

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Puskesmas Sukarami adalah salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama yang berada di Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Puskesmas Sukarami memiliki total 82 orang pegawai dan 4 orang petugas pendaftaran dari 12 orang pegawai yang bisa mengakses Aplikasi Antrean Online BPJS yang terdiri dari 8 poli untuk pelayanannya. Jumlah total pasien Puskesmas Sukarami yang terdaftar terhitung kurang lebih sebanyak 29.000 orang dan memiliki 6 dokter. Jumlah pasien yang datang perharinya rata-rata sebanyak antara 100 hingga 160 orang.

Dengan sudah adanya Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami lebih memudahkan petugas pendaftaran dalam melakukan pengecekan data pasien yang mendaftar untuk berobat pada Puskesmas Sukarami. Baik itu mendaftar secara langsung dengan mendatangi Puskesmas Sukarami atau mendaftar melalui Aplikasi Mobile JKN.

Pada Aplikasi Antrean Online BPJS tersebut terdapat beberapa yang harus diperbaiki/ditambahkan kedepannya seperti nomor NIK dan nomor peserta BPJS yang disensor diujungnya nomornya dan tidak adanya keterangan tanggal lahir. Menyebabkan petugas pendaftaran tidak bisa mengetahui nomor tersebut dan mengharuskan petugas pendaftaran melihat nomor tersebut melalui KTP atau kartu BPJS pasien, baru bisa didaftarkan secara manual dan tidak bisa melihat tanggal lahir pasien.

Solusinya dengan memperbaiki beberapa kekurangan yang terdapat pada Aplikasi Antrean Online BPJS seperti tidak mensensor diujung nomor

NIK dan nomor peserta BPJS dan menambahkan keterangan tanggal lahir. Agar petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien tidak perlu melihat nomor tersebut di KTP atau kartu BPJS pasien, bisa melihat langsung melalui Aplikasi Antrean Online BPJS dan bisa melihat tanggal lahir pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Belum adanya evaluasi *usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami untuk melihat sejauh mana aplikasi tersebut telah berjalan dengan semestinya yang sedang berlangsung.
2. Pihak Puskesmas Sukarami menginginkan sebuah evaluasi *usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami untuk melihat sejauh mana aplikasi tersebut telah berjalan dengan semestinya yang sedang berlangsung.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membuat sebuah evaluasi *usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan sebuah Evaluasi *Usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5.

1.4. Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Evaluasi *Usability* ini hanya dilakukan kepada pegawai pengguna Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami.

2. Evaluasi *Usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami ini digunakan untuk melihat sejauh mana aplikasi tersebut telah berjalan dengan semestinya yang sedang berlangsung.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Mengevaluasi *Usability* terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS ini digunakan untuk melihat sejauh mana aplikasi tersebut telah berjalan dengan semestinya yang sedang berlangsung di Puskesmas Sukarami.
2. Memudahkan pegawai Puskesmas Sukarami dalam mengevaluasi *usability* Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami untuk menilai apakah aplikasi ini sudah bermanfaat atau tidak.
3. Sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki Aplikasi Antrean Online BPJS pada Puskesmas Sukarami ini kedepannya jika memiliki kekurangan terhadap aplikasi tersebut.

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Puskesmas Sukarami yang beralamat di Jalan Kebun Bunga RT 37 RW 05 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Sukarami Kota Palembang Sumatera Selatan.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan, antara lain:

1.6.3. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari mengenai permasalahan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Control Objectivefor Information and Related Technology (COBIT 5.0)* yang sudah ada dari peneliti-peneliti terdahulu bersumber dari jurnal.

1.6.4. Wawancara

Pada tahap ini, penulis melakukan wawancara dengan pegawai pada Puskesmas Sukarami yang memegang akun Aplikasi Antrean Online BPJS terkait dengan evaluasi terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS.

1.6.5. Kuesioner

Pada tahap ini, penulis memberikan beberapa pernyataan kepada pegawai pada Puskesmas Sukarami yang memegang akun Aplikasi Antrean Online BPJS terkait dengan evaluasi terhadap Aplikasi Antrean Online BPJS.

1.7. Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika skripsi ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Skripsi ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai Skripsi secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan dan metode pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi pendefinisian masalah, studi kelayakan, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibangun untuk kedepannya.