

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 merumuskan bahwa, “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Pelayanan kesehatan saat ini telah menapak perubahan sebagai konsekuensi dari perkembangan media informasi. Berkenaan dengan hal tersebut, pengetahuan dan kesadaran masyarakat sebagai konsumen akan mendapatkan pelayanan yang lebih profesional, oleh karena itu menuntut peningkatan kualitas pelayanan (Eka Yuniar & Heri Purnomo, 2019).

Latar belakang yang saya temui di UPT Puskesmas Gayaman terutama dalam hal sistem pelayanan kesehatan UPT Puskesmas Gayaman dikarenakan tidak sesuai dengan anjuran yang dilaksanakan oleh pegawai disana jadi yang harusnya pekerjaan yang dilakukan oleh 2 (dua) orang tapi dilakukan oleh 1 (satu) orang maka menciptakan penumpukan pekerjaan yang mengakibatkan sistem informasi sulit di peroleh.

Adapun masalah lain yang menjadi latar belakang yaitu karena banyak tenaga Kesehatan di UPT Puskesmas saat tertentu dikerahkan menjadi garda terdepan di wilayah kecamatan Mojoanyar seperti kegiatan pelayanan penanganan *covid-19* seperti vaksinasi ke desa-desa, monitoring pemulasaran janaza akibat wabah *covid-19*, penyemprotan disinfektan, sosialisasi tentang bahaya *covid-19*, pengecekan lumbung pangan yang ada di desa-desa. Karena banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang bertugas di UPT Puskesmas Gayaman membuat calon pasien sulit mendapatkan informasi dari petugas pelayanan yang mengakibatkan keterlambatan informasi dan penanganan penyakit yang dialami.

Chatbot adalah solusi untuk masalah yang saya temukan karena dapat membantu calon pasien yang mau berobat disana, didalam sistem *Chatbot* ada banyak informasi seperti nomor kontak darurat, bahkan membantu masyarakat dapat melaporkan penyakit yang membutuhkan penanganan secara cepat. Peranan

besar *Chatbot* kesehatan juga meringankan beban dari tenaga kesehatan, ketika mengalami sakit *Chatbot* dapat membantu memberikan solusi pengobatan yang tepat, maka *Chatbot* pelayanan kesehatan bisa menjadi jembatan bagi pasien, dokter, dan klinik untuk pengobatan tanpa harus bertatap muka, dengan meringankan kerja dari tenaga kesehatan, kita dapat menekan jumlah pasien yang berada di rumah sakit. Memastikan perawatan optimal yang sesuai dengan kapasitas kemampuan layanan kesehatan, hal tersebut hanya bisa dilakukan dengan adanya koordinasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam koordinasi itu *Chatbot* sangat berperan penting.

Metode sederhana untuk memanfaatkan aplikasi *Instagram* membuat klien menjadikan *Instagram* sebagai sumber informasi untuk mengatasi masalah mereka. Pemanfaatan *Instagram* sebagai sarana informasi merupakan bentuk lain dalam pemanfaatan media sosial, bahkan media sosial terus berkembang dan sangat lumrah di kalangan anak muda saat ini (Sembiring, 2017). Kemudahan penggunaan *Instagram* merupakan salah satu alasan pemilihan kenapa *media social Instagram* yang saya pilih.

Maka saya sebagai penulis mencoba merancang sebuah aplikasi yang berfungsi untuk membantu jalannya informasi yang mudah diakses khususnya media social *Instagram*, yang jika digunakan secara maksimal akan memiliki fungsi yang bermanfaat untuk memudahkan aktivitas masyarakat untuk mencari informasi. Untuk hal tersebut program di atas akan saya beri judul “**Sistem *Chatbot* di UPT Puskesmas Gayaman**” dengan adanya perubahan system yang baru maka membantu masyarakat dalam mencari informasi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan sebuah masalah yaitu bagaimana membuat Sistem *Chatbot* di UPT Puskesmas Gayaman.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada *Chatbot* di Aplikasi *Instagram* pada UPT Puskesmas Gayaman adalah sebagai berikut:

- A. Bahasa yang digunakan pada *Chatbot* yaitu bahasa Indonesia;
- B. Pengetahuan yang dimiliki *Chatbot* hanya informasi seputar pelayanan yang ada di Puskesmas Gayaman.
- C. *Chatbot* tidak dapat digunakan berulang untuk menjawab pada pertanyaan yang sama;
- D. Sistem informasi *Chatbot* ini hanya dapat di akses melalui aplikasi *Instagram*.
- E. Bahasa Pemrograman yang digunakan adalah *PHP*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat Sistem *Chatbot* di UPT Puskesmas Gayaman.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

- A. Untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di UPT Puskesmas Gayaman.
- B. Bagi pengguna dapat memudahkan untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan kesehatan apa saja yang bisa di atasi oleh Puskesmas.
- C. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi untuk perkembangan penelitian selanjutnya.

1.6. Studi pustaka

Digunakan untuk mencari referensi serta bahan untuk dijadikan acuan yang dapat membantu menyelesaikan tugas akhir ini yaitu yang berkaitan tentang *Chatbot*, Bahasa Pemrograman *PHP* dan *Instagram*

1.6.1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan adalah tahap yang dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan masukan
Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi masukan-masukan yang dibutuhkan dalam aplikasi.
2. Analisis kebutuhan proses
Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi proses-proses yang dilakukan dalam aplikasi.
3. Analisis kebutuhan keluaran
Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi hasil keluaran dari aplikasi.
4. Analisis kebutuhan perangkat keras
Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi perangkat keras yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi.
5. Analisis kebutuhan perangkat lunak
Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi.

1.6.2. Perancangan Aplikasi

Perancangan aplikasi adalah tahap yang dilakukan untuk membuat rancangan awal berupa rancangan *Chatbot* dan rancangan *User interface*.

1.6.3. Pengembangan Aplikasi

Pengembangan aplikasi adalah tahapan penyelesaian aplikasi yang dilakukan dengan mengacu pada tahapan perancangan sistem. Adapun tahapan yang dilakukan dalam pengembangan sistem ini adalah menerapkan bahasa pemrograman *PHP* agar aplikasi *Chatbot* di *Instagram* dapat berjalan dan mempermudah jalannya informasi.

1.6.4. Pengujian Aplikasi

Pengujian aplikasi dilakukan untuk menguji apakah aplikasi yang sudah dibuat dapat dijalankan sesuai dengan harapan dan sesuai dengan kebutuhan pihak-pihak terkait. Adapun pengujian aplikasi dibagi menjadi dua yaitu:

1. Pengujian Kompatibilitas.
2. *User Acceptance testing.*

1.1 Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan pengerjaan tugas akhir dapat dilihat pada table 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

| No. | Kegiatan | Bulan ke-1 | | | | Bulan ke-2 | | | | Bulan ke-3 | | | | Bulan ke-4 | | | | |
|-----|------------------------------|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 1. | Studi literatur | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Analisis dan desain | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Implementasi Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Uji coba dan analisis | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Penulisan laporan | | | | | | | | | | | | | | | | | |