

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan menjadi salah satu bagian terpenting dari pembangunan nasional, tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam pembangunan kesehatan adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan, terutama pada pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. (Alamsyah, 2011)

Peningkatan mutu pelayanan di puskesmas perlu dilakukan karena masyarakat mengharapkan dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu dan aman. Bermutunya suatu pelayanan kesehatan di puskesmas membuat masyarakat dapat tetap setia menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada puskesmas tersebut. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Astikawati dan Adhika, 2011).

Mengingat adanya hasil penelitian yang dilakukan oleh Jerald Young di Universitas Florida menunjukkan bahwa alasan pelanggan keluar atau pindah dari suatu penyelenggaraan kesehatan sebanyak 23% karena mutu pelayanan medis yang kurang (Isnati, 2007), maka diperlukan suatu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Namun dalam program peningkatan mutu pelayanan juga perlu memperhatikan dari sudut keefektifan dan keefisienan program tersebut bagi petugas dalam menjalankan tugasnya.

Upaya peningkatan mutu di puskesmas dapat dilakukan dengan cara melakukan pengembangan sistem yang terdapat di puskesmas itu sendiri. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang telah berkembang pada saat ini.

Salah satu pelayanan puskesmas yang dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam pengembangan sistemnya yaitu pada pelayanan ambulans. Dimana dalam proses pemesanan ambulans yang mulanya masyarakat harus mengetahui nomor layanan ambulans di puskesmas, dapat dirubah dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi pada *smartphone* android dan internet.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan petugas ambulans di Puskesmas Rampal Celaket Malang diketahui bahwa sistem pemesanan ambulans di puskesmas masih menggunakan sistem masyarakat telepon ke nomor layanan ambulans puskesmas. Sistem yang dilakukan tersebut membuat petugas kesulitan untuk mengetahui kebenaran identitas pemesanan ambulans, kejelasan alamat penjemputan pasien dan kesulitan dalam mencari rute perjalanan tercepat untuk menuju ke lokasi penjemputan pasien.

Meninjau dari permasalahan diatas maka peneliti berniat untuk merancang sebuah aplikasi pemesanan ambulans dengan berbasis android. Hal ini sejalan dengan perkembangan teknologi yang berkembang di tengah-tengah masyarakat dan penggunaan aplikasi yang berbasis android membuat aplikasi dapat diakses dengan mudah. Sehingga dengan pengembangan sistem pemesanan ambulans dengan berbasis android yang dirancang oleh peneliti dapat menanggulangi kesulitan yang dialami petugas ambulans dalam proses pemesanan ambulans.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perancangan dan Penerapan Sistem Informasi Pemesanan Ambulans Menggunakan Aplikasi Berbasis Android di Puskesmas Rampal Celaket Malang?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perancangan dan penerapan sistem informasi pemesanan ambulans menggunakan aplikasi berbasis android di Puskesmas Rampal Celaket Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi analisa kebutuhan informasi dan sistem pada aplikasi pemesanan ambulans berbasis android di Puskesmas Rampal Celaket Malang.
- b. Mengidentifikasi perancangan aplikasi pemesanan ambulans berbasis android.
- c. Mengidentifikasi uji aplikasi pemesanan ambulans berbasis android.
- d. Mengidentifikasi penerapan petugas ambulans terhadap fitur-fitur aplikasi pemesanan ambulans berbasis android di Puskesmas Rampal Celaket Malang.
- e. Mengidentifikasi penerapan petugas ambulans terhadap kesesuaian urutan penggunaan aplikasi pemesanan ambulans berbasis android di Puskesmas Rampal Celaket Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Rampal Celaket Malang

- a. Membantu dalam mengoptimalkan pelayanan ambulans, terutama proses pemesanan ambulans.
- b. Diperoleh masukan untuk pengembangan sistem pemesanan layanan ambulans berikutnya.

1.4.2 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

- a. Sebagai bahan referensi mengenai pelayanan ambulans di Puskesmas Rampal Celaket Malang.
- b. Sebagai bahan bacaan mahasiswa.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Untuk mendapatkan pengalaman penelitian tentang sistem pelayanan ambulans di Puskesmas Rampal Celaket Malang.

- b. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan dan mengamalkannya.