

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas Silo 1 adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan suatu wilayah kerja. Adanya puskesmas dalam setiap kecamatan diharapkan dapat melayani masyarakat dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin.

Sebagai unit pelaksana pelayanan masyarakat, Puskesmas Silo 1 harus memaksimalkan kualitas pelayanan. Lembaga Pemerintah yang bergerak di bidang jasa seperti Puskesmas Silo 1 perlu memperhatikan pasiennya. Layanan yang meliputi fasilitas, pelayanan, dan penerapan teknologi informasi yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Silo 1.

Pada zaman sekarang, masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal pada pelayanan kesehatan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya kurang detailnya informasi terhadap keluhan masyarakat, kurangnya pelayanan yang mumpuni dari fasilitas yang terdapat di Puskesmas Silo 1 tersebut. Sedangkan pada pasal 29 Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang penyelenggara berkewajiban memberi pelayanan dengan perlakuan khusus kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dan pada pasal 38 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat secara berkala. Dengan demikian, maka perlu dilakukan survei kepuasan pelayanan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Silo 1, maka akan dirancang sebuah sistem informasi berbasis *web* untuk mengukur dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Silo 1.

Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan

yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna memperbaiki serta meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi semakin pesat khususnya pada sistem informasi, sehingga mempermudah kegiatan manusia yang salah satunya dengan menggunakan aplikasi berbasis *website*. Dengan menggunakan *website* akan mempermudah masyarakat untuk mengisi survei dan menyampaikan kritik serta saran secara mudah. Selain itu dengan menggunakan *website* maka akan mempermudah pihak puskesmas untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada Puskesmas Silo 1 dengan mudah tanpa harus melakukan survei secara manual. Hal tersebut mendasari penulis untuk membuat sebuah sistem informasi ini nantinya dapat menampung *feedback* dari masyarakat dan membantu pihak manajemen dalam menganalisa hingga mengambil keputusan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara membuat sistem informasi survei kepuasan pelayanan masyarakat berbasis *web* untuk puskesmas Silo 1 menggunakan framework codeigniter?
2. Bagaimana hasil implementasi sistem informasi survei kepuasan pelayanan masyarakat dengan menggunakan *web* di puskesmas Silo 1?
3. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi yang mampu membantu pihak manajemen puskesmas dalam menganalisa dan mengambil keputusan terkait dengan pelayanan puskesmas?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penyusunan tugas akhir di atas, maka terdapat batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Menggunakan *Platform* aplikasi berupa *website*

2. Pengujian dilakukan menggunakan metode Black Box.
3. Studi Kasus di Puskesmas Silo 1
4. Metode perancangan sistem menggunakan metode prototype
5. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa pemrograman PHP dengan menggunakan framework codeigniter

1.4 Tujuan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Membangun sebuah sistem informasi yang mampu membantu pihak manajemen puskesmas dalam menganalisa dan mengambil keputusan terkait pelayanan yang mereka berikan terhadap pasien.
2. Membangun sistem informasi yang mampu menampung *feedback* dari pasien di Puskesmas Silo 1
3. Mengimplementasikan sistem informasi survei kepuasan pelayanan masyarakat berbasis *web* di puskesmas Silo 1

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Mempermudah Puskesmas Silo 1 untuk mengarsipkan dan menganalisa hasil laporan survei dengan menggunakan sistem informasi survei kepuasan pelayanan masyarakat.
2. Sistem informasi dapat mempermudah masyarakat untuk memberikan penilaian pelayanan serta kritik dan saran kepada Puskesmas Silo 1, sehingga penyampaian tingkat kepuasan, kritik serta saran dari masyarakat lebih efektif dan efisien.