansia. Jenis keluhan yang mereka sampaikan pun beragam mulai dari pusing-pusing, batuk, demam tinggi, sakit perut dan lain-lain. Pelayana konsumen dilakukan untuk melihat perkembangan kondisi pasien itu sendiri dan menentukan penanganan yang tepat untuk diberikan tindakan selanjutnya. Puskesmas Kertapati melayani pasien dari pukul 7.30-12.00 WIB. Dengan jumlah dokter yang sedikit dan banyaknya jumlah pasien yang datang membuat petugas kesehatan harus bertindak cepat dan tanggap dalam mengatur waktu pelayanan sehingga dibutuhkan ketelitian untuk menghindari kesalahan dalam penginputan data pasien. Hal ini dikhawatirkan menimbulkan masalah keterbatasan waktu pelayanan karena tidak semua pasien yang sudah mengikuti antrian dapat terlayani dengan baik. Selain itu juga sering terjadi kesalahan dalam pencatatan atau menginput data pasien karena informasi yang dinilai kurang efisien. Untuk laporan data pasien yang diberikan kepada pimpinan dinilai kurang efisien terkadang membuat petugas puskesmas dan administrasi membutuhkan waktu lebih lama dalam mencari data-data.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang membutuhkan suatu aplikasi pengolahan data pasien dengan menggunakan suatu aplikasi baru untuk dapat mengatasi permasalahan pada aplikasi lama. Dengan menggunakan aplikasi yang baru ini diharapkan dapat membantu membantu lembaga, terutama bagi staf administrasi puskesmas dalam mengurus pendaftaran pasien yang berobat.. Sistem informasi tersebut juga akan menjadi Skripsi penulis dengan judul, **“Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang”**



## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan diatas, maka masalah yang dihadapi oleh puskesmas kertapati Palembang adalah “ Bagaimana membangun suatu Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang? ”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar dalam penyusunan skripsi ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah ditentukan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas hanya pada:

1. Lokasi pengambilan data pada Puskesmas kertapati Palembang.
2. Data yang diambil dan diolah berupa data pasien (identitas pasien yaitu meliputi keluhan, dan berobat pada puskesmas kertapati Palembang
3. Pembuatan Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang.

Sistem informasi ini dibuat mulai dari proses data pasien baru,data pasien lama, data dokter, data obat, dan sampai dengan pembuatan laporan yang berupa laporan data pasien.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari membangun perangkat lunak ini adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya suatu sistem informasi pendaftaran pasien puskesmas yang dapat membantu pihak puskesmas dalam meningkatkan pelayanannya, merancang suatu basis data yang dapat menampung seluruh informasi.
2. Bagi penulis, menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan.



### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Manfaat dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi puskesmas kertapati Palembang
  1. Memperbaiki sistem informasi pendaftaran pasien puskesmas yang dilakukan secara manual dengan sistem komputerisasi.
  2. Dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat bagi pasien
  3. Menambah wawasan tentang penggunaan komputer sebagai alat bantu untuk pengolahan data pasien.
  4. Membantu pihak puskesmas dalam hal efisiensi ruang penyimpanan berkas catatan medis.
- b. Bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, serta skripsi tersebut dapat membantu membaca bagi mahasiswa-mahasiswa di tahun-tahun berikutnya.

### **1.5 Metodologi Penulisan**

#### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data untuk skripsi ini adalah puskesmas kertapati Palembang yang beralamat di Jl. Komplek Semen Baturaja, Kec. Kertapati Palembang.

#### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Rosa dan Shalauddin (2013 : 19), Ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengganti langsung objek datanya. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi yaitu Puskesmas Kertapati Kota Palembang dan mengamati aplikasi apa saja yang sedang dibutuhkan saat ini.

- b. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Penulis melakukan wawancara kepada pegawai Puskesmas Kertapati Kota Palembang dengan membawa lembar pertanyaan yang akan diajukan mengenai point apa saja yang dibutuhkan untuk membangun sistem tersebut.

---



c. Analisis Dokumen

Analisis dokumen yang penulis lakukan yaitu dengan mempelajari material yang menggambarkan sistem yang sedang berjalan pada yaitu Puskesmas Kertapati Kota Palembang. Dokumen yang diamati meliputi buku data pasien, data dokter, data obat dan data rujukan.

## 1.6 Metode Analisa dan Perancangan Sistem

Analisis dan Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang dengan menggunakan Metode RUP (*Rational Unified process*). Supermanto dan Ervi Cofriyanti (2014 : 606), Metode RUP (*Rational Unified process*) ini menggunakan metodologi rekayasa perangkat lunak yang dikembangkan dengan mengumpulkan berbagai *best practices* yang terdapat dalam industri pengembangan perangkat lunak. Rosa dan Shalauddin (2013 : 125), RUP (*Rational Unified process*) adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang dilakukan berulang-ulang (*iterative*), fokus pada arsitektur (*architecture-centric*) lebih diarahkan berdasarkan penggunaan kasus (*use case driven*).

### 1. Menentukan Syarat-syarat informasi.

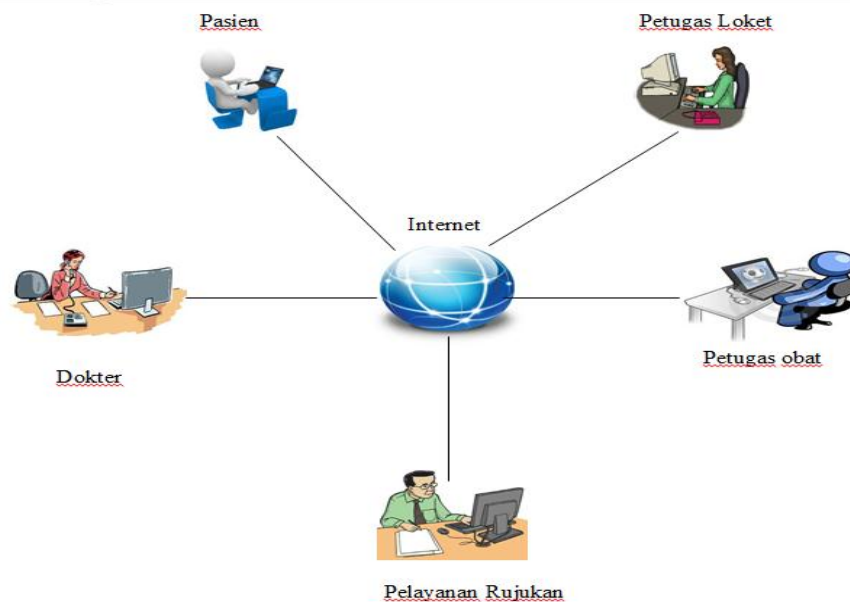
“Dalam tahap ini, penganalisis memasukkan apa saja yang menentukan syarat-syarat informasi untuk para pemakai yang terlibat. Diantara perangkat-perangkat yang dipergunakan untuk menetapkan syarat-syarat informasi di dalam bisnis diantaranya ialah menentukan sampel, dan memeriksa data mentah, wawancara mengamati perilaku pembuat keputusan dan lingkungan puskesmas”.

Dalam kasus ini penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara dan menganalisis data mentah. Penulis melakukan wawancara kepada Kepala puskesmas kota palembang, dan menganalisis data mentah yang berupa data pendaftaran pasien, keluhan pasien, pengobatan pasien dan pelayanann rujukan.

Dalam sistem informasi ini, berikut rancangan yang telah penulis buat :



a. Model Perancangan Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang.



**Gambar 1.1** Model Perancangan Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang

Keterangan :

1. Sistem informasi yang telah dibuat akan dimasukkan ke dalam website puskesmas kertapati kota Palembang .
2. Pada saat pasien mendaftar lalu sistem informasi memproses data yang akan dimasukan kedalam sistem informasi tersebut, maka sistem tersebut mengeluarkan sebuah informasi no antrian untuk kepada pasien.
3. Di dalam sistem informasi tersebut dapat diketahui oleh petugas loket berapa banyak pasien yang sudah mendaftar setelah itu petugas loket akan memanggil pasien.
4. Kemudian dokter akan memasukan data-data keluhan pasien yang dideritanya, jika pasien tersebut penyakitnya lebih berat maka pasien tersebut akan diberikan pelayanan rujukan dan jika pasien tersebut penyakitnya tidak terlalu berat maka akan diberikan obat sesuai kebutuhan pasien
5. Setelah itu petugas apotik menginput dan melihat data apa sajakah obat yang dibutuhkan pasien



6. Atau jika pasien tersebut penyakitnya lebih berat maka pasien tersebut akan meminta surat kepada petugas pelayanan rujukan, lalu petugas pelayanan rujukan menginput dan melihat data dan diberikan kepada pasien

### 1.7 Perbandingan Jurnal

Penulis membuat skripsi ini dengan mengacu pada jurnal yang sudah ada sebelumnya, dibawah ini akan diuraikan beberapa perbandingan jurnal yang penulis buat dengan jurnal yang sudah ada sebelumnya.

**Tabel 1.1** Perbandingan Jurnal

No.	Nama Jurnal	Metode	Pembahasan
1.	Implementasi Metode <i>Rational Unified Process</i> Pada <i>Mobile Digital Library</i> Penulis : Usman Ependi <sup>1</sup> , Yesi Novaria Kunang, Seva Novifika Cofriyanti Dosen Universitas Bina Darma , Mahasiswa Universitas Bina Darma Jalan Ahmad Yani No.03 Palembang	RUP ( <i>Rational Unified Process</i> )	Aplikasi ini dapat mempermudah mahasiswa di Universitas Bina Darma Palembang dalam memperoleh informasi seputar perpustakaan seperti melihat koleksi buku dan memesan buku dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang keperpustakaan. Aplikasi perpustakaan digital mobile ini akan menggunakan <i>Rational Unified Process (RUP)</i> sebagai metode pengembangan sistem untuk membangun aplikasi ini.



Lanjutan Tabel 1.1 Perbandingan Jurnal

No.	Nama Jurnal	Metode	Pembahasan
2.	Sistem Informasi Rekam Medis pada Puskesmas Sematang Borang	RUP ( <i>Rational Unified Process</i> )	Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk membantu Puskesmas Sematang Borang terutama dalam kegiatan rekam medis. Dengan adanya sistem informasi rekam medis dapat menghasilkan laporan rekam medis yang dibutuhkan secara lebih cepat dan akurat.
3.	Sistem Informasi Integrasi Pelayanan Konsumen Pada Puskesmas Kertapati Kota Palembang Penulis : Rakhmad Novriandy Jurusan Manajmen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.	RUP ( <i>Rational Unified Process</i> )	sistem informasi pendaftaran pasien yang mana diharapkan dikemudian hari dapat dimanfaatkan untuk membantu lembaga, terutama bagi staf administrasi puskesmas dalam mengurus pendaftaran pasien yang berobat. Sehingga proses pendaftaran pasien pada puskesmas tersebut dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta aman dalam penyimpanan datanya.





## **1.8 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Skripsi ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan latar belakang judul, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai teori umum yang berhubungan dengan judul, teori khusus yang berkaitan dengan sistem yang akan dipakai dalam aplikasi yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan aplikasi program yang akan dibuat.

### **BAB III GAMBARAN PERUSAHAN**

Dalam bab ini berisikan sejarah singkat Puskesmas Kertapati Kota Palembang, bentuk struktur organisasi, visi dan misi instansi, struktur organisasi, uraian tugas, dan fungsi masing-masing bagian dari suatu organisasi

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan pembahasan dari permasalahan yang ada melalui perancangan aplikasi pengolahan data pasien pada Puskesmas Kertapati Palembang.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Skripsi ini dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisi tentang referensi buku dan jurnal untuk mendukung penulisan Skripsi ini.

## **1.9 Bentuk Skripsi**

Skripsi ini akan menggunakan bahasa pemrograman PHP (Hypertext Preprocessor).