



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi di era revolusi 4.0 ini, dalam institusi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasien, maka salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang ini membuat kita bisa mendapatkan banyak informasi dari seluruh dengan adanya internet. Internet memiliki berbagai kemudahan yaitu mempermudah seseorang dalam mendapatkan atau meraih tujuannya. Kemudahan internet ini menimbulkan dampak positif dan dampak negatif bagi setiap orang.

Dampak positif dari perkembangan teknologi internet ini, internet berperan penting bagi setiap orang karena memudahkan dalam melakukan komunikasi dengan orang lain sekalipun jaraknya saling berjauhan. Komunikasi bahkan tidak hanya bisa dilakukan melalui pengiriman pesan dan telepon saja tetapi sekarang juga bisa berkomunikasi melalui *email* dan *video call*, bahkan saat ini aplikasi *video call* bisa diunduh baik pada PC maupun *smartphone*. Kemudian juga internet sebagai media pertukaran data, media pertukaran ini bisa dilakukan dengan menggunakan *newsgroup* atau *world wide web* (WWW) yang merupakan jaringan untuk berbagai situs web. Jadi seluruh dunia dapat melakukan proses tukar data dengan cara yang lebih cepat dan biaya yang relatif lebih murah. Teknologi juga sebagai sarana bertransaksi dalam dunia bisnis, sekarang ketika memiliki bisnis kita tidak harus bertransaksi bertemu langsung antara penjual dan pembeli. Penjual dan pembeli bisa bertransaksi *online* contoh jual-beli furnitur hanya lewat internet. Ada beberapa situs *e-commerce* yang telah menjadi tempat aktivitas antara penjual dan pembeli bertransaksi seperti shopee, tokopedia, dan situs *e-commerce* lainnya. Dimana si penjual yang memasang foto barang nya di akun shopee dan pembeli lalu



membeli barang tersebut dengan *check-out*, apakah barang tersebut ada atau tidak. Pembeli tidak perlu khawatir dengan kualitas barang tersebut karena penjual biasanya mencantumkan spesifikasi kualitas pada saat pembeli sebelum *check-out* barang tersebut. Perkembangan teknologi ini juga memiliki dampak negatif yaitu membuat seseorang menjadi kecanduan, pengguna teknologi ini bisa saja bergantung pada teknologi sehingga waktu dan uangnya habis hanya untuk menikmati teknologi tersebut dan lupa akan hal yang lainnya. Teknologi juga membuat seseorang melakukan kejahatan. Tindak kejahatan yang dilakukan melalui internet seperti kejahatan dunia maya (*cybercrime*), kejahatan *cybercrime* adalah kejahatan yang mengacu kepada aktivitas kejahatan dengan computer atau jaringan computer menjadi alat, sasaran atau tempat terjadinya kejahatan contohnya penipuan lelang secara *daring*, pemalsuan cek, penipuan kartu kredit/*carding* dan lain-lain.

Dari penjelasan latar belakang teknologi diatas, penulis menyimpulkan bahwa perkembangan teknologi yang semakin canggih memudahkan setiap orang mendapatkan informasi dari seluruh dunia tetapi juga dapat menyebabkan beberapa orang yang menggunakan teknologi tersebut untuk melakukan kejahatan. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini penulis dapat membuat dan membangun aplikasi berbasis *website* yang dapat dikontrol oleh admin instansi pada Rumah Sakit Provinsi Sumatera Selatan.

Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi yang bergerak pada pelayanan kesehatan hewan yang bergerak di sektor industri jasa yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan sub spesialisasi sesuai dengan kemampuan klasifikasi yang ditetapkan. Dalam institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama. Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih berbagai alternatif yang ditawarkan yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang telah menaikkan harapan mereka. Semakin baik kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang



dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Pasien merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari instansi kesehatan.

Beberapa cara dilakukan pihak rumah sakit untuk mengukur kualitas pelayanannya. Diantaranya dengan mengadakan survei, membuat sarana kotak saran serta *sms center* untuk pengaduan layanan. Namun cara tersebut dirasa kurang efektif dikarenakan survei dilakukan secara acak dengan mengukur pelayanan secara keseluruhan tanpa melihat pelayanan mana yang kurang baik. Sedangkan kotak saran dan *sms center* kurang mendapat respon umpan balik dari pasien. Ini menyebabkan pihak rumah sakit kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian ini penulis mencoba menggabungkan 2 (dua) metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien/pelanggan, antara lain adalah metode *servqual*. Metode *Servqual* (*Service and Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. *Servqual* salah satu metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Metode *servqual* terdiri dari atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibility* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan). Dalam penelitian ini, *servqual* menghasilkan penilaian seseorang terhadap suatu kriteria yang bersifat kualitatif adalah subyektif dan sering kali bias. Dengan melihat keterbatasan yang terdapat dalam *servqual* tersebut memungkinkan adanya integrasi dan langkah lanjutan sehingga menghasilkan hasil yang lebih obyektif dan



realistis untuk diterapkan. Penelitian ini mencoba mengintegrasikan *servqual* dengan SAW.

Sedangkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dikenal dengan istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar pada metode SAW adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif di semua atribut. Metode ini mampu melakukan penilaian secara lebih tepat karena selain itu SAW juga dapat menyeleksi alternatif yang ada karena adanya proses perankingan. Pada sistem perankingan ini penilaian akan lebih akurat karena berdasarkan nilai kriteria dan bobot yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menyusun laporan tugas akhir ini untuk melakukan analisa terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan dengan judul **“Implementasi Metode *Servqual* dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis membuat beberapa rumusan masalah yang dihadapi seperti yang disebutkan dibawah ini.

1. Bagaimana melakukan analisa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual*?
2. Bagaimana mengukur perankingan kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan dari hasil metode *Servqual* menggunakan metode SAW?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Penelitian membahas tentang kualitas pelayanan berupa jasa dari dokter ke pasien secara umum, tidak ada spesifikasi pelayanan pada suatu rumah sakit hewan provinsi sumatera selatan.
 2. Metode SAW dirancang sebagai sistem pengukuran kepuasan pasien berbasis website dengan menggunakan PHP dan basis data *MySQL*.
-



3. Hanya admin yang memiliki mengelola sistem pengukuran kualitas pelayanan berbasis website ini.
4. Kriteria yang terdapat dalam penelitian yaitu: *Tangibility* / Bukti fisik, *Empathy* / Empati, *Reliability* / Keandalan, *Responsiveness* / Ketanggapan, *Assurance* / Jaminan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulis

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

Untuk menerapkan metode *Servqual* dan SAW untuk membantu pengukuran kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hewat Provinsi Sumatera Selatan menggunakan programan PHP.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Menjadi sumber acuan, bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayan kesehatan yang akan diberikan dimasa akan datang.
2. Mendapatkan informasi tentang kepuasan pasien berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan lebih akurat dan dengan memanfaatkan website yang mudah diakses oleh admin.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui dan mengikuti pembahasan serta format penulisan tugas akhir ini, maka peneliti membagi tahapan atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman dalam melakukan penulisan dan tahap - tahap kegiatan sesuai dengan ruang lingkup yang dijelaskan sebelumnya secara garis besar, yang dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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 penyusun.