

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Dapat dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat di era digital akan penggunaan teknologi cukup penting, bahkan sebagian masyarakat menyamakannya dengan kebutuhan primer. Keberadaan sistem informasi mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas berbagai institusi, baik publik, swasta maupun individu, institusi pemerintah maupun perorangan, serta mendorong terwujudnya masyarakat yang maju dan sejahtera. Sektor kesehatan yang saat ini menjadi salah satu sektor penting yang menjadi perhatian pemerintah merupakan salah satu dari sektor berkembang yang memiliki potensi besar untuk diintegrasikan dengan teknologi informasi.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Farlina & Pribadi, 2020)

Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi

dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan good governance dan clean governance. (Wahyu Hidayat Ibrahim, 2017)

Salah satu keuntungan kemajuan teknologi informasi merambah pada bidang kesehatan adalah dapat mempermudah pasien terutama dalam mengakses informasi terkait keluhan pasien, sehingga dapat terjalin hubungan antara pasien dengan pihak kesehatan atau dapat disebut dengan customer relationship management dengan tujuan agar saling mendapatkan keuntungan

Penggunaan komputer untuk pengolahan data pasien sangat diperlukan, karena dapat memberikan beberapa keuntungan dan kemudahan dalam pelayanan pasien antara lain: mempercepat pelayanan, informasi yang lebih akurat, dan pencarian data lebih cepat. Dengan adanya program dapat meningkatkan kinerja Puskesmas, sehingga kualitas dan mutu pelayanan menjadi meningkat. (Munawaroh, 2012)

Kinerja sistem dalam pelayanan pengaduan yang sedang berjalan pada Puskesmas Rawang masih belum optimal karena pengelolaannya masih manual. Oleh karena itu pelayanan pada Puskesmas Rawang menjadi kurang efektif dan efisien, karena media pelayanan data memperlambat jalannya penyampaian respon terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. sehingga berdampak pada masyarakat yang sulit memperoleh informasi mengenai jadwal atau informasi tentang puskesmas. Oleh sebab itu pihak puskesmas sudah harus menerapkan sistem pelayanan dalam bentuk manajemen hubungan pelanggan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu keunggulan dalam peningkatan layanan adalah dengan konsep manajemen hubungan dengan pelanggan atau Customer Relationship Management

Customer Relationship Management sangat penting untuk membina hubungan antara pelanggan dan pihak yang bersangkutan serta memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan mengenai data-data yang sedang dalam proses pengerjaan. Penerapan suatu teknologi informasi berguna untuk mewujudkan Customer Relationship Management agar dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas , maka diperlukan sebuah solusi untuk menangani permasalahan pelayanan dalam bentuk sistem informasi customer relationship management (CRM) sebagai wadah dalam menyampaikan informasi dan adanya proses pengaduan atau penyampaian keluhan dari masyarakat kepada pihak puskesmas mengenai pelayanan yang diberikan oleh puskesmas

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yang akan di hadapai didalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pasien ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas ,dan pelayanan kepada pasien agar tidak lama menunggu dalam proses pendaftaran, pemeriksaan, pengambilan obat ?
2. Bagaimana cara membangun sistem customer relationship management (CRM) pada Puskesmas Rawang dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat?

3. Bagaimana upaya untuk mengatasi keluhan – keluhan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Rawang?

1.3 Hipotesis

Dari permasalahan diatas, pada rumusan masalah tersebut dapat diambil dugaan sementara yaitu:

1. Diharapkan dengan menerapkan system customer relationship management (CRM) dapat memudahkan penyampaian informasi seperti pengaduan atau penyampain keluhan dari masyarakat
2. Diharapkan dengan adanya sistem yang berbasis web ini dapat memberikan Informasi mengenai jadwal atau informasi tentang puskesmas
3. Diharapkan dengan adanya web ini dapat memberi masukan bagi puskesmas

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas Batasan masalah dalam penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Proses CRM yang dihasilkan hanya dapat memberikan informasi seputar informasi pelayanan
2. Data yang diolah berupa data pelayanan, data masyarakat, data pengaduan atau keluhan dan penilaian

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun dan merancang sistem informasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui info seputar pelayanan yang ada puskesmas rawang dan dapat memberikan masukan seperti saran dan kritik kepada puskesmas rawang

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan beberapa manfaat yang diharapkan dalam penelitian, yang berada di Puskesmas Rawang adalah sebagai berikut

1. Manfaat bagi instansi
 - a. Sistem informasi yang dibuat dapat membantu dalam mengelola dan mengevaluasi tahap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang ada di puskesmas
 - b. Sebaga bahan pembelajaran dan masukan untuk puskesmas rawang
2. Manfaat bagi penulis
 - a. Menambah pengalaman dan wawasan dibidang sistem informasi
 - b. Mengimplementasi teori dan ilmu yang telah di dapatkan selama dalam perkuliahan

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.7.1 Sejarah Puskesmas Rawang

Sedikit Sejarah tentang Puskesmas Rawang Puskesmas Rawang Kecamatan Padang Selatan adalah Puskesmas ketiga yang dibangun oleh pemerintah Kota Padang di Kecamatan Padang Selatan yang bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan yang mulai melayani masyarakat sejak tahun 1992 yang lalu. Puskesmas pertama yang dibangun adalah Puskesmas Seberang Padang sebagai Puskesmas tertua di Kecamatan Padang Selatan dan Kota Padang. Berikutnya dibangun pula Puskesmas Pemancungan untuk wilayah barat , sementara untuk wilayah selatan dipercayakan pada Puskesmas Rawang.

Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya.

Pelayanan Puskesmas Rawang juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Padang untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan. Harga pengobatan juga memiliki tarif murah.

1.7.2 Visi dan Misi

A.Visi

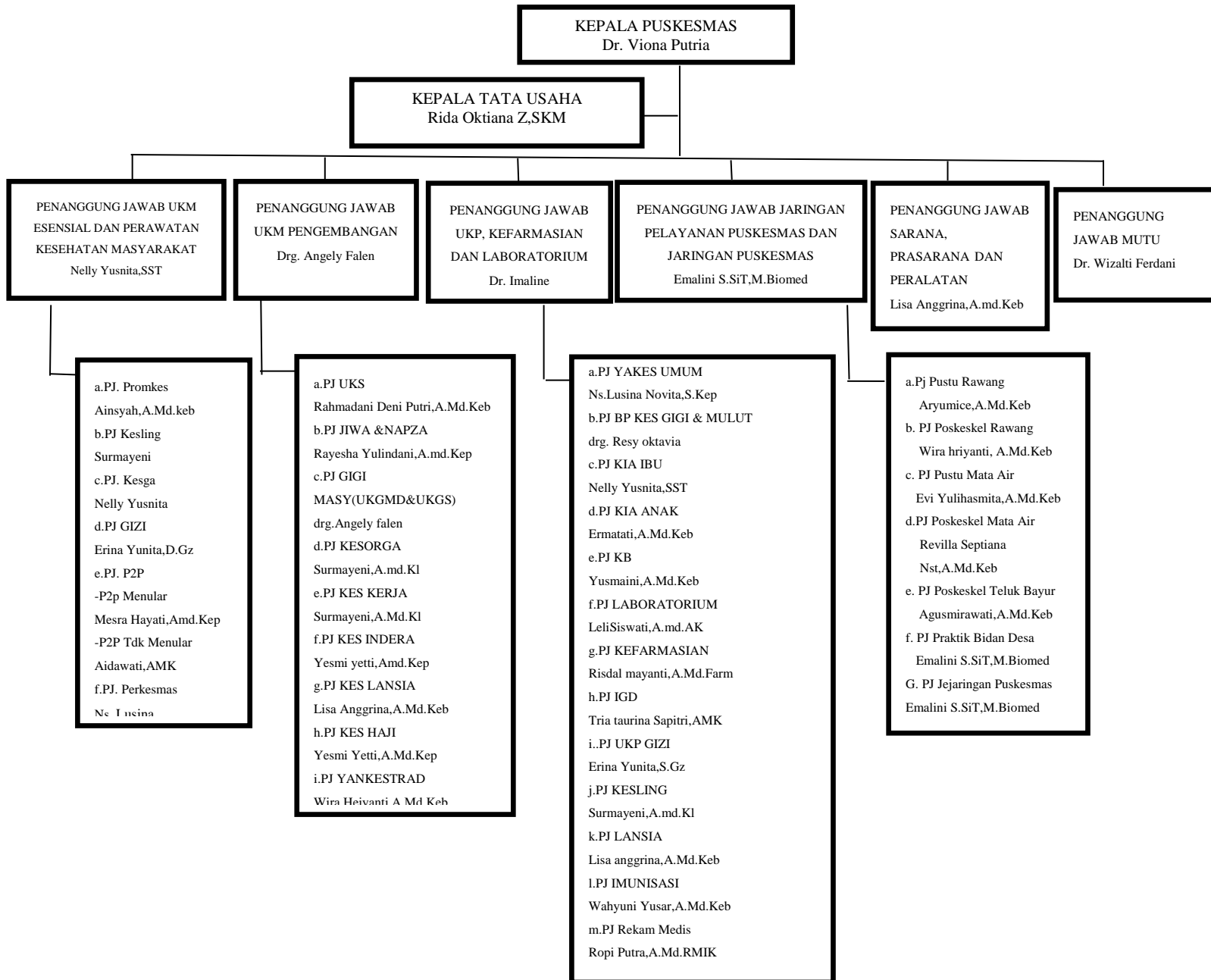
Dengan semangat kebersamaan, prima dalam pelayanan kesehatan menuju masyarakat sehat dan mendapat pelayanan yang adil dan merata

B.Misi

1. Mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara terpadu dengan seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerja
3. Meningkatkan kerjasama dengan lintas sektor di wilayah kerja
4. Meningkatkan kualitas sarana,prasarana dan profesionalisme sdm di puskesmas
5. Menjadikan puskesmas rawang sebagai pusat pelayanan yang berkualitas

1.7.3 Stuktur Organisasi

STUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS RAWANG TAHUN 2021



(Sumber : Puskesmas Rawang)

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas Rawang

1.7.4 Aktivitas Pada Bagian Kepegawaian

1. Kepala puskesmas

Untuk menyelenggarakan tugas, Kepala Puskesmas mempunyai fungsi :

- a. Merencanakan program dan kegiatan Puskesmas berdasarkan analisis masalah kebutuhan pelayanan puskesmas dengan mengacu pada rencana strategis Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b. Mendistribusikan dan membagi tugas, membimbing dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
- c. Menganalisa dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan puskesmas, meliputi bidang administrasi dan teknis sesuai prosedur yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai dengan rencana, tepat waktu dan berkualitas
- e. Mengkoordinir pelaksanaan program administrasi ketatalaksanaan, umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien

- f. Mengkaji dan menetapkan standar operasional prosedur dilingkungan puskesmas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, agar pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berjalan dengan baik
- g. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan dan melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan
- h. Melakukan pembinaan, peningkatan sumber daya manusia puskesmas dan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta melakukan pembinaan teknis terhadap jaringan pelayanan dan upaya kesehatan berbasis masyarakat
- i. Memantau dan melaporkan dampak kesehatan dan penyelenggaraan setiap program dan kegiatan, melaksanakan prioritas pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan
- j. Mmenyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan, meliputi pelayanan kesehatan perorangan/individu, keluarga, kelompok dan pelayanan masyarakat serta kesehatan rujukan
- k. Melaksanakan pencatatan, monitoring dan evaluasi terhadap akses, mutu dan cakupan pelayanan kesehatan
- l. Melaksanakan pelayanan kesehatan dengan menggunakan upaya promotif dan preventif

- m. Melaksanakan pemantauan pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan
- n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
- o. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberikan saran pertimbangan kepada pimpinan dalam rangka penyusunan kebijakan
- p. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara lisan maupun tertulis.

2. Kepala Tata Usaha

- a. Menyusun program dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha pada Puskesmas sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b. Menghimpun peraturan perundang-undangan, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan kerja lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan urusan ketatusahaan, umum, kepegawaian dan keuangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- c. Mendistribusikan, membagi tugas, membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan berkualitas
- e. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai dengan rencana, tepat waktu, dan berkualitas

- f. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Sub Bagian Tata Usaha untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
- g. Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas sub bagian serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan
- h. Menyusun laporan dan memberi saran kepada atasan terkait pelaksanaan tugas
- i. Menyelenggarakan program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan umum yang meliputi pelayanan naskah dinas, kearsipan, pengurusan perjalanan dinas, keamanan kantor, pengelolaan aset, dan pelayanan kerumahtanggaan lainnya agar pekerjaan berjalan dengan lancar
- j. Melaksanakan program dan kegiatan pengelolaan pelayanan organisasi, tatalaksana, dan administrasi, umum, kepegawaian, sistem informasi, rumah tangga yang menjadi kewenangannya
- k. Melaksanakan program dan kegiatan yang berkaitan dengan urusan pengelolaan administrasi keuangan
- l. Melaksanakan program dan kegiatan yang terkait dengan urusan perencanaan dan pelaporan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar
- m. Melakukan monitoring, evaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, tatalaksana, kepegawaian, keuangan

dan perencanaan dan pelaporan agar pekerjaan berjalan secara efektif dan efisien

- n. Melakukan monitoring dan evaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan program dan kegiatan Puskesmas
- o. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier, serta melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh pimpinan.

3. Penanggung Jawab UKM Esensial dan Keperawatan kesehatan Masyarakat

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas
- b. Mengumpulkan bahan dan memelihara bahan kerja dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
- c. Mendistribusikan, membagi tugas, membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, dan berkualitas
- e. Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas serta menyiapkan bahan pemecahan masalah
- f. Memantau dan mengawasi serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup yang menjadi tanggung jawab kegiatan UKM Esensial dan Keperawatan Kesehatan Masyarakat
- g. Melaksanakan promosi kesehatan termasuk UKS

- h. Melaksanakan pelayanan kesehatan lingkungan
 - i. Melaksanakan kesehatan KIA-KB yang bersifat UKM
 - j. Melaksanakan pelayanan gizi yang bersifat UKM
 - k. Melaksanakan pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit
 - l. Melaksanakan pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
 - m. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
 - n. Melakukan pemantauan, monitoring, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
4. Penanggung jawab UKM Pengembangan
- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
 - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
 - c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan UKM Pengembangan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
 - d. Memeriksa dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan
 - e. Melaksanakan pelayanan kesehatan jiwa
 - f. Melaksanakan pelayanan kesehatan gizi masyarakat
 - g. Melaksanakan pelayanan kesehatan tradisional komplementer
 - h. Melaksanakan pelayanan kesehatan olahraga

- i. Melaksanakan pelayanan kesehatan indera
- j. Melaksanakan pelayanan kesehatan lansia
- k. Melaksanakan pelayanan kesehatan kerja
- l. Melaksanakan pelayanan kesehatan lainnya
- m. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
- n. Melakukan pemantauan, monitoring, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

5. Penanggung Jawab UKP, Kefarmasian dan Laboratorium

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup tanggung jawab UKP yang berkaitan dengan UKP dan Kefarmasian dan Laboratorium untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
- d. Mengumpulkan bahan dalam rangka pelaksanaan tugas
- e. Memeriksa dan mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan
- f. melaksanakan pelayanan pemeriksaan umum
- g. Melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- h. Melaksanakan pelayanan gawat darurat

- i. Melaksanakan pelayanan KIA-KB yang bersifat UKP
 - j. Melaksanakan pelayanan persalinan
 - k. Melaksanakan pelayanan rawat inap untuk Puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap
 - l. Melaksanakan pelayanan kefarmasian
 - m. Melaksanakan pelayanan laboratorium
 - n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
 - o. Melakukan pemantauan, monitoring, evaluasi serta pelaporan pelaksanaan tugas, serta melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
6. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Puskesmas
- a. Menyusun rencana program dan kegiatan Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
 - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik
 - c. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup Jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan Kesehatan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas
 - d. Mengumpulkan bahan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas
 - e. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas

- f. Memantau dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas puskesmas pembantu
 - g. Melaksanakan puskesmas keliling
 - h. Membina dan/atau mengoordinasikan Bidan Desa, serta mengawasi pelaksanaan tugas Bidan Desa
 - i. Melaksanakan, manfasilitasi, mangoordinasikan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan
 - j. Mengoordinasikan dan mengatur pelaksanaan kegiatan jejaring pelayanan kesehatan dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan
 - k. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pemantauan, pengendalian dan evaluasi kebijakan teknis pengelolaan jaringan pelayanan kesehatan dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan
 - l. Melakukan pemantauan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas
 - m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas
 - n. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
7. Penanggung Jawab jaringan Pelayanan Puskesmas dan Jejaringan Puskesmas
- a. Membuat rencana kegiatan.
 - b. Mengajukan usulan rencana kegiatan.

- c. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan jaringan dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan.
- d. Mempimpin rapat koordinasi jaringan dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan.
- e. Mengkoordinir kegiatan pencatatan dan pelaporan jaringan dan jejaring pelayanan kesehatan.
- f. Mengajukan usulan kebutuhan alat dan bahan.

8. Penanggung Jawab Sarana, Prasarana dan Peralatan

- a. Menjamin sistem dilaksanakan secara efektif pada semua fungsi.
- b. Menjamin sistem manajemen mutu diperbaiki terus menerus.
- c. Melaporkan hasil/kinerja sistem manajemen mutu.
- d. Mengupayakan peningkatan kesadaran/pemahaman karyawan dalam sistem manajemen mutu.
- e. Mengkoordinasikan kegiatan internal audit.
- f. Melaporkan kepada Kepala Puskesmas tentang efektifitas penerapan sistem manajemen mutu dan pelaksanaan serta hasil kegiatan rencana sistem manajemen mutu.
- g. Mempimpin rapat tinjauan manajemen.
- h. Mengusulkan perbaikan berkelanjutan yang diperluka