

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesehatan pada masyarakat dapat ditingkatkan dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang baik. Menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Berperan menjalankan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk menjalankan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen Puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien (Kemenkes RI 2019).

Pelayanan Kesehatan untuk menunjang kinerja Puskesmas yang efektif dan efisien tentunya membutuhkan suatu teknologi dalam membantu proses pelayanan kepada pasien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2021 dalam Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 menyebutkan seiring dengan berkembangnya teknologi, pemerintah memberi tuntunan untuk memanfaatkan teknologi dalam bidang kesehatan dengan mengadakan *Transformasi Digital Kesehatan* dalam menunjang pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan terintegrasi salah satunya Puskesmas (Kemenkes RI 2021).

Sistem Informasi dapat membantu aktivitas pelayanan langsung kepada pasien, yang bertujuan memperoleh data informasi yang akurat, pelayanan yang cepat dan menghemat tenaga petugas (Rohman and Sheralinda 2020). Seorang Perekam Medis dan Informasi dalam Keputusan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia HK.01.07/MENKES/312/2020 harus bisa memanfaatkan data dan informasi untuk menunjang pelayanan kesehatan sebagai salah satu standar kompetensinya. Pengimplementasian kompetensi sistem informasi kesehatan salah satunya diterapkan dalam menggunakan statistik untuk pemantau indikator mutu, efisiensi, dan produktivitas pelayanan dan program kesehatan (KMK RI 2020).

Kualitas pelayanan yang baik tentunya harus memenuhi aspek-aspek mutu pelayanan. Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Kemenkes RI 2022). Penelitian yang dilakukan (Mandagi and Kolibu 2018) menyebutkan bahwa layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien. Untuk meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yang disebut dengan *Service Quality*. Menurut (Muninjaya 2017) ada lima indikator mutu pelayanan kesehatan terdiri dari *Tangibles* (tampilan fisik layanan), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *Assurance* (jaminan layanan), dan *Emphaty* (memahami keinginan pelanggan). Indikator-indikator ini dapat digunakan untuk pengambilan indeks kepuasan masyarakat dipuskesmas.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model 7 perilaku pembeli. Kronologis Kepuasan pelanggan

ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien karena puskesmas telah menerapkan dimensi kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan (Walukow 2019).

Kepuasan pasien diperoleh dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk Puskesmas. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) yang dibuat dengan skala *likert* dan menggunakan indikator yang sudah ditetapkan (Permenpan RB 2017).

Konsep perancangan sistem informasi untuk indeks kepuasan masyarakat melibatkan pembuatan sistem yang dapat secara efektif mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data indeks kepuasan masyarakat. Sistem indeks kepuasan masyarakat ini menggunakan survei atau kuesioner yang ramah pengguna untuk mengumpulkan umpan balik pasien tentang pengalaman mereka di Pusat Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan indikator dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai acuan kuisisioner indeks kepuasan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan (Kurdi 2016) mendapatkan hasil pengolahan data bahwa secara umum kinerja pelayanan di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang berada pada kriteria B (Baik) dengan nilai 74.5. Namun demikian, terdapat tiga unsur pelayanan yang nilainya berada di posisi bawah ambang kepuasan masyarakat (kurang dari 3) yakni: Kecepatan Pelayanan (U7); Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (U9); dan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (U13). Pengambilan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Pamarayan masih menggunakan sistem manual dengan menggunakan kertas kuisisioner.

Pengukuran kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Sanggalangi' Kabupaten Toraja Utara dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 diperoleh capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,67. Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori baik. Dari sembilan indikator penelitian tersebut terdapat 8 indikator yang termasuk dalam kategori (B), yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelayan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Pelayanan, Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana. Selanjutnya satu indikator masuk dalam kategori (C) yaitu Penanganan Pengaduan (Pasulu 2020).

Penelitian yang dilakukan (Fikri 2019) menunjukkan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Bogor Utara telah berjalan dengan baik dan efektif. Dari hasil penelitian menunjukkan efisiensi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SIMPUS memiliki responden yang berpendapat bahwa dengan menggunakan SIMPUS frekuensi efisiensi utilisitas yang berpendapat bahwa dengan menggunakan SIMPUS frekuensi (57,1%) mengatakan kegunaan efisien, sedangkan frekuensi kegunaan (42,9%) mengatakan kegunaan tidak efisien dalam pelaksanaan SIMPUS.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas Panjalu pada bulan Januari tahun 2023, didapatkan dari hasil wawancara dengan petugas perekam medis dan informasi kesehatan di unit pendaftaran rawat jalan bahwa dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat masih dilakukan secara manual atau tertulis yang mengakibatkan petugas membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan rekapitulasi dan pengolahan data yang masuk. Hal ini menjadikan sebuah hambatan dalam pengukuran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Panjalu. Dari uraian di atas terlihat bahwa sebuah sistem dapat membantu mengaktifkan sebuah pekerjaan dengan data output yang cepat dan tepat. Maka dari itu peneliti mengambil judul "Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan di UPTD Puskesmas Panjalu Tahun 2023" dengan

menggunakan indikator yang sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti merumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panjalu”.

## **C. Tujuan Penelitian.**

### 1. Tujuan Umum

Membuat rancangan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Panjalu.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan nonfungsional sistem yang akan dirancang;
- b. Membuat *Data Flow Diagram* (DFD) terkait dengan alur sistem informasi indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Panjalu;
- c. Membuat *Entity Relationship Diagram* (ERD) terkait dengan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Panjalu;
- d. Membuat Kamus Data terkait dengan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Panjalu;
- e. Membuat *Design Interface* terkait dengan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Panjalu;
- f. Membuat *Activity Diagram* terkait dengan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Panjalu;
- g. Membuat prototipe terkait sistem informasi kesehatan indeks kepuasan masyarakat berbasis *Website* UPTD Puskesmas Panjalu;

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pengambilan dan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat dalam menunjang kebutuhan mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Panjalu.

##### 2. Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi penelitian berikutnya yang berhubungan dengan sistem informasi.

##### 3. Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam upaya mengembangkan pengetahuan sistem informasi yang diperoleh selama perkuliahan, dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

#### E. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Metode	Perbedaan	Persamaan
1	Zulfida Hariany (2015)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas	Metode penelitian Deskriptif Kuantitatif	Penelitian ini hanya berfokus pada analisis kepuasan pasien tidak sampai perancangan sistem informasi	Penelitian ini sama-sama membahas tentang indeks kepuasan masyarakat di puskesmas
2	Sri Handayani (2016)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno	Metode penelitaian Deskriptif Kuantitatif	Penelitian ini hanya berfokus pada hasil tingkat kepuasan pasien dan tidak sampai perancangan sistem informasi	Penelitian ini sama-sama membahas tentang indeks kepuasan masyarakat di puskesmas
3	Saputri, Yuliana	Perancangan Sistem Informasi	Metode perancangan	Penelitian ini menggunakan	Penelitian ini sama-sama

	(2018)	Indeks Kepuasan Pelanggan Pengguna Sosial Media	<i>Waterfall</i>	metode perancangan <i>waterfall</i> berfokus pada kepuasan pelanggan pengguna sosial media	membahas tentang prancangan sistem informasi indeks kepuasan.
4	Ayuni, Diah dkk (2021)	Rancang Bangun Sistem Informasi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Web	Metode perancangan dengan <i>System Developmet Life Cycle</i>	Penelitian ini dalam membuat perancangan menggunakan metode <i>System Developmet Life Cycle</i> meneliti tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang perancangan sistm informasi indeks kepuasan