

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan mutiara kehidupan manusia karena kesehatan bagi masyarakat umumnya dan pada para karyawan khususnya yang bekerja di lembaga – lembaga pemerintah maupun swasta adalah hal penting. Hal ini karena gangguan terhadap kesehatan merupakan gangguan terhadap proses kinerja sumber daya manusia bagi pembangunan (Felix Kasim : 2014)

Rsu Advent Medan adalah instansi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan masyarakat untuk mengatasi keluhan masyarakat dibidang kesehatan dan memberikan solusi terhadap keluhan kesehatan masyarakat. Adapaun masalah yang sering dihadapi oleh Rsu Advent Medan adalah kesulitan dalam olah data manajemen pelayanan kesehatan pasien, olah data manajemen logistik dan olah data manajemen keuangan kesehatan masyarakat dan istem yang berjalan pada Rsu Advent Medan masih tergolong semi komputerisasi sehingga dalam hal penanganan pelayanan pasien kurang efektif dan kurang akurat. Hal tersebut diakibatkan proses penyimpanan data manajemen kesehatan pasien masih bersifat manual yaitu dengan menggunakan sistem arsipan data, sehingga menyulitkan pihak Rsu Advent Medan dalam pembuatan laporan bulanan manajeme pelayanan pasien.

Beberapa komponen yang akan menjadi penilaian terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah desain antar muka, kemudahan pasien dalam

menyampaikan keluhan, konsultasi dan pelayanan Rsu Advent terhadap pasien, akses informasi yang cepat, ketersediaan materi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan melakukan pengujian dengan metode KANO sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasana pasien terhadap aplikasi. Metode ini nantinya akan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan keperluan pasien, serta dapat menjabarkan secara jelas tingkat kepuasan pasien.

Dengan merancang dan membangun Sistem Informasi pelayanan pasien dengan menggunakan metode kano sangat tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh Rsu Advent Medan. Metode kano merupakan perhitungan koefisien kepuasan konsumen untuk mengetahui atribut yang diinginkan konsumen dan seberapa besar pengaruh yang diberikan, sehingga pasien dapat memberikan penilaian khusus dalam hal pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan dan akan mempermudah proses kerja pegawai Rsu Advent Medan dan menghasilkan laporan pelayanan pasien Rsu Advent Medan yang lebih efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan memilih dan menambah masalah yang ada ke dalam skripsi dengan judul **“Penerapan Metode Kano Dalam Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Rsu Advent Medan Berbasis Web”**.

I.2. Ruang lingkup Permasalahan

Adapun beberapa tahap yang dilakukan dalam membuat ruang lingkup permasalahan adalah :

I.2.1. Identifikasi Masalah

Dari identifikasi di atas, terdapat beberapa masalah yang ditemui dan diharapkan dapat diselesaikan melalui penelitian ini adalah :

1. Sering terjadi Kesalahan dalam pengolahan data pelayanan Pelayanan Pasien yang dilakukan secara manual oleh karena itu dibutuhkan pengembangan sistem.
2. Penyajian laporan masih manual sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menelusuri kesalahan khususnya dalam proses Pelayanan Pasien.

I.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana merancang aplikasi Sistem Informasi pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan ?
2. Bagaimana cara mengelolah data transaksi pelayanan pasien berupa manajemen kesehatan masyarakat Pada Rsu Advent Medan agar laporan dapat diubah tepat waktu ?

I.2.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang, maka perlu dibuat batasan masalah yaitu :

1. Data yang menjadi inputan adalah data pasien, data keluhan, data pelayanan.
2. Data output yang dihasilkan adalah Laporan pasien, Laporan keluhan dan laporan pelayanan pasien.
3. Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien pada Rsu Advent Medan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*)

4. Bahasa pemrograman yang akan diterapkan adalah *PHP* dan *MySQL*.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dan target penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membangun suatu aplikasi Sistem Informasi pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan dengan menggunakan metode Kano.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap fungsionalitas sistem informasi pelayanan Rsu Advent Medan.
3. Merekomendasikan usaha perbaikan terhadap sistem informasi pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Terciptanya sistem pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan yang mudah digunakan dan dapat mempercepat proses pengolahan data termasuk pembuatan laporannya.
2. Terciptanya Sistem Informasi pelayanan pasien pada Rsu Advent Medan maupun pencarian data yang di butuhkan, sehingga memudahkan Rsu Advent Medan untuk mengetahui keluhan pasien sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Pengumpulan Data

Di dalam menyelesaikan penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) metode studi yaitu :

1. Studi Lapangan

Merupakan metode yang dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi yaitu pada Rsu Advent Medan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

a. Pengamatan (*Observation*)

Yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap data manajemen kesehatan masyarakat yang terdiri dari manajemen pelayanan, manajemen logistik dan manajemen keuangan pada Rsu Advent Medan.

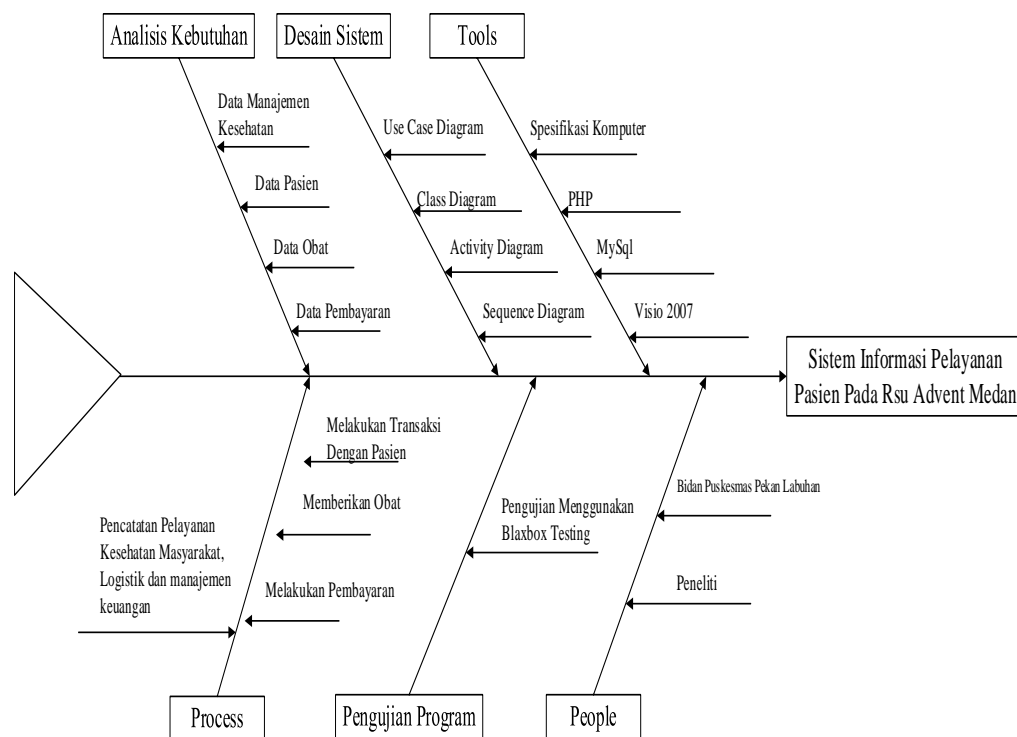
2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan studi pustaka untuk memperoleh data-data yang berhubungan dengan penulisan skripsi dari berbagai sumber bacaan seperti buku panduan pembuatan aplikasi *PHP* dan *Mysqlr*, manajemen data, dan buku atau jurnal yang membahas tentang penentuan manajemen kesehatan pasien yang terdiri dari manajemen pelayanan, manajemen logistik dan manajemen keuangan.

I.4.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif atau disebut juga metode penelitian analitis. Dalam metode penelitian

deskriptif ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, survei, studi kepustakaan terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis susun observasi, dan teknik *Test* terhadap objek penelitian yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem kerangka fishbone dapat dilihat pada gambar I.1 :



Gambar I.1. Kerangka Fishbone

Dalam pengembangannya metode kerangka fishbone memiliki beberapa tahapan yaitu : *requirement* (analisis kebutuhan), *design* sistem (*system design*), *coding*, pengujian program, pemeliharaan sistem.

1. Target

Berisi tentang langkah utama yang dilakukan oleh peneliti mulai dari pencarian alamat objek penelitian da pemilihan tempat penelitian yang cocok bagi penulis.

2. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data pelayanan pasien yang terdiri dari manajemen kesehatan masyarakat yang terdiri dari manajemen pelayanan, manajemen logistik dan manajemen keuangan, data penulis, data pengguna dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah PHP dan database MySQL sebagai penyimpanan data.

3. Desain Sistem

Secara umum Penerapan Metode Kano Dalam Sistem Informasi Pelayanan Pasien Pada Rsu Advent Medan Berbasis Web yang terdiri dari manajemen pelayanan, manajemen logistik dan manajemen keuangan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yang terdiri dari *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

4. Penulisan Sinkode Program

Penulis melakukan pengetikan syntax program pada aplikasi PHP yang disebut dengan view code editor. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap system tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

5. Pengujian Program

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan sistem. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

6. Pemeliharaan Sistem

Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan (peripheral atau sistem operasi baru) baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.

I.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang berhubungan penulisan skripsi dapat dilihat pada berikut ini :

Berdasarkan penelitian oleh Indri Rahmayuni (2016) dengan judul “Pemanfaatan Metode *Kano* Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan)” Sistem informasi kepegawaian ini memiliki 36 buah fungsionalitas/fitur. Kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem ini akan

dianalisis menggunakan metode Kano. Kuisisioner Kano yang dibuat berdasarkan fungsionalitas sistem disebar kepada 24 orang responden yang merupakan pengguna sistem ini. Dari pengolahan kuisisioner, didapatkan bahwa seluruh fungsionalitas sistem berada pada kategori one-dimensional dimana seluruh fitur telah memenuhi kebutuhan kinerja sistem.

Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk merancang sistem yang baru dalam menentukan Pelayanan Pasien yang berdasarkan data kuisisioner yang diisi oleh pasien secara terkomputerisasi, data pasien masih diinput oleh bagian receptionist secara satu persatu dengan menggunakan miosoft excel 2007, dengan demikian peneliti merancang sistem yang baru dalam pengolahan data pelayanan pasien dengan menggunakan aplikasi PHP dan Mysql.

I.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rsu Advent Medan yang berlokasi di Jalan Jl. Gatot Subroto No.KM, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118, Telp : (061) 4524875.

I.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan teori dasar yang berhubungan dengan program yang dirancang serta bahasa pemrograman yang digunakan.

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini mengemukakan analisa masalah program yang akan dirancang dan rancangan program yang digunakan pada penulisan Skripsi ini.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini mengemukakan tentang hasil implementasi sistem yang dirancang mencakup uji coba sistem, tampilan serta perangkat yang di butuhkan. Analisa sistem dirancang untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan berbagai kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan uraian yang telah disimpulkan, serta saran kepada perusahaan.