

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada rumah sakit, pelayanan harus mengarah pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Mutu pelayanan merupakan hal yang mendasar bagi perusahaan jasa untuk bersaing dan berkembang. Oleh karena itu, kendali mutu sangat penting dilakukan oleh rumah sakit (Brady dan Cronin, 2001).

Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya adalah perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan masyarakat, khususnya untuk penanganan kelahiran. Rumah Sakit Pura Raharja memiliki visi yaitu menjadi pusat kesehatan ibu dan anak yang dikelola secara professional dengan sentuhan kemanusiaan, dengan misi yaitu ikut membantu program pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu saat melahirkan dan bayi saat dilahirkan, memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada ibu dan anak sesuai dengan standart profesi melalui dukungan sumber daya manusia yang professional di bidangnya, mengutamakan kepentingan untuk pelayanan kesehatan pasien, senantiasa berusaha untuk mewujudkan kepuasan pasien. Rumah Sakit Pura Raharja memiliki moto yaitu “Kami Melayani Lebih Baik dan Lebih Baik Lagi” yang berarti perkembangan mutu yang terus menerus.

CEO dari Rumah Sakit Pura Raharja ingin mengetahui seberapa kepuasan pasien setiap bulannya. Dari analisa tingkat kepuasan pasien, akan didapatkan sebuah *feedback* maupun masukan yang akan dijadikan dasar untuk mengembangkan rumah sakit kedepannya.

Selama ini bentuk penilaian pelayanan rumah sakit kepada pasien dilakukan hanya sebatas rawat inap pada bagian keperawatan. Penilaian pelayanan keperawatan biasanya dilakukan pada hari ke dua atau ke tiga setelah pasien atau pada saat pasien sudah stabil. Bentuk kuisioner yang diberikan adalah dengan pilihan opsi ya dan tidak. Setelah dikumpulkan maka akan dibuat perbandingan antara jumlah opsi ya dengan jumlah responden total. Setelah itu dari perbandingan itu akan dibuat sebagai acuan untuk evaluasi berikutnya.

Masalah yang muncul adalah penilaian tersebut hanya sebatas rawat inap pada bagian keperawatan, tidak meliputi non medis selain administrasi, petugas gizi, ruang rawat serta tidak meliputi rawat jalan. Sehingga tidak adanya acuan untuk evaluasi pada bidang lainnya. Masalah berikutnya muncul dari opsi ya dan tidak, membatasi untuk mengetahui seberapa baik pelayanan apakah pelayanan sudah cukup, baik, atau bahkan sangat baik. Hal ini menyebabkan penilaian kinerja terbatas dengan skor yang ada. Masalah berikutnya adalah tidak adanya perbandingan penilaian manajemen dibandingkan dengan penilaian pasien. Pentingnya perbandingan penilaian pasien dengan penilaian manajemen berfungsi sebagai pembanding seberapa baik pelayanan yang diberikan serta akan menjadi sebuah *ranking* untuk menentukan prioritas apabila pihak manajemen ingin memperbaiki pada bagian tertentu. Masalah berikutnya adalah untuk mendapatkan data dan melakukan rekap, menggunakan kertas. Hal ini dapat menyebabkan lamanya pengumpulan data, perekapan serta penyimpanan data apabila dibutuhkan sewaktu – waktu.

Berdasarkan penjelasan masalah diatas diketahui bahwa pihak rumah sakit Pura Raharja Surabaya membutuhkan sebuah aplikasi analisis kepuasan. Oleh sebab itu pada penelitian tugas akhir ini dibuatlah sebuah Rancang Bangun Aplikasi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya, sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan Pasien. Aplikasi analisa yang akan dibangun akan menggunakan *gap analysis* yang diambil dari *service quality* yaitu *perception gap* yang bertujuan untuk mengetahui penilaian manajemen terhadap jasa yang diberikan dan penilaian pasien terhadap jasa yang diterima serta penggunaan analisis kuadran untuk mengetahui prioritas mana yang didahulukan. Aplikasi yang akan dibangun berupa *web* karena dapat mempermudah dalam penerapan pada rumah sakit karena dapat diakses di semua *platform* yang mempunyai *web browser*.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien Rawat pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada Rancang Bangun Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya dibatasi sebagai berikut:

1. Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya menggunakan metode *Gap Analysis* dan Analisis Kuadran.
2. Jenis *Gap* yang akan digunakan yaitu *perception gap*.
3. Kelanjutan dari hasil laporan kepuasan pelanggan akan dilakukan oleh manajemen dari Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya.

4. Jenis Pasien yang akan digunakan yaitu rawat inap dan rawat jalan.
5. Kuesioner diadopsi dari jurnal penelitian Titan Wahyudi dan Nyoman Anita Damayanti dari Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAIR Surabaya dengan Judul “Hubungan *Knowledge* dan *Perception Gap* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Semen Gresik” dan akan disesuaikan dengan pihak manajemen Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya
6. Penyusunan Tugas Akhir ini hanya sampai pada tahap *testing* aplikasi.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah menghasilkan Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pasien untuk evaluasi layanan berikutnya.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini dengan adanya Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien adalah membantu pihak manajemen Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya dalam melakukan perbaikan evaluasi pelayanan dan fasilitas.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan tugas akhir yang berjudul ”Rancang Bangun Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya” ini disusun secara sistematis kedalam beberapa bab. Dalam setiap bab memiliki keterkaitan dan menjelaskan tentang aplikasi yang akan dibuat.

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir Rancang Bangun Aplikasi Analisa Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Pura Raharja Surabaya

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menejelaskan tentang metode dan teori yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, teori yang akan digunakan adalah persepsi pasien untuk dimensi pertanyaan, analisis gap, analisis kuadran, dan indeks kepuasan pengunjung.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap penelitian akan dilakukan. Mulai dari pengumpulan dan identifikasi permasalahan, perancangan dan desain yang akan digunakan pada aplikasi.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang kebutuhan aplikasi, evaluasi serta pembuatan program untuk menjelaskan aplikasi yang akan dibangun.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan adalah rangkuman dari seluruh isi dari pembahasan masalah. Untuk saran adalah menjelaskan tentang pengembangan yang sebaiknya dilakukan agar aplikasi yang dibuat telah dibuat menjadi lebih baik.