

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

(R. H. Osborne, 2013) Penggunaan teknologi informasi dalam aspek kesehatan sudah menjadi kebutuhan begitu penting terkait juga dengan pemahaman, kemampuan dan sumberdaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Teknologi informasi yang terus berkembang turut membantu kegiatan pelayanan kesehatan. (Stephen T. Parente dan Jeffrey S. McCullough, 2009). Diantaranya dapat digunakan untuk membantu memperoleh informasi kesehatan pasien terkini dengan waktu yang cepat dan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (Ammenwerth E, 2003).

Rumah sakit adalah suatu organisasi perawatan kesehatan professional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, tenaga ahli kesehatan dan staf-staf lainnya. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. (Andreassen et al., 2007) Saat ini sudah banyak bukti dari peranan teknologi dalam bidang kesehatan. (Effendi, 2014) Salah satunya adalah peran dalam meningkatkan mutu pelayanan medis. Peningkatan mutu pelayanan medis tidak terlepas dari ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan, dalam hal ini rumah sakit, untuk menerapkan teknologi informasi kesehatan. Teknologi informasi ini digunakan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kesehatan. Salah satu contoh teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan adalah menerapkan layanan digital pada rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah rumah sakit umum milik pemerintah di kota Palembang, Indonesia yang memiliki

layanan kesehatan yang menerapkan pelayanan IT yang menggunakan teknologi berbasis IT. Penerapan pelayanan berbasis IT dirumah sakit pada suatu instalasi- instalasi tertentu pada Rumah Sakit Moeh Hoesin Palembang yang telah menerapkan kemajuan IT.

Salah satu instalasi yang menerapkan kemajuan IT adalah instalasi rawat jalan yang menyediakan pelayanan digital untuk mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi dan reservasi pada kunjungan rawat jalan di RSUP Dr.Moh.Hoesin Palembang, akan tetapi keluhan yang dirasakan diantaranya proses pendaftaran yang rumit, karena setelah pendaftaran online harus konfirmasi pendaftaran berupa offline dan masih harus mengantri tiket, jadwal praktik dokter tidak tepat waktu dan ketersediaan jam praktik dokter . Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 1 Januari sampai 20 Januari 2019. Melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap 20 orang pasien pengunjung rawat jalan, didapatkan beberapa informasi diantaranya waktu tunggu di loket pendaftaran yang lama setelah pendaftaran online (20-30 menit), waktu tunggu pelayanan dokter juga lama (1-2 jam) dan permasalahan kedatangan status pasien dari loket pendaftaran ke meja dokter di poliklinik yang cukup lama. Suasana ruang tunggu yang sempit dan tidak teratur juga salah satu keluhan yang ditemukan dari hasil survey pendahuluan tersebut.

Banyak metode dan pendekatan yang dapat digunakan dalam mengembangkan suatu konsep *public trust* pada Rumah Sakit di Indonesia. Sebagai contoh (Rahab & Alisa, 2012) dalam penelitiannya yang berjudul Peningkatan Citra dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik

Pemerintah melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa mengungkapkan permasalahan yang dihadapi rumah sakit dalam rangka memberikan kepuasan pada pengguna umumnya berkaitan dengan sistem penyampaian jasa yang meliputi *physical support* dan *contact personnel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical support* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan pada rumah sakit di wilayah Kabupaten Banyumas. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan fisik berupa: fasilitas gedung yang tersedid, ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, ketersediaan fasilitas pendukung, kondisi ruang perawatan, kebersihan rumah sakit, eksterior gedung, interior gedung, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi rumah sakit, penerangan rumah sakit, sirkulasi udara, tata letak ruangan, menu makanan yang disediakan untuk pasien berpengaruh pada kepercayaan pengguna pada rumah sakit, sedangkan *contact personnel berpengaruh pada* kepercayaan pelanggan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit dipengaruhi oleh hasil evaluasi yang dilakukan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap mereka.

Hasil penelitian searah dengan temuan (Gunawan & Yuliana, 2013) dalam penelitiannya Komunikasi Interpersonal dan Fasilitas Kesehatan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas dan *WOM* Rumah Sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi Interpersonal perawat ternyata tidak terbukti ikut mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena pasien merasakan harapan yang lebih besar atas pelayanan yang diberikan paramedis dan dokter yang merawatnya. Fasilitas kesehatan yang diperoleh dan diberikan oleh rumah sakit

sudah dapat menaikkan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga terbukti dapat membangkitkan Loyalitas dan selanjutnya membangkitkan *Word of Mouth* positif.

Penelitian (Trarintya, 2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* (*Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*), Universitas Udayana Denpasar 2011. Penelitian ini membahas Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan *word of mouth* (*WOM*) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar. Secara lebih spesifik tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar, 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Word of mouth* (*WOM*) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar, 3) Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan terhadap *Word of mouth* (*WOM*) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (*WOM*) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar; 3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* (*WOM*) pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar.

Hasil penelitian tidak searah dengan temuan (Palilati, 2007). Dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah di Sulsel. Hal ini disebabkan oleh karena harapan

yang diinginkan nasabah belum dapat dipenuhi oleh kinerja atribut, sehingga terjadi ketidakpuasan terhadap atribut yang ada.

Hasil penelitian sesuai dengan temuan (Rachmawati, 2010), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan target utama pemasar untuk mendapatkannya. Dengan loyalitas pelanggan, perusahaan akan mendapatkan keuntungan sesuai dengan yang diharapkan dan perusahaan dapat mempertahankan bisnis mereka. Namun demikian diperlukan kepuasan pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian sesuai dengan temuan Yulisa Gardenia (Gardenia, 2008) dalam penelitian Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel loyalitas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan.

Hasil penelitian juga sesuai dengan temuan (Anggia, 2017). Dengan judul: *Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service, Customer Relationship Management and Customer Satisfaction*, yang dimuat pada *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, Vol 3, No 3: September 2014. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (*Customer satisfaction positive and significantly effect toward loyalty, this suggests that when customer satisfaction formed will encourage increased customer loyalty*).

Walaupun banyaknya penelitian-penelitian yang telah menerapkan konsep *public trust* di Rumah Sakit di Indonesia, tetapi masih banyak kurangnya pemanfaatan teknologi informasi *e-digital*. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah ketidakpercayaan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Rawat Jalan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas maka penelitian diambil judul “*Konsep Layanan Digital untuk meningkatkan Public Trust di Rumah Sakit Moeh.Hoesin Palembang*”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Moeh.Hoesin Palembang ?
2. Bagaimana efektifitas penerapan IT terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Moeh.Hoesin Palembang ?
3. Bagaimana efisiensi penggunaan IT untuk meningkatkan *public trust* pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Moeh.Hoesin Palembang ?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam Tesis ini dapat terfokuskan maka dibuat batasan masalah :

Penelitian hanya dilakukan terhadap pasien rawat jalan penyakit dalam Rumah Sakit Moeh. Hoesin Palembang.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

Pada penelitian ini perumusan permasalahan yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan yaitu : “Bagaimana membuat pelayanan menjadi transparansi dan meningkatkan *Public Trust* di Rumah Sakit Moeh Hoesin Palembang”.

1.5 Tujuan Penelitian

Agar dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, diperlukan langkah-langkah tujuan yang jelas dan dapat dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk membuat konsep pelayanan rawat jalan pada pasien berupa digital di Rumah Sakit Moeh Hoesin Palembang.
2. Meningkatkan kualitas Pelayanan karyawan terhadap pasien di Rumah Sakit Moeh Palembang.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat antara lain;

- a. Bagi Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Moeh.Hoesin Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Moeh.Hoesin Palembang untuk dapat memilih konsep atau metode yang digunakan pada pengelolaan Layanan Digital untuk meningkatkan lebih efisien dan dapat mencapai hasil yang diharapkan.

- b. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian atau kegunaan penelitian yang diharapkan dari dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian ini.

penelitian sebagai berikut :

- **Manfaat Praktis.** Bagi penulis, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai penerapan fungsi Ilmu Teknik Informatika yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan pada Universitas Bina Darma Palembang. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk mengembangkan layanan digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- **Manfaat Akademis.** Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu Teknik Informatika, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap e-digital untuk meningkatkan *public trust* pada Rumah Sakit.

1.7 Susunan dan Struktural Proposal Thesis

Penulisan penelitian ini disajikan dalam beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka konseptual dan teoritis , metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori pengertian Layanan Digital untuk meningkatkan *Public Trust* Rumah Sakit Moeh Hoesin Palembang, penelitian terdahulu, kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari desain dan jadwal penelitian, data penelitian meliputi jenis data, populasi dan sampel penelitian, kemudian konsep dan metode penelitian yang digunakan metode pengumpulan data serta teknik analisis data

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum dari objek penelitian berupa data pasien rawat jalan di RSUP Dr. Moeh.Hoesin Palembang pengolahan objek data yang menggunakan tools SPSS statistic 22 dan SPSS Amos 23, pada bab ini juga membahas tentang data-data penelitian yang telah dilakukan yaitu data hasil penyebaran kuisioner yang telah diolah menggunakan alat penunjang analisis dan pengolahan data dari hasil data kuisioner yang telah disebarakan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan beserta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian.