



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Sugiyarto, 2001). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Di era teknologi saat ini, puskesmas sebagai lembaga yang



menyediakan layanan kesehatan harusnya sudah mampu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi IT dan sistem informasi sebagai sarana dalam meningkatkan mutu pelayanan dan efektifitas kerja, sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas akan naik.

Haryanto (2009), menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk: (1) mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses pelayanan, (2) mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, dan (3) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Manfaat tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Menurut Ida, warga kelurahan Sukajadi (wawancara, 21 mei 2018), kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas kelurahan sukajadi kota Prabumulih, belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan yang masih kurang dan pegawai yang mempunyai tugas rangkap, fasilitas kesehatan dan jenis obat-obatan kurang lengkap serta administrasi yang terkesan lambat, sehingga masyarakat merasa kurang puas.

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini dibuktikan oleh Santi, warga kelurahan Sukajadi (wawancara, 21 mei 2018) yang menyimpulkan bahwa pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas, Sebaliknya Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Kualitas pelayanan puskesmas di kota Prabumulih berdasarkan hasil observasi diketahui masih ada yang kurang terutama dalam pengelolaan data pasien yang terkesan berantakan dan masih manual dalam penginputan data pasien sehingga proses administrasi dapat dikatakan lambat dan sering membuat



penumpukan antrian pasien, terlebih lagi jika pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan puskesmas di luar domisilinya maka di haruskan melakukan pendaftaran administrasi kembali.

Dinas Kesehatan Kota Prabumulih dalam hal ini sebagai induk dari semua puskesmas yang ada di Kota Prabumulih memiliki tanggung jawab dan peranan dalam menyelesaikan persoalan yang ada demi terwujudnya visi “Masyarakat Prabumulih Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan”.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam Laporan Akhir ini penulis akan membangun sebuah “**Aplikasi Pengelolaan Data Pasien Puskesmas pada Dinas Kesehatan Kota Prabumulih Berbasis Web**” agar memberikan kemudahan bagi pegawai puskesmas dalam pengelolaan dan administrasi data pasien, sehingga pelayanan akan lebih optimal dan memudahkan masyarakat kota Prabumulih dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menemukan beberapa permasalahan yang ada, yaitu:

1. Puskesmas-Puskesmas yang ada di Kota Prabumulih dalam hal pengelolaan data pasien atau data rekam medis pasien belum memanfaatkan aplikasi komputer sehingga tindakan dan pelayanan kepada pasien serta membuat laporan rekam medis pasien masih menggunakan metode dicatat dengan menggunakan buku catatan.
2. Pasien harus melakukan pendaftaran ulang apabila berobat di puskesmas yang bukan domisili tempat nya tinggal hal ini dikarenakan tidak adanya integrasi antar puskesmas yang ada dikota prabumulih.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah “Bagaimana membangun suatu aplikasi pengelolaan data pasien puskesmas di kota Prabumulih yang saling ter-integrasi dalam satu basis data, untuk mempermudah dan mempercepat proses pengelolaan data pasien oleh pegawai masing-masing puskesmas, sehingga memungkinkan



masyarakat dalam sekali pendaftaran dapat berobat di puskesmas manapun tanpa perlu melakukan pendaftaran ulang ?”

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah dalam penulisan Laporan Akhir ini agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dikemukakan di atas, yaitu:

1. Pengelolaan data pasien puskesmas hanya dikelola oleh petugas bagian administrasi di tiap-tiap puskesmas yang ada di kota Prabumulih.
2. Data yang diolah hanya berupa data administrasi dan pendaftaran serta rekam medis pasien.
3. Pengelolaan data pasien puskesmas menghasilkan output berupa data pasien yang tersimpan dalam sebuah basis data di server pusat dinas kesehatan kota Prabumulih.
4. Program Aplikasi yang dibuat menggunakan *Notepad ++*, *Sublime Text3*, *XAMPP*, *PHP* dan *database MySQL*.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini antara lain:

1. Untuk mendapatkan sebuah aplikasi pengelolaan data pasien puskesmas pada dinas kesehatan kota prabumulih sehingga pengelolaan data pasien puskesmas di kota prabumulih dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.
2. Membantu masyarakat kota Prabumulih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal.
3. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2. Manfaat

Adapun Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:



1. Sebagai sarana untuk memberikan kemudahan kepada petugas puskesmas bagian administrasi dalam melakukan pengelolaan data pasien serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pengobatan.
2. Memberikan sumbangsih kepada mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika dan dapat menambah referensi serta informasi mengenai Pemrograman Berbasis *Website*.
3. Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pemrograman *web*.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Penulis mengambil lokasi penelitian yang dilaksanakan di :

1. Kantor Dinas Kesehatan Kota Prabumulih beralamat di Jalan Jend. Sudirman KM. 12, Prabumulih Barat, Prabumulih, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.
2. Puskesmas Sukajadi di Jalan Perumnas Sukajadi, Kelurahan sukajadi, kecamatan Prabumulih timur, Kota Prabumulih.
3. Puskesmas Prabumulih Timur di Jalan Jend. Sudirman KM.45 Gunung Ibul, Kecamatan Prabumulih timur, Kota Prabumulih.
4. Puskesmas Prabumulih Barat di Jalan Jend. Sudirman, Kecamatan Prabumulih Barat, Kota Prabumulih.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Menurut Hermawan (2005:168), “Data Primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian” Adapun cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data primer yaitu:

a. Pengamatan (Observasi)

Menurut Ghony dan Almanshur (2016:165), “Metode Observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku,



kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan”. Dalam praktek di lapangan, penulis melakukan observasi di 3 Puskesmas Kota Prabumulih yaitu Puskesmas Sukajadi, Puskesmas Prabumulih Timur, Puskesmas Prabumulih Barat, Melalui observasi yang dilakukan penulis, kendala yang dihadapi adalah belum tersedianya aplikasi pengelolaan data pasien bahkan di Puskesmas Sukajadi masih belum memiliki peralatan komputer yang memadai.

b. Wawancara

Menurut Jogiyanto (2008:384), “Wawancara (*interview*) adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Wawancara (*interview*), dapat berupa wawancara personal (*personal interview*), wawancara intersep (*intercept interview*), wawancara telepon (*telephone interview*)”. Penulis mengadakan wawancara kepada pegawai administrasi Puskesmas terhadap sistem pengelolaan data pasien, SOP yang berlaku, serta kesulitan-kesulitan yang di hadapi saat bertugas.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:131), Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder sebagai berikut :

a. Metode penelitian Kepustakaan

Berbagai macam pustaka telah penulis cermati. Dalam mengumpulkan data dan informasi, Penulis juga menggunakan literatur kepustakaan meliputi Laporan Akhir dari Alumni-alumni jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dari tahun akademik 2014 sampai dengan tahun akademik 2017 serta buku-buku referensi milik pribadi.

b. Metode Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dari sumber-sumber, kebanyakan dari materi sejenis dokumen yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan sejarah, tujuan, dan struktur organisasi.



1.5.3. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul Laporan Akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus menjelaskan tentang *Data Flow Diagram (DFD)*, *Block Chart*, *Flow Chart*, *Entity Relationship Diagram (ERD)* dan Kamus Data (*Data Dictionary*) beserta simbol-simbol yang digunakan. Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan dalam membuat sistem, yaitu bahasa pemrograman *PHP*, *database MySQL* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum Dinas Kesehatan Kota Prabumulih, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan Puskesmas Di Kota Prabumulih.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini penulis membuat kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.