



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi, terutama di bidang informasi, semakin pesat. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, hampir semua hal sudah terkomputerisasi termasuk di industri, pendidikan, perdagangan, pemerintahan, pertanian, rumah sakit, dan lain-lain. Dengan sistem terkomputerisasi ini, harapannya adalah dapat memudahkan kehidupan kita dalam semua aspek. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, banyak pekerja di bidang Teknologi Informasi (TI) yang berusaha membuat atau mengembangkan aplikasi yang baik dan mudah digunakan untuk membantu pekerjaan manusia.

Rumah sakit adalah sebuah institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, pengobatan, dan perawatan bagi pasien yang membutuhkan. Tujuan utama dari rumah sakit adalah untuk membantu pasien untuk sembuh dari penyakit atau cedera yang dialaminya melalui tindakan medis yang tepat dan terbaik. Rumah sakit biasanya memiliki berbagai fasilitas dan layanan medis, seperti kamar perawatan pasien, ruang operasi, laboratorium, radiologi, unit gawat darurat, apotek, dan fasilitas rehabilitasi. Dalam konteks ini, rumah sakit juga memiliki peran dalam mencegah penyakit dan promosi kesehatan melalui edukasi dan informasi kepada masyarakat. Dalam kegiatan medis, dibutuhkan pelayanan pengaduan rumah sakit agar pihak rumah sakit mengetahui apa kekurangan dari pelayanan yang ada di rumah sakit, salah satu caranya adalah mengembangkann aplikasi sebagai faktor pendukung aktivitas rumah sakit yaitu aplikasi berbasis website, sehingga informasi dapat diakses cepat dan mudah dari mana saja

Aplikasi adalah suatu program yang siap digunakan, yang bertujuan untuk mengolah data dan melaksanakan suatu fungsi dengan sasaran tertentu hingga menyajikan atau menampilkan hasil yang diharapkan. Aduan adalah penyampaian keluhan atas kekurangan suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk ditindak lanjuti pihak berwenang yang diajukan oleh pelanggan. Pelanggan adalah seseorang/kelompok yang memiliki peran penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk atau jasa secara tetap dan berkala.



Pelayanan pengaduan dapat membantu instansi untuk memperbaiki sistem dan prosedur yang ada, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat juga dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi instansi untuk melakukan evaluasi kinerja dan perbaikan dimasa yang akan datang salah satunya berupa *website*. Website adalah sekumpulan halaman yang sudah dipublikasikan di jaringan internet yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya.

Pelayanan pengaduan pada RSUD Prabumulih mekanisme yang disediakan oleh rumah sakit untuk memfasilitasi pasien atau keluarga pasien dalam menyampaikan keluhan, saran, atau masukan. Pelayanan pengaduan RSUD Prabumulih harus terbuka dan transparan, sehingga pasien/masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menyampaikan pengaduan. Petugas rumah sakit juga harus memberikan penjelasan yang jelas dan akurat terkait proses penanganan pengaduan, serta memberikan umpan balik secara teratur kepada pasien/masyarakat terkait tindak lanjut yang telah dilakukan. Setelah menerima pengaduan, instansi yang bersangkutan harus segera menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah yang diadukan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD Prabumulih Berbasis Website”** yang bertujuan untuk memudahkan interaksi pelanggan dalam menyampaikan aduan tanpa terikat ruang dan waktu secara *online*, mempermudah perolehan data yang diinginkan serta proses penanganan aduan pelanggan dapat menjadi lebih cepat, dan lebih efektif karena pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk menangani aduan tersebut dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara bersamaan sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan berkualitas.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD Prabumulih agar mempermudah proses pengaduan dan penanganan aduan pasien/masyarakat?”

1.3 Batasan Masalah

Pada penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan utama, maka penulis membatasi masalah yang ada yaitu pengolahan data yang diolah hanya terbatas pada pelanggan berupa data aduan pelanggan yang telah disediakan oleh RSUD Prabumulih

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

1. Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Layanan RSUD Prabumulih Berbasis *Website* bertujuan untuk memudahkan interaksi antara Masyarakat dan pihak Rumah Sakit dalam menyampaikan aduan tanpa terikat ruang dan waktu secara *online*.
2. Mempermudah alur proses kerja dari sistem aduan pada RSUD Prabumulih agar lebih terarah dan terstruktur.
3. Melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa Program Studi D-III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Angkatan 2020.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

1. Memberikan gambaran yang jelas dan lengkap dari sistem aplikasi yang dibuat.



2. Memperbaiki kelemahan dari alur kerja proses sistem yang lama sebagai alternatif yang lebih baik.
3. Mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh selama di kelas ke lingkungan kerja praktik serta memperoleh ilmu dan pengalaman dari instansi yang berguna dalam dunia kerja.

1.5 Metodologi Pelaksanaan

1.5.1 Waktu Penelitian

Kegiatan pengambilan data Laporan Akhir berlangsung selama 1 (satu) bulan yang dilaksanakan pada tanggal 10 April 2023 s/d 10 Mei 2023.

1.5.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada RSUD Prabumulih di Jl. Lingkar Barat Kel. Gunung Ibul, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31113

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Yuhana dan Aminy (2019:92), “Wawancara (*interview*) secara umum adalah suatu percakapan antara dua atau lebih orang yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber”.

2. Observasi

Menurut Yuhana dan Aminy (2019:91), “Observasi merupakan suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indra (terutama mata) atas kejadian-kejadian yang langsung dapat di tangkap pada waktu kejadian itu”.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan Laporan Akhir ini agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasannya disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai laporan akhir ini secara garis besar dengan singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori umum, teori khusus, judul yang berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan system ini dan teori program yang berkaitan dengan program sistem yang digunakan.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini penulis menguraikan sejarah singkat berdirinya RSUD Prabumulih, Rekam Jejak Rumah Sakit, Logo dan Tagline Rumah Sakit, Makna Logo, Visi dan Misi Rumah Sakit, dan Struktur Organisasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang pembahasan dari masalah yang ada melalui aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD Prabumulih berbasis *website*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil keseluruhan perancangan aplikasi yang telah dibuat selama pembuatan laporan akhir, serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi kedepannya agar menjadi lebih baik.