

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah sedemikian pesat sehingga mulai dirasakan bahwa keberadaan komputer dalam membantu kehidupan sehari-hari, Dalam semua aspek kehidupan kita. Hemat biaya, tenaga maupun berbagai sumber daya yang ditawarkan oleh teknologi informasi dan komunikasi semakin memasyarakat dan semakin dibutuhkan, terutama oleh organisasi, baik perusahaan ataupun instansi pemerintah dan lain-lain.

Salah satu pekerjaan manusia yang membutuhkan bantuan komputer adalah kegiatan dalam kepuasan pengguna layanan masyarakat pada rumah sakit yang ada saat ini kebanyakan user masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu dicoba membuat membantu bagian administrasi dalam kepuasan pengguna layanan masyarakat.

Puskesmas menurut Depkes tahun 1991 adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk bagian pokok. Selama ini permasalahan yang terjadi pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya dalam menangani pasien yaitu terkadang pasien sering kelupaan atau kehilangan kartu kunjungannya saat ia kembali berobat maka petugas secara langsung akan kembali membuat kartu kunjungan bagi yang hilang

dan bagi yang lupa disuruh untuk menjemputnya. Serta laporan-laporan yang harus dikeluarkan sering mengalami keterlambatan.

Menyadari permasalahan yang terjadi maka penulis mencoba menerapkan sistem komputerisasi dalam melakukan kepuasan pengguna layanan masyarakat. Adapun judul yang ingin diangkat penulis adalah **“Analisa kualitas sistem informasi puskesmas terhadap kepuasan pengguna layanan masyarakat menggunakan metode mcall”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan keterangan yang diperoleh mengenai kepuasan pengguna layanan masyarakat yang masuk pada Puskesmas Sungai Dareh, maka masalah-masalah yang timbul diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bagaimana melakukan analisa kualitas kepuasan layanan masyarakat pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya?
- 2) Apakah Kualitas kepuasan pengguna layanan masyarakat sesuai dengan harapan pengguna?

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesa, yaitu :

1. Dengan membentuk analisa kualitas sistem informasi diharapkan dapat membuat perencanaan analisa kualitas sistem informasi kepuasan

pengguna layanan masyarakat pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya menggunakan *MCCALL* dengan efektif dan efisien.

2. Dengan adanya penerapan *MCCALL* dalam menganalisa kualitas sistem informasi kepuasan pengguna layanan pengguna masyarakat pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya sesuai dengan harapan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Responden pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan masyarakat pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya dengan menggunakan metode *MCCALL*.
- 2) Variabel yang akan diukur untuk mengetahui penilaian kualitas kepuasan pengguna layanan masyarakat sistem *MCCALL* diambil dari faktor *mccall* yaitu *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *usability*, dan *maintainability*.

1.5 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Secara umum penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna layanan masyarakat dilihat dari dimensi *mccall* terhadap kepuasan pengguna pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya.

- 2) Untuk mengetahui variabel atau pernyataan *mccall*, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pengguna layanan masyarakat pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya.
- 3) Menemukan masalah-masalah yang dihadapi puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya dalam penerapan sistem yang sedang berjalan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi puskesmas

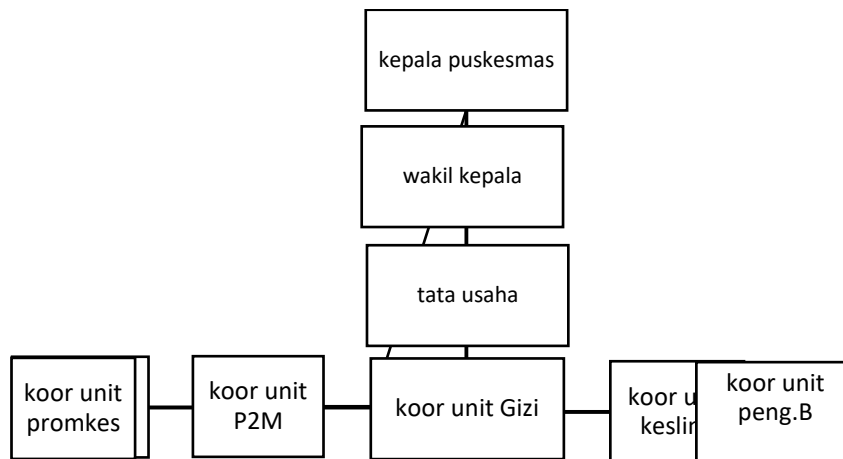
Bagi puskesmas, diharapkan hasil ini dapat digunakan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalitas dalam kegiatan kesehatan dan rekam medis.

3. Bagi pihak lain Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis lainnya yang akan melakukan atau akan melanjutkan penelitian ini.

4. Mendapatkan gambaran kualitas kepuasan pengguna layanan masyarakat yang dirasakan pengguna pada Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya.

1.7 Tinjauan Umum Organisasi

Pertama kali terbentuknya puskesmas Sungai Dareh ini pada tahun 1932, yang berada dibawah pengawasan Pemerintahan Daerah Kabupaten Sawahlunto Sijunjung. Pada saat ini Puskesmas Sungai Dareh dikepalai oleh Hj. Muliati,SKM Struktur organisasi atau puskesmas memerlukan Struktur Organisasi agar seluruh kegiatan dapat berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik sehingga semua pihak mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan jelas.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya.

1.7.1 Tugas dan Wewenang

Tugas dan wewenang dalam Puskesmas Sungai Dareh Dharmasraya sebagai berikut:

1. Kepala Puskesmas

Adapun tugas dari kepala puskesmas adalah:

- a. Menetapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan puskesmas maupun dengan satuan organisasi diluar puskesmas sesuai dengan tugasnya masing-masing.
- b. Mengikuti dan mengambil petunjuk atasan serta mengikuti bimbingan teknis pelaksanaan yang ditetapkan oleh kepala kantor Departemen kesehatan Kabupaten/Kotamadya, sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

2. Tata Usaha

Tugas dari tata usaha adalah:

- a. Melaksanakan kegiatan pengurusan surat, baik yang masuk maupun yang keluar.
- b. Melaksanakan kegiatan penataan berkas-berkas/ arsip-arsip surat yang telah in-aktif.
- c. Melaksanakan kegiatan penyusunan arsip menurut isi pokok surat, pemusnahan atau penyerahan berkas sesuai tata cara dan ketentuan yang berlaku.

3. Koordinasi Unit Promkes

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan upaya kesehatan masyarakat dan penyuluhan kesehatan masyarakat.

4. Koordinasi Unit Promkes

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan kesejahteraan ibu dan anak keluarga berencana.

5. Koordinasi Unit P2M

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan perawatan masyarakat, kesehatan sekolah dan olah raga, kesehatan jiwa, mata, dan kesehatan khusus lainnya.

6. Koordinasi Unit Gizi

Mempunyai tugas melaksanakan perbaikan gizi masyarakat dan memberikan penyuluhan untuk mengatasi kekurangan gizi masyarakat. Serta kesehatan gigi, mulut dan kesehatan manula.

7. Koordinasi Unit Kesling

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit, Khususnya imunisasi, kesehatan lingkungan, dan laboratorium sederhana.

8. Koordinasi Unit Pengobat

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengobatan.

9. Koordinasi Unit Peng.B

Mempunyai tugas melaksanakan kefarmasian.