

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktivitas suatu institusi ataupun perorangan yang digunakan untuk menyimpan mengolah maupun menyajikan data maka dari itu diperlukan suatu sumber daya manusia serta kualitas teknologi yang baik agar terciptanya suatu aktivitas yang saling berkontribusi dengan baik.

Puskesmas (Pusat kesehatan masyarakat) sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu, merupakan suatu keharusan bahwa puskesmas memanfaatkan kemajuan iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi) di bidang kesehatan untuk memenuhi tuntutan pelayanan tersebut. Puskesmas dempo Palembang saat ini menggunakan sistem E-Puskesmas yang merupakan sumbangsi dari pemerintah kota Palembang dibidang informasi teknologi dimana E-Puskesmas ini akan membantu proses kegiatan pengolahan data yang ada di Puskesmas dempo Palembang.

Dilihat dari tidak tanduk sistem E-Puskesmas peneliti berniat untuk melakukan pengukuran kualitas sistem E-Puskesmas dengan menggunakan metode ServQual. Dengan metode ini hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu sistem, pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas dan hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar kualitas dari sitem E-Puskesmas. Maka untuk megetahui tingkat dari kegunaan E-Puskesmas pada Puskesmas Dempo apakah sudah membantu pihak staff pegawai dalam melaksanakan kegiatan atau sama sekali tidak membantu dengan metode ServQual dan

model Skala Likert dimana kualitas pengukuran menggunakan metode Servqual meliputi 5 (lima) dimensi utama yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem E-Puskesmas Dengan Menggunakan Metode *ServQual*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah seberapa besar kualitas layanan sistem e-puskesmas menggunakan metode *ServQual* ??

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan sebatas pada analisis kualitas dari sistem e-puskesmas menggunakan metode *ServQual*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan e-puskesmas yang ada di puskesmas dempo Palembang
2. Untuk menghasilkan suatu jaminan kualitas e-puskesmas atau nilai kelayakan dari sistem e-puskesmas

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneelitan ini antara lain :

1. Hasil dari analisis kualitas layanan e-puskesmas ini dapat menjadi bahan acuan untuk melakukan perbaikan terhadap sistem e-puskesmas di puskesmas dempo Palembang.
2. Dapat mengetahui seberapa besar kualitas layanan e-puskesmas pada puskesmas dempo Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian dan juga menguraikan secara singkat tentang sejarah, sejarah perkembangan, visi dan misi, tata letak, struktur organisasi dari Puskesmas Dempo Palembang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menganalisis sistem yang telah ada pada kantor pegadaian cabang palembang

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada Puskesmas Dempo Palembang.