

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesehatan dapat didefinisikan sebagai sebuah keadaan sejahtera, yang dapat dilihat dari segi fisik, jiwa dan sosial. Kesehatan juga memungkinkan setiap hidup produktif secara sosial dan ekonomis [1]. Kesehatan memiliki beberapa tujuan dan ruang lingkup, dan dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu secara umum dan khusus. Tujuan dan ruang lingkup secara umum meliputi tindakan untuk melakukan perbaikan (koreksi) terhadap segala bahaya dan ancaman terhadap kesejahteraan dan kesehatan manusia. Tindakan ini meliputi usaha pencegahan antara lain dengan cara pengaturan sumber daya untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan hidup manusia, menerapkan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah serta lembaga non pemerintah dalam menangani bencana alam ataupun wabah penyakit yang menular.

Tujuan dan ruang lingkup secara khusus meliputi usaha perbaikan atau bahkan pengendalian terhadap hidup manusia, antara lain adalah penyediaan air bersih dan sanitasi yang baik, penyediaan makanan dan minuman yang sehat, pemeliharaan ekosistem hutan karena adanya pencemaran udara seperti pembakaran BBM, dll, yang berpengaruh pada perubahan ekosistem yang berbahaya bagi kesehatan dan kontrol terhadap limbah rumah tangga.

Salah satu cara mendapatkannya dengan cara memelihara kesehatan itu sendiri. Memelihara kesehatan dapat kita definisikan sebagai salah satu upaya (cara) untuk menanggulangi dan mencegah gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan dan pengobatan [2]. Kita dapat meningkatkan pemeliharaan kesehatan dengan adanya pengetahuan dan pendidikan tentang kesehatan. Proses yang membuat manusia dapat bertindak dan membuat keputusan berdasarkan

pengetahuan kesehatan yang dipunyai sering didefinisikan sebagai suatu proses peningkatan pemeliharaan kesehatan [3].

Oleh sebab pengetahuan tentang kesehatan ini maka diperlukan adanya suatu jaminan kesehatan, berdasarkan penelitian yang dilakukan didapat data bahwa lebih dari 80 persen dari rakyat Indonesia yang tidak mampu menerima suatu jaminan kesehatan [4]. Ada beberapa jaminan kesehatan yang ada di Indonesia antara lain BPJS, Astra, Manulife, dll.

Pengguna BPJS yang menggunakan layanan RSUD Brebes dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang pesat, hal ini dapat dilihat dari data yang ada bahwa pengguna BPJS yang menggunakan layanan RSUD Brebes pada tahun 2014 sejumlah 49.160 orang, sedangkan pada tahun 2015 meningkat menjadi 92.309 orang. Peningkatan yang pesat ini antara lain disebabkan :

1. Adanya upaya peningkatan status akreditasi RSUD Brebes dari tipe B menjadi tipe A.
2. Layanan rumah sakit yang cukup baik dan meningkat seperti dengan penambahan karyawan, penataan ruang layanan yang memadai.
3. Sarana dan prasarana rumah sakit meningkat seperti penambahan gedung ruang perawatan.

Berdasarkan pengamatan sementara bahwa pasien BPJS beranggapan layanan pasien BPJS tidak sebaik dengan pasien umum antara lain disebabkan pasien umum bayar secara tunai dan cenderung mahal sedangkan pasien BPJS gratis.

RSUD Brebes sebagai suatu instansi yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat dimana tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator bagi keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Untuk memperoleh kepuasan dan pengakuan publik atas standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit sudah tentu bukanlah hal yang mudah. Diperlukan adanya kemampuan dan kemauan dari pihak manajemen rumah sakit dalam menentukan arah kebijakan untuk menggerakkan jalannya pelayanan masyarakat. Untuk itu pemanfaatan teknologi informasi merupakan suatu solusi tepat guna mendukung

kebijakan dan langkah strategis manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kesehatan.

Sistem manajemen RS saat ini yang dikembangkan RSUD Brebes dinilai sudah sangat baik akan tetapi belum mencakup tentang data kepuasan pasien. RSUD Brebes selama ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pasien terutama bagi pengguna BPJS masih menggunakan sistem manual yaitu dengan memasang kotak saran, sehingga data yang diperoleh kurang akurat mengingat hanya sedikit saja masyarakat yang mau menggunakan fasilitas tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka diperlukan sistem aplikasi yang memadai.

Oleh karena itu maka diterapkanlah analisis sistem informasi di Rumah sakit daerah Brebes. Diharapkan dengan adanya analisis ini dapat meningkatkan kinerja di Rumah sakit tersebut. Pada penelitian kali ini akan dibuat suatu sistem informasi berbasis PHP. PHP dikenalkan dan diciptakan oleh Rasmus Lerdorf sejak tahun 1995. Pada saat itu PHP dikenal sebagai Form Interpreted (FI), dimana berbentuk sekumpulan script yang biasanya dipakai atau digunakan di dalam pengolahan formulir data pada web. Untuk itu pada penelitian kali ini diambil judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Regresi Pada Pasien BPJS Di RSUD Brebes”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, adapun rumusan masalah yaitu “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Regresi Pada Pasien BPJS Di RSUD Brebes “.

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memberikan gambaran dengan lebih terfokus, maka penulis menyusun batasan masalah sebagai berikut:

1. Data sistem diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Brebes

2. Pembuatan sistem menggunakan PHP
3. Sistem menggunakan metode Regresi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian tugas akhir kali ini adalah

1. Untuk mengukur kinerja sistem informasi pelayanan pasien BPJS pada RSUD Brebes dengan menggunakan metode Regresi.
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSUD Brebes.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dalam laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Bagi Peneliti
  - a. Mengasah daya berpikir dan kreativitas peneliti dalam memecahkan suatu kasus yang berhubungan dengan sistem informasi.
  - b. Dapat menemukan solusi dalam menyelesaikan kasus pengaduan pengguna BPJS.
2. Bagi Masyarakat
  - a. Mendapatkan informasi mengenai BPJS.
  - b. Dapat merasakan dampak dari pelayanan BPJS yang nantinya akan diperbaiki.
3. Bagi Universitas
  - a. Dapat mengetahui bagaimana seorang mahasiswa dapat memahami materi yang diberikan selama perkuliahan.
  - b. Dapat mengevaluasi mahasiswa sebagai salah satu cara mengetahui kualitas pendidikan yang diberikan.
  - c. Dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang lainnya.