

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam pemahaman manusia seiring dengan kemajuan dalam cara penyampaian informasi yang bermanfaat bagi penerima. Informasi adalah rangkaian data yang telah diproses untuk disampaikan kepada individu, organisasi, atau siapa pun yang memerlukannya. Sistem adalah gabungan dari dua atau lebih komponen yang terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu (Arumdi, N. M., & Magfira, 2021). Penerapan sistem informasi akan memberikan data kepada pengguna dengan tujuan yang sama, sistem informasi terdiri dari komponen yang saling terkait. (Utami, R. S., Alda, 2020).

Pemanfaatan sistem informasi tersebar merata di berbagai sektor, termasuk di bidang kesehatan, energi listrik, dan pelayanan publik (Suri, M. I., & Puspaningrum, 2020). Menurut Sukrianto (2020) menyatakan bahwa sistem informasi di fasilitas kesehatan akan mempermudah dan mempersingkat waktu dalam memberikan layanan serta memberikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat saat tenaga kesehatan membutuhkannya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat secara umum. Penggunaan sistem informasi di puskesmas disesuaikan dengan regulasi dari Kementerian Kesehatan yang menetapkan bahwa setiap puskesmas diwajibkan untuk memiliki Sistem Informasi Puskesmas. (Permenkes RI, 2019b).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memprioritaskan upaya kesehatan masyarakat dan individu di tingkat pertama, dengan penekanan pada upaya promosi dan pencegahan di wilayah operasionalnya (Permenkes RI, 2019a). Puskesmas adalah elemen kunci dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk mengoptimalkan perannya, penting bagi puskesmas untuk memiliki akses yang memadai terhadap data dan informasi yang akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Peran strategis puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang canggih dalam teknologi dan didukung oleh tenaga ahli telah memainkan peran yang sangat penting dalam

mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat Indonesia. Akibatnya, masyarakat dapat mengharapkan pelayanan kesehatan yang memuaskan dari Puskesmas.(Aditama, 2009).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kepuasan adalah tingkat keadaan perasaan yang muncul pada pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, yang terjadi ketika pasien membandingkan pengalaman mereka dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. (Pohan Imbalo S., 2007). Kepuasan masyarakat akan tercapai jika kualitas pelayanan yang diberikan berada dalam kondisi optimal. Hal ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, dampaknya adalah memberikan nilai positif dan berkelanjutan dalam jangka waktu yang akan datang.

Kepentingan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat bervariasi, karena apa yang dirasakan baik saat ini belum tentu akan sama baiknya untuk masa depan. Oleh karena itu, Puskesmas harus memperhatikan dengan cermat kebutuhan dan keinginan pasien. Jika terdapat kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diberikan, perubahan atau evaluasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.(Pohan Imbalo S., 2007).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas, ada tantangan dan masalah yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini biasanya terjadi ketika pasien melihat pelayanan yang diinginkannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Ketidakpuasan pasien sering kali menghasilkan keluhan, yang dapat berupa pertanyaan, penolakan, kritik, penilaian negatif, perbandingan dengan pelayanan lain, atau bahkan ketidakmampuan untuk membayar. Keluhan ini penting untuk diperhatikan karena dapat menjadi sumber informasi berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. (Sangadji & Sopiah, 2013). Evaluasi terhadap keluhan dan ketidakpuasan pasien menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Dengan memperhatikan dan menindaklanjuti keluhan pasien, puskesmas dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas

pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik di masa depan.

Untuk mempertahankan kualitas layanan, puskesmas perlu menetapkan strategi yang berkelanjutan. Salah satunya adalah dengan membentuk tim mutu yang terdiri dari petugas yang kompeten dalam komunikasi, keterampilan pemasaran, dan hubungan masyarakat. Tim ini akan bertanggung jawab untuk menangani keluhan pasien dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. (Rangkuti, 2006). Salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan menampung keluhan pasien adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pasien.

Survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah sebuah kegiatan yang melibatkan pengukuran secara menyeluruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini membantu penyelenggara layanan publik untuk mengevaluasi kinerja dan membuat perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan yang komprehensif dalam memperoleh umpan balik dari masyarakat tentang kualitas layanan yang diberikan. Hasil analisis dari survei tersebut kemudian digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. (Permenpan BR, 2017).

Puskesmas Wiradesa merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Pekalongan. Puskesmas Wiradesa didirikan pada tahun 1969 dan bertanggung jawab atas penyediaan layanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Wiradesa. Puskesmas Wiradesa menjadi PPK BLUD tahun 2016 dan mendapat Akreditasi Paripurna tahun 2019. Berdasarkan data yang diperoleh, Puskesmas Wiradesa memiliki 15 bagian pelayanan dalam gedung yaitu pelayanan Loker Pendaftaran dan Rekam Medis, pelayanan Pemeriksaan Umum, pelayanan Gigi dan Mulut, pelayanan Farmasi, pelayanan Laboratorium, Pelayanan Gawat Darurat, pelayanan Persalinan, pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), pelayanan Keluarga Berencana dan IVA, Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), , pelayanan Imunisasi, pelayanan Konseling (Anak/Remaja, Gizi,

Sanitasi, dan Berhenti Merokok), pelayanan Satu Hari (*One Day Care*), pelayanan DOT/Kusta. (Puskesmas Wiradesa, 2020).

Dari hasil observasi dan wawancara di Puskesmas Wiradesa sudah mengimplementasikan rekam medis elektronik (RME), tetapi dalam pengukuran mutu survei kepuasan masyarakat masih menggunakan lembar kuesioner atau masih manual. Dari wawancara dengan Ketua Tim Mutu Puskesmas Wiradesa, Puskesmas Wiradesa telah melakukan survei kepuasan pelanggan pada tahun 2017 sampai tahun 2022 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Laporan IKM di Puskesmas Wiradesa

No	Tahun	Ya/tidak dilaporkan	Hasil IKM	Predikat
1	2017	Ya	74,941	Kurang Baik
2	2018	Ya	85,105	Baik
3	2019	Ya	80,281	Baik
4	2020	Tidak	-	-
5	2021	Tidak	-	-
6	2022	Ya	78,525	Baik

Sumber : Dokumentasi hasil laporan IKM Puskesmas Wiradesa

Berdasarkan tabel diketahui bahwa tahun 2017 sampai tahun 2019 Puskesmas Wiradesa melaksanakan dan melaporkan survei kepuasan masyarakat dengan hasil indeks kepuasan masyarakat tertinggi tahun 2018 yaitu 85,105 (predikat baik). Tahun 2020 dan 2021 Puskesmas Wiradesa tidak melaksanakan dan melaporkan survei kepuasan masyarakat. Permasalahan tidak dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat adalah pada tahun 2020 dan tahun 2021 masih terjadinya pandemi *covid-19*, dan untuk menghindari kontak langsung dengan pasien maka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tidak dilakukan. Akibatnya Puskesmas Wiradesa tidak bisa melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat ke Dinas Kesehatan dan Sekretaris Daerah Kabupaten Pekalongan. Pada tahun 2022 Puskesmas Wiradesa kembali melaksanakan dan melaporkan survei kepuasan masyarakat dengan hasil IKM 78,525 (predikat baik).



Gambar 1.1 Buku laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2017 – 2022

Di Puskesmas Wiradesa, survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui penyebaran lembar kuesioner yang berisi pendapat pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah pasien mendapatkan pelayanan di masing-masing bagian pelayanan maka pasien akan diberikan lembar kuesioner dan harus diisi sebelum mendapatkan pelayanan selanjutnya. Jawaban kuesioner akan dikumpulkan oleh tim mutu dan dimasukkan ke dalam rumus yang ada di *Microsoft Excel*. Hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat berupa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) akan dianalisa oleh tim mutu dan dilaporkan ke Kepala Puskesmas. Setelah disetujui oleh Kepala Puskesmas, hasil indeks kepuasan masyarakat laporkan ke Dinas Kesehatan dan Sekretaris Daerah Kabupaten pekalongan dalam bentuk buku.

Fokus utama dalam upaya modernisasi pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintah, baik pusat maupun daerah, pengembangan proses layanan, administrasi, dan koordinasi adalah pemanfaatan teknologi berbasis online. (Taufik, T., & Warsono, 2020). Penyelenggara pelayanan publik harus terus mempertimbangkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik selama pandemi *covid-19* (Nasrizal, 2021). Menurut Ketua Tim Mutu Puskesmas Wiradesa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah pernah dicoba melalui *Google Form*, tetapi hal itu juga kurang berhasil dikarenakan petugas masih harus memindahkan jawaban kedalam rumus yang ada di *Microsoft Excel*. Petugas merasa cara ini sama seperti survei kepuasan manual, hanya berbeda di lembar kuesionernya saja.

Puskesmas Wiradesa dalam pengumpulan keluhan masyarakat dilaksanakan terpisah dengan survei kepuasan masyarakat, yaitu secara lisan langsung dengan petugas, melalui kotak keluhan pelanggan, dan melalui nomer *whatsapp* Puskesmas. Semua keluhan masyarakat akan dicatat oleh tim mutu, dan ditindak lanjuti. Permasalahan yang dihadapi adalah petugas kadang lupa melaporkan keluhan masyarakat atau lupa membuka kotak keluhan pelanggan, begitu juga untuk *whatsapp* kadang sudah tertumpuk dengan pesan yang lain. Sehingga keluhan masyarakat lama ditindak lanjuti.

Merujuk dari masalah tersebut Puskesmas Wiradesa membutuhkan sistem informasi yang dapat berguna untuk mempercepat dan memudahkan survei kepuasan dan keluhan masyarakat. Dilihat dari anggaran serta sumber daya manusia, Puskesmas Wiradesa siap untuk membuat sistem informasi. Pembuatan sistem informasi ini menggunakan sistem berbasis *website* yang dapat membantu permasalahan petugas yakni memudahkan pengumpulan survei kepuasan dan keluhan masyarakat, mengolah data dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan, hingga dapat diakses bersama(Wahyudin, Y., & Rahayu, 2020). Perancangan dan pembuatan sistem informasi ini menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall* di mana pengembangan sistem sangat terorganisir karena setiap fase harus selesai sebelum melanjutkan dan menghasilkan hasil yang baik(Widianto, 2018).

Pada penelitian sebelumnya sistem informasi kepuasan pelayanan masyarakat untuk pelayanan di Puskesmas Silo 1 yang berbasis *website* telah berhasil diterapkan guna mempermudah mengelola data-data survei kepuasan masyarakat. Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Masyarakat, yang dapat diakses melalui internet, akan memudahkan masyarakat untuk memberikan kritik dan saran kepada Puskesmas Silo 1, sehingga sistem informasi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, kritik, dan saran(Noviati, 2022).

Melihat dari beberapa masalah yang ada, Peneliti ingin membuat sistem informasi yang dapat mengolah survei kepuasan dan keluhan masyarakat berbasis

website untuk mengatasi masalah yang sedang terjadi dengan judul "Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan dan Keluhan Masyarakat (SIKEPMAS) Berbasis Website Di Puskesmas Wiradesa Kab. Pekalongan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Kepuasan dan Keluhan Masyarakat (SIKEPMAS) Berbasis Website Di Puskesmas Wiradesa Kab. Pekalongan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi kepuasan dan keluhan masyarakat berbasis website di Puskesmas Wiradesa.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. *Requirements Definition* guna mendefinisikan kebutuhan sistem yang akan dikembangkan, kebutuhan ini didapatkan melalui proses pengumpulan data berupa wawancara dan *brainstorming*.
- b. *System and Software Design* guna merancang asitektur sistem secara keseluruhan menggunakan *flowchart*, *context diagram* (CD), *data flow diagram* (DFD), dan *Design Interface*
- c. *Implementation and Unit Testing* guna realisasi dari desain dengan pengkodean program menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* untuk basis datanya dalam *Visual Studio software*.
- d. *Integration and System Testing* guna pengintegrasian dan pengujian pada program melalui pengujian *blackbox*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam sistem informasi.
- b. Memberikan bekal pengalaman implementasi dalam penerapan pengetahuan yang telah dipelajari.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat digunakan sebagai bahan referensi, acuan dan perbandingan untuk penelitian yang lebih lanjut.
- b. Dapat digunakan untuk promosi Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Puskesmas

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang terjadi di Puskesmas Wiradesa Kabupaten Pekalongan.
- b. Dalam pengembangannya sistem kepuasan pelanggan bisa untuk menilai indeks kepuasan masyarakat seluruh program kegiatan di Puskesmas Wiradesa.