

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bagian bab ini menyampaikan tentang : (1) Latar Belakang, (2) Rumusan Masalah, (3) Batasan Masalah, (4) Tujuan Penelitian dan (5) Manfaat Penelitian.

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan wadah layanan kesehatan masyarakat yang menyediakan fasilitas kesehatan pasien dalam kesehariannya. Pengaruh pemberian layanan dan fasilitas akan mempengaruhi kondisi rasa kepuasan dan kenyamanan bagi pasien rumah sakit selaku pengguna jasa. Hal ini mengharuskan pihak rumah sakit untuk menaikkan kualitas pelayanan yang bermutu dalam pelayanan fasilitas dan pegawai.

Rumah sakit memiliki pengaruh besar dalam usaha meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat menjadi lebih baik. Standar baru pelayanan kesehatan memberikan syarat untuk rumah sakit dalam memberikan *service* yang bermutu setara dengan keperluan dan harapan pasien. Keberhasilan dari rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan satu diantaranya ditentukan dari kualitas pelayanan rumah sakit. Petunjuk utama untuk mengetahui derajat pelayanan rumah sakit yaitu dengan kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah mendapatkan dan merasakan layanan dari rumah sakit.

Permasalahan yang berlangsung di rumah sakit yaitu berhubungan dengan sistem kepuasan pasien yang menggunakan media kertas atau *offline* saat menyebarkan dan mengisi kuesioner kepuasan pasien. Sehingga, saat menyebarkan kuesioner kepuasan pasien, petugas juga harus mengumpulkan kertas kuesioner dari responden yang menyebabkan kurangnya efisiensi waktu. Disisi lain, direktur rumah sakit mengalami hambatan dalam melakukan evaluasi pelayanan, sebab laporan pelayanan kepuasan pasien yang diberikan oleh pegawai sering mengalami keterlambatan.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, penulis akan merancang Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan fitur kuesioner *online* yang memudahkan dalam penginputan informasi pelayanan kepuasan terhadap pasien. Manfaat yang ditimbulkan dari Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan fitur kuesioner *online* untuk memudahkan pasien dalam mengisi kepuasan layanan rumah sakit sehingga rumah sakit tersebut mampu meningkatkan mutu pelayanannya yang mampu membuat rumah sakit berdaya saing tinggi. Selain itu, hal ini memudahkan bagi Dinas Kesehatan dalam pengambilan data kepuasan pasien yang diperlukan sebagai evaluasi terhadap kinerja rumah sakit dengan mengimplementasikan teknologi *web service*. Fitur lain yang tersedia yaitu Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dapat digunakan oleh seluruh rumah sakit sehingga tampilan sistem dapat dimodifikasi oleh pihak rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melihat dari latar belakang yang telah dipaparkan dari kasus yang terjadi, maka dapat disimpulkan permasalahan yang penting untuk dicari solusinya, diantaranya.

- a. Bagaimana merancang Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit yang menerapkan teknologi *web service*?
- b. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan teknologi *web service*?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam implementasi teknologi *web service* untuk integrasi Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit yang akan dibangun masih terbatas pada pelaksanaan aktivitas-aktivitas sebagai berikut.

- a. Jenis kuesioner yang dipaparkan dalam sistem berupa kuesioner tertutup (*Close Ended Questionnaire*).
- b. Tampilan Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dapat dimodifikasi oleh pihak rumah sakit berupa logo, nama rumah sakit, dan *slide foto dashboard*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dalam Implementasi Teknologi *Web Service* Untuk Integrasi Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dikembangkan untuk mengcover kebutuhan dan mencapai beberapa tujuan, seperti berikut.

- a. Terbentuknya Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit yang menerapkan teknologi *web service*.
- b. Terimplementasinya Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit yang menerapkan teknologi *web service* untuk memudahkan pengambilan data yang sudah terintegrasi.

- c. Terimplementasinya sistem yang mampu melakukan sinkronisasi data, sehingga tidak terjadi inkoreksi data.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Terdapat manfaat yang bisa diharapkan dalam pengimplementasian *web service* untuk Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit, sebagai berikut.

- a. Bagi Rumah Sakit

Menjadi acuan dan target evaluasi dalam memutuskan strategi pelayanan terhadap kepuasan pasien terutama pihak-pihak rumah sakit harus memperhatikan pelayanan apa saja yang dianggap berguna dan penting oleh pasien sehingga mendorong Rumah Sakit kearah perkembangan dan kemajuan.

- b. Bagi Dinas Kesehatan

Mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan mudah yaitu pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kesehatan dengan hak akses Sistem Informasi Kepuasan Pasien yang diberikan kepada Dinas Kesehatan yaitu mengambil data dari Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan mudah. Sinkronisasi yang disediakan sistem dapat memudahkan pihak Dinas Kesehatan dalam melakukan manajemen data yang disediakan *web service*.

- c. Bagi Peneliti

Mampu mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi *web service* dalam Sistem Informasi Kepuasan Pasien Rumah Sakit sehingga data yang dibutuhkan oleh sistem mampu terintegrasi dengan baik.