

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia memerlukan bantuan untuk memenuhi kebutuhan dalam berbagai lini kehidupan termasuk pihak-pihak eksternal dengan kemampuan dan sumber daya memadai. Kebutuhan tersebut dapat berupa barang, jasa, dan layanan administrasi untuk memajukan kesejahteraan umum. Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak setiap manusia yang merupakan warga negaranya melalui pelayanan publik [1]. Selain itu, pelayanan publik turut menjadi salah satu variabel keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah, yang merupakan salah satu kegiatan yang diselenggarakan dalam tugas otonomi daerah. Otonomi ini dapat dikatakan berhasil jika pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik atau berkualitas [2].

Paradigma kuno atau *Old Public Administration* (OPA) memiliki definisi tersendiri mengenai pelayanan publik. Salah satunya definisi pelayanan publik tersebut yaitu semua jenis pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Paradigma ini menganggap negara adalah satu-satunya lembaga yang paling mampu menyelesaikan seluruh persoalan masyarakat. Namun ini sudah tidak berlaku, dimana dahulu swasta dan masyarakat sipil belum berkembang dan dapat menyediakan alternatif untuk pengadaan pelayanan publik. Saat ini perkembangan telah memunculkan peran swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik pada *New Public Management* (NPM). Manajer dan penyedia pelayanan publik menjalankan pelayanannya dengan orientasi keuntungan atau profit. Namun hal ini mengungkapkan bahwa beberapa negara di Eropa, seperti Inggris menerima gugatan atas keberadaan, posisi, peran, dan tujuan pembentukan negara (birokrasi). Masyarakat tidak mampu membayar asuransi kesehatan yang mahal untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit sehingga mereka tidak mampu mengobati penyakit mereka [3].

Dengan munculnya permasalahan pada pelayanan publik berorientasi keuntungan, hal ini menjadi sebuah tantangan yang memunculkan paradigma baru

pelayanan yang disebut *New Public Service* (NPS). Ini menjelaskan pentingnya negara menyiapkan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan eksistensi dan keberpihakan, negara menyediakan layanan dasar bagi masyarakat. Di Indonesia, NPS terlihat pada pelayanan pendidikan dasar gratis, layanan kesehatan dasar beberapa tempat (yang termasuk gratis opname sampai kelas III bagi masyarakat tidak mampu) dan berbagai layanan lainnya [3].

Sebagai salah satu bagian dari kebutuhan, manusia memerlukan bantuan dalam mencegah serta mengobati penyakit. Penyakit disebabkan dari berbagai faktor mulai dari faktor internal seperti gen, kondisi fisik, serta kondisi psikologis manusia, hingga faktor eksternal seperti cuaca dan iklim, lingkungan, bencana alam, kecelakaan, dan sebagainya. Untuk dapat kembali beraktivitas secara normal, manusia perlu melakukan usaha untuk pencegahan maupun prosedur untuk mengobati penyakit-penyakit yang ada. *Human Immunodeficiency Virus* (HIV) merupakan sebuah virus yang mengganggu dan menginfeksi sistem imun tubuh manusia yang melemahkan kemampuan tubuh untuk melawan infeksi dan penyakit. Jika tidak ditangani dengan tepat, virus tersebut akan menjadi penyakit *Acquired Immunodeficiency Syndrome* (AIDS). AIDS merupakan stadium akhir dari infeksi virus HIV dimana tubuh manusia sudah tidak mampu melawan infeksi virus tersebut. Saat ini, virus HIV masih belum dapat disembuhkan [4]. Namun dengan perkembangan teknologi dan sains hingga masa ini, ditemukan berbagai medikasi dan terapi yang dapat mengurangi risiko kematian dan komplikasi dari HIV. Orang dengan HIV/AIDS (ODHA) sudah memiliki banyak pilihan untuk mendeteksi serta terapi atau pengobatan untuk membantu mereka melawan HIV dan tetap dapat beraktivitas dengan normal tanpa cemas dari risiko yang ada karena HIV.

Pemerintah Indonesia telah mengatur berbagai aturan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh berbagai badan resmi pemerintah dalam menyelenggarakan dan mengelola pelayanan publik. Tidak luput dari peraturan, pelayanan publik di bidang kesehatan juga menjadi bagian yang dikelola oleh pemerintah. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan telah mengatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk HIV/AIDS dan IMS (Infeksi Menular Seksual) melalui penciptaan SIHA. SIHA merupakan Sistem Informasi HIV/AIDS

dan IMS, sebuah sistem pencatatan dan pelaporan rutin pelayanan kesehatan nasional untuk mengendalikan HIV/AIDS dan IMS di Indonesia yang diluncurkan pada akhir Desember 2012. Per tahun 2020, SIHA telah digunakan pada 686 fasilitas layanan kesehatan pada 146 kabupaten/kota di 24 provinsi di Indonesia [5]. Selain adanya SIHA sebagai sistem informasi terpusat untuk penanganan HIV/AIDS dan IMS, lembaga atau organisasi penyelenggara layanan tersebut membutuhkan sistem informasi untuk data dan informasi mulai dari klien atau pengguna layanan itu sendiri, pekerja atau karyawan, administrasi, keuangan, dan berbagai informasi lain yang mendukung operasi, organisasi, dan pengembangan lembaga layanan publik.

Yayasan Srikandi Sejati merupakan organisasi yang berada di Matraman, Jakarta Timur. Yayasan Srikandi Sejati (YSS) bergerak dibidang penanganan dan pendampingan HIV/AIDS [6]. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh YSS yaitu penjangkauan populasi kunci (transpuan) dan pasangan yang positif HIV dengan tujuan untuk mendeteksi HIV dan mendampingi mereka sebagai klien YSS. YSS telah memiliki 1.500 orang klien aktif hingga April 2022 dengan 350 orang diantara berstatus positif HIV. Berbagai pendampingan yang diberikan oleh YSS antara lain penjangkauan klien ke lapangan, *test* HIV (bagi klien yang belum mengetahui atau masih berstatus negatif HIV), pengobatan HIV (HIV+), advokasi (kasus kekerasan), dan pendampingan pembuatan KTP. Dalam pelayanannya, YSS bekerja sama dengan 42 Puskesmas Kecamatan di seluruh area kota Jakarta.

Pendampingan klien yang dilakukan YSS tersebut saat ini telah dilaksanakan dengan menggunakan sistem informasi milik EpiC Indonesia yang bekerja sama dengan YSS untuk memberikan pelayanan pada para klien dengan fokus utama pada HIV/AIDS. Namun, hingga saat ini YSS masih menggunakan pengambilan data menggunakan Google Forms untuk kepentingan lembaga berupa evaluasi dan pelaporan. Masalah yang dihadapi oleh YSS yaitu diperlukannya aplikasi berbasis *website* yang mudah diakses dan dapat menampilkan visualisasi data klien untuk mengelola data klien berbasis data yang dikumpulkan dari Google Forms yang telah dibuat YSS. Maka dari itu, YSS membutuhkan *website* yang dapat digunakan untuk merekam, mengolah, dan menyajikan data registrasi dan pemetaan seluruh klien

YSS agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh staf YSS. *Website* ini kemudian dapat langsung menyajikan visualisasi data untuk mempersingkat pembuatan laporan evaluasi yang dilakukan oleh staf YSS.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana merancang *database* untuk pengelolaan dan visualisasi data klien HIV/AIDS pada Yayasan Srikandi Sejati?
- b) Bagaimana cara membangun *website* untuk pengelolaan dan visualisasi data klien yang mudah digunakan dan dipantau oleh Yayasan Srikandi Sejati?

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan ini memiliki beberapa batasan masalah seperti:

- a) Migrasi data dilakukan pada data 8 bulan terakhir.
- b) Visualisasi data tidak bersifat *real-time*.
- c) *Database* yang dirancang terkait dengan data personal klien dan data histori mengenai perilaku seksual dan akses fasilitas kesehatan klien, kesehatan HIV/AIDS maupun perawatan dan pendampingan HIV klien, serta kekerasan verbal dan fisik klien.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

- a) Merancang *database* untuk pendaftaran klien HIV/AIDS yang dapat digunakan oleh Yayasan Srikandi Sejati untuk mencatat dan menyimpan data pasien (rekaman akses layanan kesehatan dan riwayat kesehatan klien).
- b) Merancang *database* dan *website* untuk Yayasan Srikandi Sejati yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran klien, penyimpanan data pasien, dan visualisasi data yang mudah digunakan dan dipantau oleh Yayasan Srikandi Sejati.
- c) Membuat visualisasi data klien Yayasan Srikandi Sejati.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

- a) Bagi staf lapangan YSS: Aplikasi dapat mempercepat perekaman data klien baru dalam program penjangkauan dan pendampingan HIV/AIDS.
- b) Bagi staf *Monitoring* Evaluasi YSS: Aplikasi dapat mempermudah akses, modifikasi, dan penyimpanan data klien pendampingan HIV/AIDS untuk digunakan pada pembuatan laporan dan evaluasi program yang dilaksanakan YSS sebagai partner dalam proyek EpiC Indonesia milik FHI 360 Indonesia.
- c) Bagian pengurus YSS: Aplikasi dapat menyimpan data aktual pasien yang dapat menjadi basis perawatan dan pendampingan pasien oleh tenaga kesehatan dan YSS sekaligus aman dan terjaga kerahasiaannya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

##### a) BAB I PENDAHULUAN

Penyusunan latar belakang dengan studi literatur dan wawancara untuk menemukan rumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian.

##### b) BAB II LANDASAN TEORI

Studi literatur untuk memahami teori dari teknologi dan metode penelitian yang digunakan.

##### c) BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan objek penelitian secara detail menggunakan studi literatur dan wawancara. Kemudian disusun variabel dan metode penelitian serta teknik pengumpulan data dan pengembangan sistem.

##### d) BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Berisi penjelasan proses bisnis dan kebutuhan sistem berdasarkan wawancara untuk perancangan sistem.

##### e) BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dan saran penelitian tentang pengembangan sistem yang dibuat.