



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) memiliki tugas antara lain: Melakukan dan atau menerima pendaftaran peserta, Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta, Mengelola Dana Jaminan Sosial Kesehatan, Mengumpulkan dan mengelola data peserta program Jaminan Sosial Kesehatan, Membayarkan manfaat dan atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial Kesehatan, Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial Kesehatan kepada peserta dan masyarakat.

Dengan adanya BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) banyak masyarakat yang merasa terbantu untuk akses pengobatannya. Terutama masyarakat yang memiliki riwayat penyakit yang harus berobat setiap saat. Potongan pembiayaan yang diberikan BPJS Kesehatan sangat membantu masyarakat baik dalam hal fasilitas kesehatan, maupun obat-obatan sehingga masyarakat tidak perlu membayar mahal untuk berobat.

Sistem yang sedang berjalan saat ini pada BPJS. yaitu: tingkat kepuasan pelanggan dinilai dengan pengisian melalui kertas atau internet. Penulis akan mengembangkannya menjadi sebuah aplikasi dan mengolah datanya dengan kriteria-kriteria yang digunakan sebagai parameter penilaian. Adapun kriteria-kriteria yang akan digunakan yaitu: pelayanan karyawan, kehandalan karyawan, respon karyawan, sikap karyawan, kebersihan area, kenyamanan area, ketersediaan parkir, ruang tunggu, fasilitas antrian, dan kelengkapan sarana.



Dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Penulis ingin membangun sebuah aplikasi sistem pendukung keputusan menggunakan metode Perbandingan Eksponensial (MPE) yang bisa memudahkan perusahaan dalam pendukung keputusan indeks kepuasan pelanggan berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Berdasarkan pada kondisi tersebut, maka penulis mengambil judul “**Sistem Pendukung Keputusan Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Pada BPJS Kesehatan Berbasis Android**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat beberapa masalah yang masih terjadi di BPJS Kesehatan, yaitu :

1. Sistem penilaian kepuasan pelanggan masih menggunakan sistem manual.
2. Belum tersedianya sistem penilaian kepuasan pelanggan berbasis *Android*.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Menerapkan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) dalam Sistem Pendukung Keputusan Indeks Kepuasan Pelanggan pada BPJS ?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah BPJS Kesehatan.
 2. Konten sistem berupa peng-*input*-an data survei pengguna BPJS dan indikator yang digunakan untuk menentukan indeks kepuasan pelanggan.
 3. Pemecahan masalah menggunakan metode Perbandingan Eksponensial (MPE). Sedangkan pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD).
-



1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Merancang dan membangun sistem pendukung keputusan indeks kepuasan pelanggan menggunakan metode Perbandingan Eksponensial (MPE) pada BPJS Kesehatan berupa *aplikasi* berbasis *Android*.
2. Menyediakan *aplikasi* tingkat kepuasan pelanggan untuk pengguna BPJS Kesehatan agar dapat menjadi acuan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan.
3. Mengimplementasikan ilmu pengetahuan sistem pendukung keputusan dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) pada BPJS Kesehatan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dapat digunakan untuk memberikan penilaian yang bersifat subjektif secara efektif dan efisien.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Tugas Akhir ini memuat pemaparan materi yang dikelompokkan menjadi lima bab sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang yang berisikan pemikiran dan kebutuhan yang menjadi alasan ide dari topik tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar / umum dan teori-teori khusus.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan instansi penelitian, metode yang akan digunakan, teknik pengumpulan data serta menguraikan konsep perangkat lunak yang akan dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan spesifikasi dan rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan mendeskripsikan perangkat lunak yang akan dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan beberapa simpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penulis.