

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini dunia kesehatan sudah semakin maju dan berkembang terlihat dari banyaknya metode pengobatan dan teknologi yang digunakan semakin canggih sehingga memudahkan banyak orang untuk berobat baik itu di rumah sakit maupun puskesmas.

Puskesmas adalah salah satu pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab dalam pembangunan kesehatan disuatu daerah yang bersifat menyeluruh, terpadu dan merata sehingga dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat, tetapi tidak dipungkiri dalam kebanyakan masyarakat masih banyak yang enggan berobat ataupun memeriksa kesehatannya ke puskesmas dan lebih memilih langsung ke rumah sakit walaupun jarak yang ditempuh lebih jauh, oleh sebab itu pihak puskesmas harus lebih berupaya tersediannya pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi agar menarik kepercayaan masyarakat untuk berobat ke puskesmas (Tarigan,dkk.,2021).

Dalam hal untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Batipuh Selatan, maka penulis melakukan penelitian ini dengan melakukan survei langsung ke tempat penelitian dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang berobat pada waktu tertentu, tujuan ini untuk melihat bagaimana respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas batipuh selatan.

Puskemas batipuh selatan yang beralamat di Pasar Malalo, Kecamatan Batipuh Selatan, Kabupaten.Tanah Datar, Sumatera Barat. Dalam hal pelayanan kesehatan, Puskesmas Batipuh Selatan masih menggunakan cara-cara manual atau belum terkomputerisasi, Untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam hal pelayanan kesehatan penulis bermaksud untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis web, dimana didalamnya menerapkan metode SMART yang di dihasilkan dari responden pasien yang berobat di puskesmas.

Sistem Informasi adalah suatu rangkaian sitem yang terdiri dari sekumpulan komponen baik yang berbasis Komputer maupun manual yang dibuat untuk menghimpun dan menyiapkan data-data yang berisikan informasi keluaran untuk pemakai atau perpaduan antara perangkat keras dan perangkat lunak untuk memproses data menjadi informasi yang berguna (Andoyo & Sujarwadi, 2017).

Metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) merupakan metode pengambilan keputusan multi kriteria yang dikembangkan oleh Edward pada tahun 1977.Teknik pengambilan keputusan multi kriteria ini didasarkan pada teori bahwa setiap alternatif terdiri dari sejumlah kriteria yang memiliki nilai-nilai di setiap kriterianya dan memiliki bobot yang menggambarkan seberapa penting ia dibandingkan dengan kriteria lain. Pembobotan ini digunakan untuk menilai setiap alternatif agar diperoleh alternatif terbaik (Faizal & Diponegoro, 2017).

Dengan membangun sebuah sistem informasi berbasis web dengan kriteria yang telah ditentukan dan sesuai dengan kebutuhan, diharapkan dapat membantu pihak Puskesmas Batipuh Selatan dalam pelayanan kesehatan dan

mencapai kepuasan pasien, berdasarkan informasi diatas, penulis mengangkat judul penelitian “IMPLEMENTASI METODE SMART DALAM SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS WEB (STUDI KASUS: PUSKESMAS BATIPUH SELATAN”).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan metode SMART kedalam sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Batipuh Selatan yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di Puskesmas Batipuh Selatan?
2. Bagaimana penerapan metode SMART kedalam sistem informasi yang dibangun dapat menghasilkan keputusan yang tepat?
3. Bagaimana penerapan metode SMART kedalam sistem informasi yang dibangun dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diterapkan hipotesis sebagai berikut:

1. Dengan diterapkannya metode SMART kedalam sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web yang dibangun, diharapkan dapat membantu pihak puskesmas untuk meningkatkan efisiensi, dan kualitas

layanan yang diberikan.

2. Dengan diterapkannya metode SMART kedalam sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web yang dibangun, dapat membantu pihak puskesmas untuk menentukan keputusan yang tepat dan akurat.
3. Dengan diterapkannya metode SMART kedalam sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web yang dibangun, dapat menghasilkan penilaian pasien dalam hal layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Batipuh Selatan.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan laporan ini, penulis membatasi masalah untuk lebih terarah maka sistem hanya membahas tentang Implementasi Metode SMART dalam sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Batipuh Selatan. Data yang dianalisa berdasarkan kriteria : kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan ruangan, dan tahapan prosedur.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membangun sebuah sistem informasi Pelayanan Kesehatan berbasis web
2. Menerapkan metode SMART untuk meninjau kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Batipuh Selatan.
3. Untuk mengetahui keoptimalan penerapan metode SMART dalam sistem informasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Batipuh Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih lanjut mengenai ilmu yang dipelajari selama kuliah serta sebagai tolak ukur penerapan ilmu pengetahuan ke dalam permasalahan yang sebenarnya.
2. Bagi UPT Puskesmas Batipuh Selatan, penelitian memberikan manfaat antara lain:
 1. Penyediaan akses informasi yang lebih cepat dan mudah bagi pasien dan staf medis.
 2. Penghematan waktu dan sumber daya dengan perencanaan yang lebih tepat.
 3. Potensi peningkatan dalam kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien.
 4. Sistem ini diharapkan akan menjadi alternatif untuk menentukan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Batipuh Selatan.

1.7 Tinjauan Umum

Tinjauan Umum adalah rangkaian aktivitas untuk mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian yang akan dilakukan. Berikut hal-hal yang diuraikan pada tinjauan umum penelitian di Puskesmas Batipuh Selatan adalah : profil Puskesmas Batipuh Selatan, struktur organisasi Puskesmas Batipuh Selatan, serta visi dan misi dari Puskesmas Batipuh Selatan.

1.7.1 Profil Puskesmas Batipuh Selatan

Puskesmas Batipuh Selatan merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah Supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar. terletak di Kecamatan Batipuh Selatan dengan luas wilayah kerja lebih kurang 82,73 km². Kecamatan Batipuh Selatan terdiri dari 4 nagari dan 17 jorong yaitu Nagari Sumpur terdiri dari 5 jorong, Nagari Guguak Malalo terdiri dari 3 jorong, Nagari Batu Taba terdiri dari 5 jorong dan Nagari Padang Laweh Malalo terdiri dari 4 jorong.

Gambaran umum wilayah kerja UPT Puskesmas Batipuh Selatan dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1. 1 Wilayah Pembagian Kerja Puskesmas Batipuh Selatan

C	NAGARI	JORONG
1	Sumpur	Nagari
		Subarang Aie Taman
		Suduik
		Kubu Gadang
		Batu Baraguang
2	Guguak Malalo	Guguak
		Duo Koto
		Baiang
3	Batu Taba	Galanggang
		Baringin
		Tibalau
		Mato Aia
		Mutiara

C	NAGARI	JORONG
4	Padang Laweh Malalo	Padang Laweh
		Tanjung Sawah
		Rumbai
		Tengah Duo Puluah

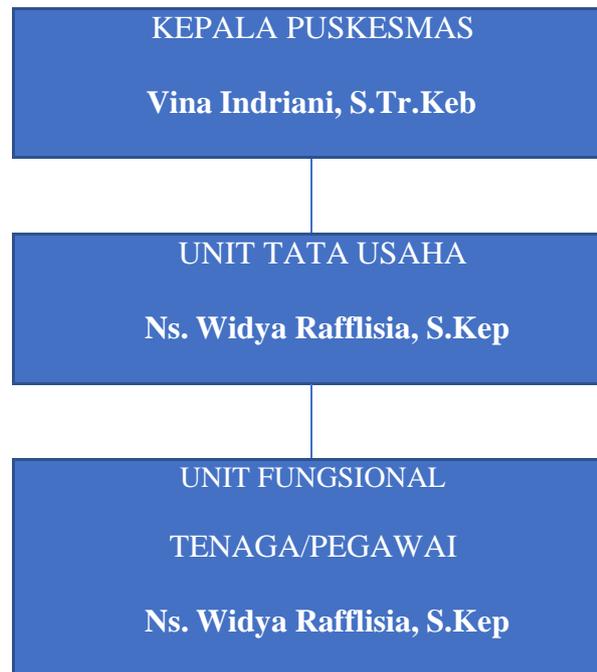
Berdasarkan hasil Sensus Penduduk tahun 2022, jumlah penduduk Kecamatan Batipuah Selatan mencapai 11.217 jiwa yang tersebar di seluruh nagari atau seluruh jorong. Jumlah penduduk sebanyak itu jika dikelompokkan menurut jenis kelamin terdapat 5.592 jiwa penduduk laki-laki sedangkan sebanyak 5.625 jiwa adalah perempuan. Jumlah rumah tangga sebanyak 2753 KK, terdiri dari penduduk asli dan pendatang. Data pasien yang berkunjung ke puskesmas kurang lebih 300 jiwa per bulannya, baik itu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pasien yang di rawat inap.

1.7.2 Struktur Organisasi Puskesmas Batipuh Selatan

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara bagian-bagian dalam suatu organisasi yang menunjukkan pembagian kerja, wewenang. Dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Dalam operasinya struktur organisasi Puskesmas Batipuh Selatan dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini :

Struktur Organisasi Puskesmas Batipuh Selatan



Sumber : Puskesmas Batipuh Selatan

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Batipuh Selatan

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Dari gambar 1.1 dapat dijelaskan pembagian tugas dan wewenang masing-masing bagian yang terdapat di struktur organisasi Puskesmas Batipuh Selatan:

1. Kepala Puskesmas

berfungsi memimpin, mengawasi dan melaksanakan koordinasi kegiatan Puskesmas yang dapat dilakukan dalam jabatan struktural dan jabatan fungsional. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Puskesmas wajib menetapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dalam lingkungan Puskesmas maupun dengan satuan organisasi di luar lingkungan Puskesmas.

2. Unit Tata Usaha

Bertugas mengurus bidang kepegawaian, administrasi, keuangan, perlengkapan serta pencatatan dan pelaporan. Masing-masing bagian dipertanggungjawabkan kepada satu orang petugas, di bawah koordinasi satu orang Kepala Tata Usaha.

3. Unit Fungsional(Tenaga kerja/pegawai)

Bekerja sesuai bidang masing-masing.

1.7.4 Visi Misi Puskesmas Batipuh Selatan

Visi UPT Puskesmas Batipuh Selatan Tahun 2022 adalah :“Tercapainya masyarakat di wilayah kerja UPT Puskesmas Batipuh Selatan yang sehat, mandiri dan berkeadilan berdasarkan semangat gotong royong pada tahun 2023”.

Pernyataan visi tersebut, mengandung tiga poin yaitu sehat, mandiri dan berkeadilan. Masyarakat wilayah kerja UPT Puskesmas Batipuh Selatan yang sehat adalah gambaran masyarakat Kecamatan Batipuh Selatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.