

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penggunaan komputer pada saat ini sangat dibutuhkan karena mengingat semakin majunya teknologi dan perkembangan zaman yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam mengolah data serta informasi. Tapi sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan bermutu juga sangat menunjang dalam memanfaatkan teknologi komputer. Dengan memanfaatkan teknologi komputer maka proses satu sistem dapat lebih efektif dan efisien atau dengan kata lain suatu sistem yang prosesnya dilakukan secara manual, maka proses sistem tersebut akan berjalan dengan lambat, disamping itu dalam pemrosesan sering terjadi kesalahan(Putro & Riasti, 2011).

Puskesmas adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan masyarakat. Puskesmas yang berfungsi sebagai usaha preventif (pencegahan) dan operatif (penanggulangan) terhadap upaya-upaya kesehatan masyarakat. Semakin banyak Rumah Sakit dan Puskesmas yang dibangun maka sangatlah penting jika pihak Puskesmas berfikiran untuk meningkatkan kualitas dari Puskesmas tersebut.

Puskesmas Keramasan merupakan lembaga pusat pelayanan kesehatan masyarakat sebagai unit pelaksaannya teknik pelayanan kesehatan dari kabupaten atau kota yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengembangan kesehatan sesuai dengan wilayah kerja puskesmas keramasan. Yang fungsinya dapat mengimplementasikan upaya pelayanan kesehatan yang komprehensif, terintegrasi, adil dan terjangkau, dengan partisipasi aktif penduduk, dan menggunakan hasil pengembangan ilmiah dan teknologi yang sesuai agar dapat memenuhi seluruh harapan dan

kepuasan masyarakat. Agar seluruh masyarakat dapat mencapai kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan kualitas layanan yang diberikan kepada individu(Ekasari et al., 2017).

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdapat jumlah pasien untuk satu kelurahan yaitu kelurahan Keramasan yang berjumlah 954 data pasien, sedangkan untuk kunjungan pasien pada bulan Agustus 2019 mencapai 1.378 pasien yang berkunjung bersumber dari Puskesmas Keramasan Kota Palembang. Dapat dilihat banyaknya pasien yang merasakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Keramasan, tentunya Puskesmas Keramasan harus terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk diberikan kepada pasien setiap kali berkunjung agar dapat terciptanya kepuasan bagi pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Keramasan.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan bagi Puskesmas Keramasan. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien maka tercapailah kepuasan pasien. Namun apabila yang diharapkan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan mengakibatkan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan Puskesmas Keramasan. Dalam rangka untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien, berbagai upaya diperlukan untuk meningkatkan kualitas, khususnya dalam hal prosedur pengaduan layanan pasien Puskesmas Keramasan yang masih dengan cara manual yaitu dengan cara mengisi buku keluhan pelanggan sehingga mengakibatkan kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi pengaduan pasien dengan harapan dapat mempermudah proses pengaduan.

Dengan hadirnya sistem informasi untuk pengaduan atau keluhan pasien, diharapkan semua masalah dapat ditangani dengan baik. Oleh karena itu penulis tertarik mengangkat topik **“Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Web Engineering Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah "Bagaimana Merancang Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode *Web Engineering* Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang yang nanti diharapkan dapat membantu dan mempermudah pasien atau masyarakat dalam proses penyampaian pengaduan".

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang meliputi :

1. Sistem informasi yang dibangun dikhususkan hanya untuk mengelola pengaduan atau keluhan dari pasien.
2. Pembuatan sistem dilakukan untuk proses penginputan data pengaduan, lalu pengaduan yang masuk dialihkan oleh amin untuk dapat ditanggapi oleh bagian atau poli yang di adukan atau keluhkan dan dapat di cek langsung oleh Kepala Puskesmas.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah membangun Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Web Engineering* Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan rujukan kepada mahasiswa dalam upaya mengembangkan sistem informasi pengaduan.
2. mempermudah pasien atau masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya.

## **1.5. METODELOGI PENELITIAN**

### **1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

#### **1.5.1.1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan pada bulan desember 2018 sampai bulan april 2019.

#### **1.5.1.2. Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan penulis adalah di Puskesmas Keramasan Kota Palembang yang beralamat di Jl. Abikusno Cokro Suyoso RT. 10 .

### **1.5.3. Alat dan Bahan**

Dalam pengembangan sistem pengaduan pasien berbasis web alat dan bahan yang akan digunakan meliputi *hardware*, *software*, serta bahan-bahan penunjang lainnya.

#### **a. Perangkat Keras (*Hardware*)**

perangkat keras yang digunakan adalah laptop dengan spesifikasi berikut :

- a. Laptop Asuz
- b. Intel Dual-Core
- c. RAM 2 GB
- d. Hardisk 500GB
- e. Printer Canon (MP280)
- f. Flashdisk Toshiba 8 GB

#### **b. Perangkat Lunak (*Software*)**

- a. Windows 8 sebagai operating system
- b. Ms-word 2007 untuk penulisan laporan skripsi ini.
- c. *Software* pendukung yaitu xampp, notepad++ dan web browser menggunakan firefox.

### **1.5.2. Bahan-Bahan Penunjang**

Bahan-Bahan Penunjang adalah seperti data pasien, data kunjungan pasien, dan data keluhan pasien.

### **1.6. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

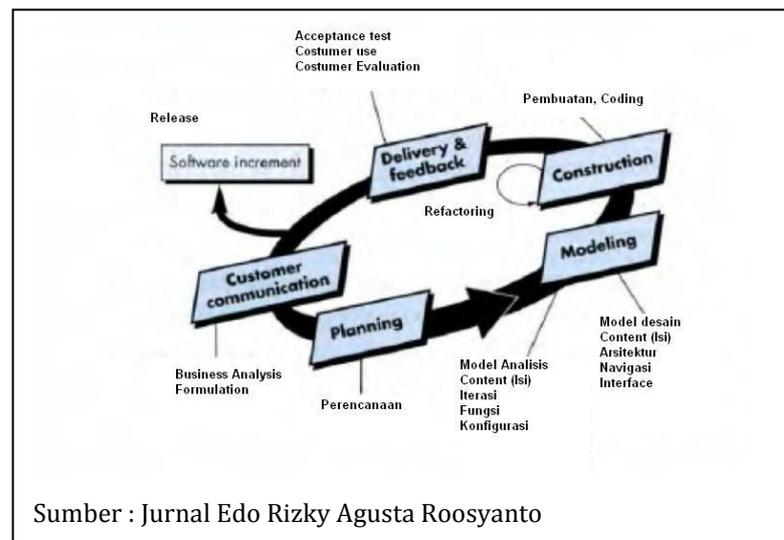
### **1.7. Metode Pengumpulan Data**

1. Studi Pustaka pengumpulan data yang dilakukan melalui membaca buku, jurnal penelitian terdahulu serta sarana media internet yang berkaitan dengan penelitian.
2. Wawancara, metode ini sebagai teknik pengumpulan data dimana mendatangi langsung atau bertemu dengan informan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.
3. Observasi, metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan pada puskesmas keramasan sebagai objek guna mendapatkan keterangan yang akurat.
4. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mengambil data yang terkait dengan penelitian.

### **1.8. Metode Pengembangan Sistem**

Pada metode pengembangan aplikasi ini peneliti akan menggunakan *Web Engineering*. *Web Engineering* adalah rekayasa web yang merupakan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini. Pengembangan sistem untuk menyusun sistem baru untuk menggantikan sistem lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah berjalan. Metode *web engineering* dapat dilihat seperti pada gambar dibawah ini (Yusriannur, n.d.)

Pada metode pengembangan aplikasi ini peneliti akan menggunakan *Web Engineering*. *Web Engineering* adalah rekayasa web yang merupakan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini. Pengembangan sistem untuk menyusun sistem baru untuk menggantikan sistem lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah berjalan. Metode *web engineering* dapat dilihat seperti pada gambar dibawah ini(Yusriannur, n.d.)



**Gambar 1.1.** Metode *Web Engineering*

Tahapan-tahapan dalam pengembangan sistem menggunakan metode *web engineering* adalah :

### 1. **Customer Communication/ Formulation**

Kegiatan yang berfungsi untuk merumuskan tujuan dan ukuran dari aplikasi berbasis web serta menentukan batasannya sistem. Kegiatan yang berfungsi untuk merumuskan tujuan dan ukuran dari aplikasi berbasis web. Tujuan ingin dicapai bisa dibedakan menjadi dua kategori, yaitu :

#### 1. **Tujuan yang bersifat informatif**

Menyediakan suatu informasi tertentu kepada pengguna, berupa teks, grafik, audio, video.

#### 2. **Tujuan yang bersifat fungsional**

Kemampuan untuk melakukan suatu fungsi yang dibutuhkan pengguna, misal dengan menggunakan aplikasi tersebut seorang dosen dapat memperoleh nilai akhir dan statistik nilai mahasiswa dari data-data ujian, tugas, kuis yang dia input ke dalam aplikasi.

## 2. Perencanaan (*Planning*)

*Planning* yaitu tahap penggabungan *requirement* (kebutuhan) dan informasi dari user dan perencanaan teknis serta menanggapi respon (tanggapan) dari user. Perencanaan teknis dilakukan dengan mengidentifikasi perangkat lunak maupun perangkat keras dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna.

## 3. Pemodelan (*Modelling*)

*Analysis modelling*, merupakan tahap berikutnya dari *planning* dan komunikasi dengan *user*.

1. Analisis fungsional yaitu mengidentifikasi operasi-operasi apa saja yang akan dijalankan di dalam sistem maupun terpisah dengan sistem tetapi sangat penting bagi *user*.
2. Analisis konfigurasi yaitu mengidentifikasi lingkungan dan instruktur apa yang tepat untuk aplikasi yang akan dibuat. *Design modelling* yang terdiri dari Desain database yaitu merancang database yang dibutuhkan dalam penyimpanan informasi transaksi yang terjadi dari aplikasi *web* itu sendiri dan Desain antarmuka (*interface*) yaitu memeriksa kumpulan informasi yang telah dilakukan dalam tahap analisis, kemudian buat sketsa antarmuka, memetakan obyektif *user* ke dalam antarmuka yang spesifik.

#### 4. *Construction* (konstruksi)

*Construction* (konstruksi) terdiri dari 2 tahap yaitu :

- a. Implementasi (*implementation*) Implementasi dilakukan dengan mengaplikasikan halaman web berdasarkan hasil perancangan.
- b. Pengujian (*testing*) Dilakukan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya kesalahan navigasi ataupun tampilan, maupun bagian lainnya. Dengan menggunakan *black box testing* yaitu pengujian berdasarkan sudut pandang pengguna. Penulis mengevaluasi hanya dari tampilan dan fungsi-fungsinya, tanpa mengetahui apa sesungguhnya yang terjadi dalam proses detilnya atau hanya mengetahui hasil keluarannya saja.

### 1.9. Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai tentang uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik dalam penulisan skripsi yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam memahami informasi yang ada berkaitan dengan penulis atau tinjauan umum tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian penulis mengenai Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis *Web* Menggunakan Metode *Web Engineering* Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dilakukan yang meliputi waktu dan tempat penelitian, objek penelitian dan metode pengumpulan data.

#### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis dan desain sistem yang telah ditentukan. pada bab ini sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode *Web engineering* untuk Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Puskesmas Keramasan Kota Palembang.

#### **BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran yang didapat dalam penelitian yang dilakukan peneliti.

