

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan telah menjadi topik yang sangat penting mengingat hubungannya yang signifikan dengan pendapatan, penghematan biaya dan pangsa pasar. Tidak terkecuali pada sektor layanan kesehatan dimana terdapat konsensus yang berkembang bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting terhadap kualitas perawatan kesehatan dan banyak Lembaga layanan kesehatan mencari cara untuk mengubah layanan perawatan pasien melalui inisiatif peningkatan kualitas.

Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pengguna jasa primer dalam hal ini pasien. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap aspek penting dari pengalaman perawatan kesehatannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, negara berkewajiban untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Puskesmas Tridayasakti adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Desa Tridaya Sakti, berdiri sejak tahun 2019 sebagai solusi untuk kesehatan masyarakat warga sekitar dan mencegah penyakit untuk memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi dengan beberapa Jenis Pelayanan.

Beberapa Jenis Pelayanannya yaitu Pelayanan Kesehatan Umum atau Rujukan, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Pelayanan Kesehatan Lansia, Pelayanan Kesehatan Gigi, Pelayanan TB Paru dan Pelayanan Tindakan.

Pelayanan Kesehatan Umum ditujukan untuk masyarakat yang ingin berkonsultasi mengenai kondisi atau penyakit yang dialami untuk segera di periksa atau jika perlu dirujuk ke Rumah Sakit yang lebih memadai. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak dikhususkan untuk menjamin kesehatan Ibu dan Anak-anak. Pelayanan Kesehatan Manula ditujukan pasien lansia untuk menunjang kesehatan dan perawatan manula. Pelayanan Kesehatan Gigi untuk menjamin kesehatan Gigi masyarakat. Pelayanan TB Paru merupakan pelayanan yang di khususkan untuk Kesehatan Paru-Paru masyarakat. Pelayanan Tindakan adalah unit yang bekerja untuk menjamin agar pelayanan kesehatan masyarakat dapat berjalan dalam kondisi apapun yang berupa operasional Mobil Ambulance dan ruang tindak Medis jika ada kondisi Darurat.

Selama ini pihak puskesmas belum memiliki sistem berjalan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan juga belum memiliki umpan balik dan masukan mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga tidak dapat mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien bagi pihak manajemen Puskesmas Tridayasakti untuk mengetahui dan mengevaluasi pelayanan terhadap para pasien yang berobat jalan.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Tridayasakti maka pihak manajemen membutuhkan sebuah aplikasi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk membantu mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada aplikasi yang akan dibangun berisikan kuesioner kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan yang disusun berdasarkan kuesioner yang ada di Puskesmas Tridayasakti, oleh karena itu penulis akan merancang dan membuat sebuah aplikasi yang sekaligus ditunjukkan sebagai bahan penulisan tugas akhir dengan judul “**Rancang Bangun Sistem**

Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* Pada UPTD Puskesmas Tridayasakti”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah yang didapat adalah :

1. Bagaimana membuat sistem informasi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Tridayasakti ?
2. Bagaimana implementasi sistem informasi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Tridayasakti ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membuat Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* pada UPTD Puskesmas Tridayasakti.
2. Sistem informasi kepuasan pasien menggunakan metode *Servqual* pada UPTD Puskesmas Tridayasakti dapat membantu dalam penilaian kualitas kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dengan dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* Pada

UPTD Puskesmas Tridayasakti dan metode ini dapat mengetahui penilaian terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

2. Memberi kemudahan untuk pihak manajemen puskesmas dalam menentukan nilai kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, dapat dibuat batasan masalahnya seperti berikut :

1. Sistem Informasi ini dibuat untuk mengetahui penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Tridayasakti.
2. Sistem Informasi ini dibuat menggunakan metode *Servqual* dan *SDLC*.
3. Sistem aplikasi ini dibuat pada Komputer berbasis Website dengan menggunakan HTML, PHP, CSS, JavaScript dan MySQL.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini.

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini dijelaskan tentang beberapa teori – teori yang mendukung dalam konsep dasar sistem dan peralatan pendukungnya. Dan juga menjelaskan tentang usecase diagram, activity diagram, skenario.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem , waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk penulisan laporan penelitian ini.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan tentang usecase diagram, skenario, activity diagram, spesifikasi dokumen masukan, spesifikasi dokumen keluaran, identifikasi solusi sistem.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dan pembahasan mengenai tampilan aplikasi berdasarkan dari akses kategori level, kemudian akan di jelaskan juga uji coba aplikasi berdasarkan uji coba structural fungsional dan validasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan laporan dan saran-saran yang di perlukan dalam pengembangan sistem tersebut.

