

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Puskemas kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia yang memeberikan pelayanan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan kepada masyarakat dalam “suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk bentuk usaha – usaha kesehatan pokok dan langsung berada dalam pengawasan admistratif maupun teknis dari Dinas Kabupaten, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat.

Dalam sebuah organisasi pelayanan, mutu pelayanan dapat dinilai pada masing – masing bagian, salah satu bagian yang penting adalah bagian loket pendaftaran. Dimana di bagian pendaftaran tersebut apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat menampung jumlah kedatangan konsumennya maka akan muncul antrian. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan snagat lama, rata – rata lamanya waktu menunggu tergantung kepada rata – rata tingkat kecepatan pelayanan dan jumlah sarana pelayanan.

Loket pendaftaran di puskesmas memegang peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di puskesmas yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan yang menjadi ujung tombak

pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Saat ini teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat. Dengan semakin luasnya penggunaan internet oleh masyarakat umum. Dengan internet, saat ini setiap orang dapat mengetahui informasi mengenai apapun dari berbagai belahan dunia. Dukungan teknologi informasi dapat mempermudah suatu pekerjaan dalam penghematan waktu dan biaya, pengolahan data lebih cepat, keputusan yang diambil akan juga menjadi lebih cepat. Sehingga dengan demikian pekerjaan dapat dilakukan lebih efektif dan efisien.

Puskesmas Labuhan Dalam merupakan salah satu instansi kesehatan yang sedang dikembangkan. Dengan jumlah pasien yang cukup banyak kurang lebih 60 orang dalam sebulan yang datang ke puskesmas. Puskesmas buka dari hari senin sampai sabtu, pada hari senin sampai kamis puskesmas buka dari jam 08.00 – 13.30 WIB, hari jumat buka jam 08.00 – 10.30 WIB, sedangkan hari sabtu buka jam 08.00 – 12.30 WIB. Terdapat beberapa poli yang ada dipuskesmas labuhan dalam yaitu poli umum, poli mulut dan gigi, poli KB, poli KIA dan poli balita.

Menyimpulkan bahwa apabila sistem pelayanan yang masih menggunakan sistem lama atau manual, tentu dapat menghambat. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mempercepat proses kerja pada puskesmas pendataan data pasien, pendaftaran, dan pelayanan pada pasien dan meringankan beban kerja pegawai puskesmas dan dokter sehingga proses kerja menjadi lebih cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa saat ini terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam sistem pendaftaran dan informasi pada puskesmas. Penelitian ini menjelaskan tentang pembangunan sistem informasi pendaftaran dan pelayanan kesehatan berbasis web untuk mengatasi permasalahan dalam mengelola data operasional puskesmas sehari – hari.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Dari latar belakang permasalahan diatas, ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Sistem informasi pendaftaran dan pelayanan yang dirancang berbasis web.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rational Unified Process (RUP)*

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu penelitian ini menjelaskan tentang pembangunan sistem informasi pendafrtan dan pelayanan kesehatan berbasis web untuk mengatasi permasalahan dalam mengelola data operasional puskesmas sehari – hari.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem dapat digunakan untuk mengambil nomor antrian, mendaftar, memilih poli yang akan dikunjungi, menampilkan jadwal, dan membuat laporan.
2. Pengamatan dilakukan di Puskesmas Labuhan Dalam.

## **1.5 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan pasien mengambil nomor antrian, sehingga mengurangi antrian yang terjadi di puskesmas.
2. Merancang aplikasi web agar memudahkan staff dengan pasien.
3. Mengelola data pasien, fasilitas, tenaga medis, dan membuat laporan.

## **1.6 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pengguna dalam menggunakan web.
2. mempermudah suatu pekerjaan dalam penghematan waktu dan biaya, pengolahan data lebih cepat, keputusan yang diambil akan juga menjadi lebih

cepat. Sehingga dengan demikian pekerjaan dapat dilakukan lebih efektif dan efisien.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini terdapat lima (5) BAB dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan tercantum antara lain latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi yang terkait.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan dirumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta bahan pendukung.

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

Pada bab ini dibahas hasil dari penelitian berupa pendaftaran dan pelayanan kesehatan di puskesmas.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan mendatang.