# **Bab I**

**Pendahuluan**

* 1. **Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk kita umat manusia. Menurut WHO, Sehat berarti suatu keadaan sejahtera yang meliputi fisik, mental, dan social yang tidak hanya bebas dari penyakit ataupun kelemahan fisik dan mental. UU No.36 Tahun 2009, menyatakan bahwa kesehatan berarti keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis. Kehidupan kesehatan manusia tidak lepas dengan adanya dukungan dari fasilitas kesehatan yang ada.

Fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia begitu beragam. Dari mulai rumah sakit, puskesmas, posyandu, posbindu, klinik swasta, dan masih banyak lainnya. Menurut UU RI Nomer 36 Tahun 2009 Bab I, Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Fasilitas pelayanan kesehatan menurut jenis pelayanannya terdiri atas pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat yang masing-masing meliputi pelayanan kesehatan tingkat pertama, kedua, dan ketiga [UU RI No. 36 Tahun 2009 Bab V, Pasal 30].

Pada tingkat Desa, pemberian pelayanan kesehatan dilakukan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya [Permenkes RI No 75, 2014]. Menurut Menkes ada 4 fungsi Puskesmas yang sejalan dengan fokus pembangunan kesehatan yaitu sebagai pusat pembangunan wilayah berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer dan pusat pelayanan kesehatan perorangan primer.

Dalam hal ini fungsi puskesmas sebagai pelayanan kesehatan yang komprehensif dan menyeluruh kepada masyarakat serta memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien. Akan tetapi pada praktik kerjanya dilapangan, fungsi puskesmas belum sepenuhnya tercapai. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien yang dikirimkan melalui kotak saran, email, dan lain-lain. Data keluhan pasien yang didapatkan dari bukti laporan keluhan pasien lewat kotak saran, sms, telepon, ataupun langsung ke petugas puskesmas saat sedang dilakukan penyuluhan tertentu, serta hasil observasi peneliti. Didapatkan informasi bahwa beberapa pasien mengeluh tentang waktu tunggu antrian loket pendaftaran lebih dari 30 menit, waktu tunggu pelayanan dokter lambat., petugas kurang ramah. Berdasarkan data dan hasil survey pendahuluan, maka tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan [Biyanda Eninurkhayatun, dkk, 2017].

Pada masalah diatas penulis menyimpulkan bahwa pada dasarnya kita, manusia tidak suka menunggu. Bahkan tidak heran beberapa orang beranggapan menunggu adalah hal yang paling menyulitkan. Dari hasil yang didapatkan, waktu tunggu maksimal di puskesmas adalah 45 menit dan minimal adalah 5 menit. Didapatkan waktu pemeriksaan maksimal di puskesmas adalah 7 menit dan minmal adalah 5 menit. Didapatkan waktu tunggu menerima obat maksimal di puskesmas adalah 25 menit dan waktu minimal adalah 5 menit [Muhammad Rafdi Akbar, 2016]. Penyebab dari antrian itu sendiri adalah kebutuhan layanan melebihi batas kapasitas yang mampu ditampung sehingga pasien yang baru saja tiba harus mengantri karena layanan sibuk. Hambatan yang dialami pasien dalam proses pendaftaran yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menunggu antrian berkisar 5 samapi 10 menit, Hal tersebut dikutip dalam wawancara oleh informan pendukung “Z” dikutip dalam wawancara berikut: “Antri menunggu 5 – 10 menit”.

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Departemen Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Puskesmas harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat) [Maulana Dedi, Dkk, 2019]. Untuk itu dibutuhkan peningkatan layanan agar bisa menampung permintaan layanan yang banyak dan mingkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pada saat pemeriksaan pasien harus menunggu di poli karena ada 1 dokter umum dan 1 dokter gigi sedangkan pasien yang datang perhari 50-100 orang. Dan pasien harus menunggu lagi karena setelah menyerahkan resep obat petugas apotek harus memeriksa resep terlebih dahulu dan menyediakan obat berdasarkan peraturan perundang undang yang berlaku sehingga membuat waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu obat juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Akibat waktu tunggu yang tidak efisien tersebut dapat megundang ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan [Maulana Dedi, Dkk, 2019].

Upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, di antaranya adalah dengan meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Peran puskesmas dan jaringannya sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Untuk meningkatkan pelayanan terutama pada hal pendaftaran dan antrian dibutuhkan peningkatana sarana dan prasarana pelayanan yang cukup cepat dan akurat dalam menangani hal ini.

Dalam hal peningkatan mutu pelayanan kesahatan dalam meingkatkan kepuasan pasien peranan teknologi sangat amat membantu. Teknologi informasi yang sedang berkembang dan banyak diguanakan masyarakat dalam ruang lingkup yang sangat luas ini bisa membantu dalam memudahkan proses pendaftaran dan pengambilan nomer antrian ini agar informasi yang didapatkan sangat cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama. Untuk itu penulis ingin membuat suatu sistem informasi kesahatan yang berupa aplikasi dan dapat melakukan pendafataran serta pengambilan nomer antrian berbasis website. Website. Aplikasi web atau aplikasi berbasis web adalah program yang menggunakan HTTP sebagai protokol komunikasi dan menyampaikan informasi berbasis web kepada pemakai, aplikasi web yang pertama kali dibangun hanya menggunakan bahasa yang disebut HTML (HyperText Markup Languange) dan protokol yang diunakan dinamakan HTTP (HyperText Transfer Protocol).

Situs web ditemukan oleh Sir Timothy John “Tim” Berners-Lee dan yang tersambung dengan jaringan muncul pertamakali pada tahun 1991. Web digolongkan menjadi tiga bagian, yaitu web statis, web dinamis, dan web interaktif. Situs web statis merupakan situs web yang memiliki isi tidak dimaksudkan untuk diperbarui secara berkala sehingga pengaturan ataupun pemutakhiran isi atas situs web tersebut dilakukan secara manual. Sedangkan web dinamis merupakan situs web yang secara spesifik didisain agar isi yang terdapat dalam situs tersebut dapat diperbarui secara berkala dengan mudah.

Berdasarkan perkembangan ilmu teknologi informasi yang sudah sangat maju pada era modern ini, sangat dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan puskesmas dan meningkatkan kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan. Karena dengan adanya website sistem informasi serta pendaftaran dan juga pengambilan nomer antrian dari rumah. Pasien tidak lagi perlu menunggu lama diloket untuk melakukan pendaftaran, dan membuat sistem pelayanan terbagi dan memberikan cukup kelegaan dalam pelayanan. Sehingga membuat pasien akan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas.

Dalam suatu penelitian yang ditulis oleh Aslam Fatkhudin, 2017 yang mana menuliskan penelitian tentang sistem pendaftaran online klinik berbasis android. Berbeda dengannya, penulis akan membuat aplikasi berupa website dan tidak hanya bisa melakukan pengambilan nomer antiran. Melainkan juga sebagai sistem informasi untuk mengedukasi masyarakat serta akan memenuhi fungsi fungsi puskesmas itu sendiri.

Dengan adanya website ini, penulis berharap aplikasi ini akan sangat membantu dalam melakukan pendaftara, mengurangi antrian waktu tunggu yang membuat pasien pasien seditik kurang nyaman, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indoneis. Penelitian ini dilakukan atas dasar ketertarikan penulis terhadap situs web dan juga cinta kemudahan. Aplikasi ini akan dibangun menggunakan salah satu framework dari bahasa pemrograman php yaitu laravel. Database mysql dengan XAMPP. Text editor Visual Studio Code dan beberapa penyusun desain seperti Javascript dan framework CSS yaitu Bootsrap.

* 1. **Batasan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas maka diperlukan sebuah batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup masalah. Berikut ini merupakan batasan masalah :

1. Back-end, aplikasi berbasis web ini dibangun dengan framework berbahasa php yaitu Laravel.
2. Fokus penulisan ilmiah ini adalah merancang sebuah website untuk melakukan pendaftaran dan antrian loket.
   1. **Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sarana yang berfungsi sebagai mendaftaran dan pengambilan loket untuk mempersingkat waktu tunggu yang ada pada sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas.

* 1. **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi sistem informasi dan pendaftaran serta pengambilan loket Puskesmas ini menggunakan Waterfall. Berikut tahapannya :

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Menganalisis Kebutuhan yang dibutuhkan untuk merancang aplikasi seperti data yang diperlukan.

1. Perancangan

Perancangan sendiri terdiri dari perancangan database, perancangan proses, dan perancangan antarmuka.

1. Implementasi

Membuat Aplikasi sesuai rancangan yang telah dibuat.

1. Uji Coba

Pada tahap uji coba, aplikasi yang sudah berhasil dibuat akan dihosting dan dilakukan pengujian

* 1. **Sistematika Penulisan**

Untuk memberi gambaram umum tentang isi dari permasalahan yang akan dibahas, maka penulisan ilmiah ini dibagi menjadi empat bab. Sebagai berikut:

**BAB 1   
PENDAHULUAN**Pada bab ini berisi tentang latar belakang, batasan masalah, tujuan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB 2  
LANDASAN TEORI**Bab ini berisikan teori yang berhubungan dengan penulisan ilmiah ini. Teori yang dimaksud adalah definisi atau pengertian juga konsep dari alat yang kita gunakan.

**BAB 3  
PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI**  
Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum aplikasi, analisis kebutuhan, perancangan dan pembuatan aplikasi, implementasi dan ujicoba.

**BAB 4  
PENUTUP**

Bab ini berisikan penjelasan kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama penulisan dan pembuatan aplikasi dan juga saran yang diberikan untuk menyempurnakan dan pengembangan selanjutnya.