

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dan penggunaan teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Termasuk Kementerian Kesehatan saat ini sedang berupaya melakukan transformasi digital layanan kesehatan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang cepat, akurat, dan tepat bagi para pengambil kebijakan di tingkat pusat dan daerah. Hal ini juga tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan tentang Sistem Informasi Puskesmas Nomor 31 Tahun 2019. Sistem informasi puskesmas merupakan suatu sistem yang menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan operasional di puskesmas guna mencapai tujuan operasional puskesmas (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31, 2019). Pada pasal 3 ayat(1) dijelaskan bahwa setiap puskesmas wajib menyelenggarakan sistem informasi puskesmas, ayat(3) sistem informasi puskesmas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik dan/atau secara nonelektronik. Puskesmas Klampis memilih melaksanakan sistem informasi puskesmas secara elektronik, maka dari itu seperti yang dijelaskan pada pasal 30 ayat(3) yaitu bagi puskesmas yang melaksanakan sistem informasi puskesmas secara elektronik harus memiliki aplikasi, jaringan internet, dan jaringan lokal (LAN).

Dinas Kesehatan Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu kantor kedinasan milik pemerintah yang berada dibawah Kementerian Kesehatan. Dinas Kesehatan ini memiliki peranan sebagai pengatur, penyelenggara, penyusun, pemberi fasilitas, dan pembinaan terkait bidang kesehatan di setiap daerah Kota / Kabupaten (Permenkes nomer 75, 2014). Puskesmas salah satu instansi pemerintah yang bekerja dibawah naungan Dinas Kesehatan. Kementerian Kesehatan dibantu oleh Dinas Kesehatan telah melakukan pembaruan proses bisnis berfokus untuk menunjang pelayanan terhadap pasien dengan menggunakan layanan aplikasi. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, prinsip penyelenggaraan, tugas, fungsi, dan wewenang puskesmas terdapat pada pasal 3 ayat (6) berdasarkan prinsip teknologi pada ayat (1) huruf 3, yaitu “Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan

memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan”.

UPT Puskesmas Klampis terletak di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Bangkalan, Kecamatan Klampis. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan utama yang melaksanakan inisiatif kesehatan pribadi tingkat pertama (Nabuasa, 2021). Puskesmas Klampis sudah mengimplementasikan sistem informasi puskesmas sejak tahun 2019 untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pencatatan dan pelaporan pelayanan atau kegiatan yang ada di puskesmas (Golo et al., 2021). Berdasarkan aplikasi katalog Puskesmas Klampis sudah menerapkan sebanyak 39 aplikasi berbasis mobile dan website sesuai arahan Dinas Kesehatan Kabupaten (DKK) sebagai penanggung jawab menyelenggarakan sistem informasi puskesmas di Kabupaten Bangkalan. Adanya sistem informasi ini diharapkan dapat memaksimalkan proses pelayanan kesehatan (Rahmadani et al., 2021). Setelah dilakukan pra penelitian dan penentuan masalah dengan metode CARL terdapat 3 pelayanan / unit yang diujikan yaitu diketahui skor hasil metode CARLnya bidang pelayanan BPJS mendapatkan skor 3600 , Imunisasi mendapatkan skor 2048, dan rawat jalan mendapatkan skor 504. Bidang pelayanan tersebut yang dinilai sering terjadi kendala dan penerapan aplikasi kesehatan di dalamnya belum maksimal.

Puskesmas Klampis telah menerapkan penggunaan aplikasi pada layanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 dan standar layanan yang telah ditetapkan. Banyak faktor yang mendasari belum optimalnya penggunaan aplikasi di puskesmas, mulai dari faktor sumber daya manusia (SDM), kesiapan puskesmas, hingga penanganan terhadap teknologi yang dinilai masih kurang. Manajemen pelayanan yang berfokus pada teknologi informasi (TI) masih dirasa kurang efektif karena pihak penyedia layanan belum bisa memberikan solusi pasti terhadap masalah yang terus berulang dan belum adanya kebijakan yang jelas dalam penanganannya. Aplikasi yang digunakan di puskesmas sering kali mengalami kendala seperti data yang diinput tidak masuk dengan baik, aplikasi yang sering lambat sehingga mengganggu proses administrasi rekam medis, serta data sistem yang belum terintegrasi optimal dengan sistem yang menyebabkan perlunya input data berulang. Hal ini mengakibatkan pelayanan kesehatan di setiap puskesmas menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, penelitian ini

bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi penggunaan aplikasi di Puskesmas Klampis, memastikan kesesuaiannya dengan regulasi, dan meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka dilakukan penelitian ini untuk memberikan solusi. Melalui analisis layanan pada aplikasi layanan kesehatan Puskesmas Klampis mengimplementasikan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 dengan domain service operation mengidentifikasi berbagai permasalahan operasional yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Klampis untuk memperoleh feedback dari pengguna layanan kesehatan agar memahami kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dan pelayanan yang perlu ditingkatkan. ITIL V3 sebuah *framework* yang bersifat *best practice* yang terintegrasi berdasarkan proses dan sering digunakan oleh perusahaan dalam peningkatan manajemen layanan TI dan kepuasan pengguna (Deyantoro et al., 2022). ITIL V3 dapat meningkatkan ketersediaan, kendala, keamanan layanan sistem informasi, memudahkan pemantauan dokumen, dan mengantisipasi perubahan kebutuhan pelanggan suatu organisasi tertentu. Dikembangkan oleh pemerintah Inggris pada tahun 1980-an dan *framework* ITIL V3 ini digunakan untuk mengevaluasi, proses *monitoring*, dan untuk mengambil keputusan agar dapat digunakan untuk pelayanan meningkat (Suban & Emanuel, 2020).

Pada ITIL V3 terdapat domain service operation yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas penggunaan layanan aplikasi (Anam et al., 2019). Ada lima proses pada domain service operation yaitu event management untuk memastikan layanan TI yang sedang berjalan, incident management untuk mengelola seluruh incident, request fulfilment untuk memenuhi permintaan pengguna pelayanan IT, problem management untuk mengelola siklus masalah, dan access management untuk memberikan izin atau otorisasi kepada pengguna. Penggunaan domain service operation pada penelitian ini dirasa tepat sesuai dengan permasalahan yang ada, dan nantinya digunakan untuk dasar pembuatan kuesioner yang akan dilakukan analisis dan dihasilkan sebuah rekomendasi perbaikan berdasarkan ITIL V3 service operation yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan aplikasi pada Puskesmas Klampis.

Selain menggunakan ITIL V3 peneliti juga menganalisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diujikan Puskesmas Klampis. SKM bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Alfira Rezky Fajriati Rahmad et al., 2023). Mengacu pada Peraturan Tahun 2014 Nomor 16 Peraturan Kewenangan Aparatur Menteri Negara tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan SKM dan hasil SKM untuk implementasinya diperlukan. SKM digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap masing-masing jenis publikasi layanan publik (Ilyas et al., 2020).

Penggabungan framework ITIL V3 domain service operation dan standar SKM guna melengkapi pengujian peningkatan kualitas layanan agar tidak hanya berfokus pada teknis dan operasional layanan aplikasi kesehatan melalui ITIL V3 tetapi juga pada pengalaman pengguna layanan di Puskesmas Klampis melalui SKM, dengan hal tersebut puskesmas dapat melakukan peningkatan kualitas layanan lebih menyeluruh dari pemberian layanan. Dengan menggabungkan ITIL V3 dan SKM memastikan bahwa layanan aplikasi yang disampaikan memenuhi standar tertinggi untuk menentukan kepuasan masyarakat dan kebutuhan layanan kesehatan serta mendapatkan pemahaman komprehensif tentang pengelolaan layanan aplikasi kesehatan menggunakan framework ITIL V3 dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), penulis berharap dapat memberikan sebuah arahan yang strategis dalam mengelola layanan IT untuk proses pelayanan pada pasien di Puskesmas Klampis dengan tepat dan berkualitas sesuai tujuan dan visi, misi tanpa melupakan efektifitas. dan memberikan rekomendasi perbaikan terkait layanan IT untuk meminimalisir kelemahan dan kekurangan sistem (Wijaya et al., 2019) terhadap proses layanan pada pasien.

Dari permasalahan kemudian dilakukan analisis dengan ITIL V3 domain service operation, pada variabel event management mendapatkan persentase 74,5%, incident management mendapatkan persentase 74,5%, request fulfillment mendapatkan persentase 75,5%, problem management mendapatkan persentase 79%, dan access management mendapatkan persentase 79%. Sedangkan pada SKM mendapat indeks 87,25 yang berarti A atau sangat baik.

Peneliti berharap mengimplementasikan rekomendasi perbaikan dapat meningkatkan kinerja aplikasi, operasional layanan pada puskesmas menjadi lebih efisien, mengurangi masalah terkait proses layanan IT. Hal tersebut dapat terukur dalam hal efisiensi operasional dan kepuasan pengguna, sehingga memberikan manfaat yang jelas dan berkelanjutan untuk penggunaan layanan aplikasi kesehatan untuk proses layanan pasien di puskesmas. Selanjutnya, rekomendasi perbaikan dilakukan verifikasi dan validasi kepada Dinas Kesehatan Bangkalan dan Kepala Puskesmas Klampis. Sehingga, bisa dilakukan perbaikan dan peningkatan pada pelayanan atau aplikasi jika tidak sesuai visi & misi Puskesmas Klampis maupun Dinas Kesehatan Masyarakat.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi layanan aplikasi kesehatan pada Puskesmas Klampis saat ini?
2. Bagaimana implementasi *framework* ITIL V3 domain service operation pada layanan aplikasi kesehatan Puskesmas Klampis?
3. Bagaimana standar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bisa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Klampis?

## **I.3 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

### **I.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kondisi layanan aplikasi pada Puskesmas Klampis.
2. Mengetahui hasil setelah dilakukan pengujian dengan *framework* ITIL V3 domain service operation pada layanan aplikasi kesehatan Puskesmas Klampis.
3. Menganalisis pelayanan pada Puskesmas Klampis setelah dilakukan pengujian standar SKM.

4. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan manajemen layanan pada Puskesmas Klampis.

### **I.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Klampis dengan layanan aplikasi yang ada.
2. Mengetahui kepuasan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Klampis.
3. Membantu Dinas Kesehatan Bangkalan untuk menganalisa kekurangan dan kelebihan layanan aplikasi kesehatan yang ada di Puskesmas Klampis sehingga dapat dikembangkan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.
4. Memberikan wawasan kepada penulis tentang bagaimana meningkatkan layanan aplikasi menggunakan ITIL V3 domain service operation dan standar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **I.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sesuai dengan latar belakang, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan analisa pada *study pilot project* Puskesmas Klampis Kabupaten Bangkalan.
2. Dalam penelitian ini membahas layanan pada aplikasi kesehatan pada unit Imunisasi, BPJS, dan Rawat Jalan yang digunakan Puskesmas Klampis.
3. Analisis ini menghasilkan sebuah rekomendasi penilaian analisis terhadap layanan aplikasi kesehatan dari penerapan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dengan domain *service operation* dan berdasarkan standar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **I.5 Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penelitian yang menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus, dan kepastian data numerik dalam perencanaan, proses, metode, analisis data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023) . Penerapan metode kuantitatif

pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada tenaga kesehatan Puskesmas Klampis, observasi, dan wawancara. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis berdasarkan *framework* ITIL V3 domain *service operation* dan standar SKM Puskesmas Klampis dan dilakukan pengolahan data dengan analisis statistika deskriptif.