

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting baik di perusahaan, institusi pendidikan, rumah sakit dan lainnya. Penggunaan TI (Teknologi Informasi) ini dapat menunjang aktivitas suatu perusahaan yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, maupun menyajikan data. Rumah sakit merupakan salah satu bagian dalam pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan yang sangat vital membuat peran rumah sakit menjadi amat penting. Semakin lama peran rumah sakit pun mulai mengalami perubahan. Seiring dengan perkembangan yang terus menerus dari waktu ke waktu terjadi pada rumah sakit yang semula cenderung bermotif sosial kini mulai banyak yang memiliki motif mencari keuntungan.

Apapun motifnya, semua rumah sakit memiliki satu kesamaan peran, yakni memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangatlah penting karena dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mencapai pelayanan medis yang optimal. Pasien yang merasa puas belum tentu merekomendasikan rumah sakit ke orang lain disekitarnya. Namun pasien yang merasa tidak puas tidak akan segan untuk menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain. Seringkali sebuah rumah sakit salah memahami tingkat kepuasan dan jarang mengerti sumber kepuasan atau kurang akurat karena hanya didasari dengan perkiraan atau *feeling* semata. Survei kepuasan membantu rumah sakit meningkatkan kepuasan pelayanan secara terarah, serta akan menyesuaikan dengan kebutuhan pasien dan saran pasien. Menurut (Sabarguna, 2004) kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun 10 subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi akan tetap dilandasi oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi merupakan RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) yang beralamat di jalan pramuka no 55, Kelurahan Margajaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi sebagai salah satu rumah sakit yang berada pemerintah daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat dipandang sebagai tempat penelitian yang sangat relevan .

Berdasarkan pengamatan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pasien masih dilakukan secara manual sehingga menghabiskan cukup banyak waktu untuk memproses seluruh data pasien serta menyebabkan media penyimpanan yang semakin lama semakin penuh. Ketika rumah sakit tidak melakukan kegiatan survei, maka rumah sakit kesulitan untuk menentukan standar mutu pelayanan yang nantinya hasil tersebut akan menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Mengingat pentingnya hal tersebut, perlu adanya suatu sistem yang dapat mengakomodasi tentang kepuasan pelayanan pasien dalam kegiatan surveinya. Oleh karena itu, perlu digunakan komputer dan sistem basis data yang baik sebagai alat bantu dalam mengelola data-data pasien tersebut menjadi suatu sistem informasi yang berguna bagi perkembangan rumah sakit dimasa yang akan datang.

Pada bagian ini diharapkan dapat mempelajari dan menggambarkan kebutuhan perangkat lunak di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi, bahkan dapat membuat analisis dan perancangan perangkat lunak berdasarkan kondisi di lapangan sesuai dengan bidang ilmu yang dipelajari.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1). Pelaksanaan survei kepuasan masih dilakukan secara konvensional (belum terdigitalisasi), sehingga hal tersebut akan menyita banyak waktu jika hendak membuat laporan kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan apabila dibutuhkan;
- 2). Kritik dan saran yang membangun dari pasien yang seringkali tidak tersampaikan kepada instansi.

1.3 Batasan Masalah

- 1). Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik) RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi
- 2). Menggunakan PHP (*Personal Home Page*) sebagai bahasa pemrogramannya.
- 3). Menggunakan *Code Igniter* sebagai *framework*-nya.
- 4). Menggunakan *phpmyadmin* dan *XAMPP* (X Apache, MySQL, PHP, Perl) untuk pembuatan databasenya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasar kanlatar belakang tersebut diperoleh masalah:

- 1). Bagaimana membuat suatu sistem kepuasan dengan tujuan agar pihak pasien dapat memberikan tanggapan, kritik dan saran mengenai layanan kesehatan
- 2). Apakah dengan adanya sistem tersebut diharapkan hasilnya dapat dijadikan tolak ukur mutu pelayanan kesehatan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini antara lain:

- 1). Menyusun dan menganalisis sistem informasi kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD dr.Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi;
- 2). Mengusulkan suatu sistem yang baru yaitu sistem informasi kepuasan pelayanan kesehatan pasien;
- 3). Agar mahasiswa mendapatkan pengalaman yang nantinya akan berguna setelah lulus dari jenjang perkuliahan;
- 4). Untuk mengetahui alur kunjungan pasien setiap harinya di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

1.5.2 Manfaat

- 1). Mahasiswa mendapat pengalaman kerja yang sesuai sehingga memiliki pengetahuan yang luas dibidangnya;
- 2). Mengaplikasikan keterampilan praktik yang diperoleh di perkuliahan dan di luar perkuliahan;

- 3). Dapat memahami proses kerja yang terdapat di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi merupakan RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) yang beralamat di jalan pramuka no 55, Kelurahan Margajaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam kesempatan ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1). Studi Lapangan

Untuk memperoleh data yang akurat, maka penulis melakukan pengamatan langsung proses kerja yang berhubungan dengan prosedur penggantian biaya medis. Studi lapangan ini dilakukan dengan dua cara, yaitu:

a). Observasi

Pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan serta pengamatan secara langsung guna memperoleh data yang diperlukan, penulis ikut terlibat dalam sebagian kegiatan prosedur alur kunjungan pasien.

b). Wawancara

Pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan para petugas yang berhubungan langsung dengan prosedur tersebut. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan tatap muka (*face to face interview*).

2.) Studi Kepustakaan

Untuk melengkapi informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan penelitian ini, penulis juga melakukan penelaahan terhadap buku-buku /referensi, literatur-literatur, catatan-catatan serta laporan yang berhubungan dengan penulisan ini, agar diperoleh data-data yang mendukung.

1.8 Metode Konsep Pengembangan Software

Metode Pengembangan *Waterfall*

Definisi metode waterfall atau air terjun adalah model pengembangan sistem yang dilakukan secara sistematis atau berurutan. Menurut Pressman (2015:42), model ini adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam

membangun sebuah software. Metode ini sering disebut dengan *classic life cycle*. Terdapat banyak sekali metode penelitian pengembangan perangkat lunak, seperti prototyping, rapid application development. Namun, metode ini sangat banyak digunakan dalam penelitian ilmu komputer, sistem informasi, teknik informatika dan lain-lain.

Tahapan-Tahapan *Waterfall*

1). *Requirement*

Pada tahap ini merupakan tahap analisis kebutuhan user. Dari masalah yang telah dirumuskan, maka pada tahap ini ditentukan kebutuhan apa saja yang diperlukan sebagai solusi dari permasalahan. Kebutuhan dibedakan menjadi dua yaitu kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

2). *Design*

Tahapan ini merupakan tahapan dimana kebutuhan yang telah ada ditahap sebelumnya dibuat menjadi rancangan sistem. Sehingga terlihat gambaran bentuk sistem yang akan dibuat. Design dapat berupa design *user interface*, desain basis data, proses bisnis dan lain-lain.

3). *Implementation*

Pada tahap ini merupakan implementasi dari tahap design. Gambaran sistem di tahap sebelumnya di implementasikan dalam bentuk coding sampai menghasilkan sistem akhir atau sistem jadi.

4). *Verification*

Tahapan ini merupakan tahap dimana sistem atau aplikasi yang telah dibuat di uji. Apakah sistem tersebut layak atau masi harus diperbaiki. Pengujian biasanya dilakukan untuk melihat apakah sistem masih *error* atau bahkan tidak jalan. apabila sistem dianggap sudah baik maka sistem itu bisa diterapkan.

5). *Maintenance*

Sistem yang telah diterapkan kemudian dilakukan pemeliharaan agar selalu dalam kondisi baik dan tidak terjadi kesalahan ataupun terhindar dari serangan dari luar.

Kelebihan dan Kekurangan Metode *Waterfall*

a). Kelebihan Model *Waterfall*

Sebelum memilih model ini sebagai acuan penelitian kalian, perlu kalian ketahui apa saja kelebihan model waterfall yang bisa menjadi alasan kalian memilih model ini. Berikut ini kelebihannya:

- 1). Waktu yang dihabiskan diawal siklus dapat mengurangi biaya tahap selanjutnya;
- 2). Setiap tahap terdokumentasi lebih teliti;
- 3). Prosedur dan control terperinci yang mengatur setiap proses pada proyek;
- 4). Model ini memberi pendekatan terstruktur dan berkembang secara linier;
- 5). Mudah dimengerti dan dapat dijelaskan sehingga dengan demikian mudah dipahami;

b). Kekurangan Model *Waterfall*

Terdapat beberapa kekurangan Model Waterfall, yaitu:

- 1). User tidak dapat melihat gambaran sistem jika tahap semua belum selesai
- 2). Desainer mungkin tidak menyadari kesulitan di masa depan ketika merancang produk atau fitur perangkat lunak baru, dalam hal ini lebih baik untuk merevisi desain daripada bertahan dalam desain yang tidak memperhitungkan kendala, kebutuhan, atau masalah yang baru ditemukan.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan terperinci meliputi teori-teori pendukung penelitian, kerangka penelitian hingga metodologi yang dipergunakan. Dilanjutkan dengan proses perancangan sistem beserta implementasinya.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian singkat mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah, lokasi dan waktu pelaksanaan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori lebih mendalam yang terkait tentang uraian mengenai pembahasan berdasarkan judul laporan penelitian yang diambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan termasuk didalamnya mengenai profil perusahaan, sistem yang sedang digunakan saat ini, serta permasalahan yang timbul dari sistem tersebut.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini berisikan tentang penjelasan proses yang telah dilaksanakan di tempat penelitian dan hasil yang akan diimplementasikan disana.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran untuk memperbaiki dan mengembangkan hasil dari penelitian ini.

