

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

RSUD Bagas Waras Klaten merupakan Rumah Sakit Umum Daerah Kelas C Kabupaten Klaten dengan status kepemilikan merupakan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Klaten. Tujuan didirikan Rumah Sakit Umum Daerah Bagas Waras Kabupaten Klaten ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, serta memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit[19].

Prasarana atau sistem utilitas Rumah Sakit adalah sistem dan peralatan yang mendukung pelayanan mendasar perawatan kesehatan yang aman. Sistem ini mencakup distribusi listrik, air, ventilasi dan aliran udara, gas medis, pipa air, pemanasan, limbah, dan sistem komunikasi dan data. Pengelolaan prasarana Rumah Sakit dari aspek keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah upaya memastikan sistem utilitas aman bagi sumber daya manusia Rumah Sakit, pasien, pendamping pasien, pengunjung, maupun lingkungan Rumah Sakit.

Keluhan merupakan ungkapan rasa kurang puas terhadap suatu produk baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal. Langkah pertama untuk mengatasi masalah tersebut adalah mengidentifikasi atau

mengenal kebutuhan pengguna yaitu karyawan dan pengunjung. Langkah kedua mengidentifikasi faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit.

Penanganan keluhan yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas sarana dan prasarana. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya penting dari sisi pengguna namun juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam usaha meningkatkan citra dari sebuah instansi.

Penanganan keluhan di RSUD Bagas Waras Klaten yang telah digunakan menggunakan kotak saran dan customer service sebagai wadah untuk menerima keluhan yang masuk secara langsung maupun tidak langsung, namun dalam penanganannya belum memadai. Penanganan keluhan tentang kurangnya atau kerusakan fasilitas di RSUD Bagas Waras belum dilakukan secara efektif dan belum merespons dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu pengunjung rawat jalan yang mengeluh tentang toilet untuk pengunjung yang belum bersih, pengunjung ini telah menyampaikan keluhan ini beberapa hari yang lalu, tetapi belum ada tindakan dari pihak rumah sakit. Ini membuktikan bahwa kurangnya respons dalam menanggapi keluhan.

Perkembangan teknologi berbasis android pada era saat ini sangatlah luas. Oleh karena itu kami tertarik untuk membuat sebuah aplikasi untuk RSUD Bagas Waras Klaten yang bernama Aplikasi Penyampaian Keluhan. Aplikasi ini menggunakan fitur pemetaan pada RSUD Bagas Waras Klaten yang memudahkan pengguna dalam memilih lokasi gedung maupun ruangan yang dikeluhkan

fasilitasnya. Aplikasi ini mengirimkan bukti keluhan yang ada seperti foto melalui aplikasi smartphone dengan mengambil foto tersebut dari kamera langsung ataupun galeri pelapor. Aplikasi ini diimplementasikan dengan bahasa pemrograman Java. Aplikasi berbasis mobile ini dirancang agar admin dapat melakukan update dan monitoring data keluhan dengan mudah. Dari informasi data keluhan yang telah diterima akan lebih efektif untuk ditangani.

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari tugas akhir ini adalah :

1.2.1 Maksud

Tugas akhir ini dilakukan dengan maksud untuk merancang system informasi penyampaian keluhan di RSUD Bagas Waras Klaten berbasis mobile.

1.2.2 Tujuan

Tujuan yang ingin diraih dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah :

1. Membuat sebuah aplikasi yang mampu menampung pengaduan keluhan secara mobile app.
2. Membantu admin(staff pengembangan) dan memberikan kemajuan penanganan dalam mengatasi dan mencatat keluhan.

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Pihak RSUD Bagas Waras Klaten

Hasil pembuatan sistem E-Keluhan dapat digunakan pihak rumah sakit dalam menerima keluhan dari pengunjung, pasien, ataupun karyawan.

1.3.2 Bagi Peneliti

1. Memenuhi persyaratan kurikulum jenjang D3 Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Menerapkan ilmu mobile programming yang didapat selama mengikuti pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta.

1.3.3 Bagi Pengguna

Bagi pengguna, aplikasi ini dapat digunakan untuk mempermudah dalam menyampaikan keluhan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dituliskan pada 1.1, dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu:

1. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat membantu admin dalam mengolah data keluhan ?
2. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat menghubungkan pengguna dengan Staff Pengembangan di RSUD Bagas Waras Klaten?

1.5 Batasan Masalah

Untuk mempersempit pembahasan pada tugas akhir ini, maka dibuat batasan batasan sebagai berikut:

1. Data yang diolah yaitu :
Data keluhan
2. Informasi yang akan dihasilkan :
Informasi data keluhan.
3. Sistem Operasi yang digunakan adalah Windows 10 dengan program aplikasi FIREBASE sebagai database. Serta JAVA sebagai bahasa pemrograman dan ANDROID STUDIO sebagai compiler.

4. Aplikasi ini belum terdapat pada Play Store, karena masih dalam tahap pengujian selama beberapa bulan.
5. Untuk menjalankan aplikasi ini dapat menggunakan Smartphone Android dengan minimal versi Lollipop dan RAM 500MB

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian kali ini menggunakan metode observasi dan wawancara.

1. Observasi

Pada metode ini dilakukan pengamatan langsung terhadap pengunjung atau karyawan yang sedang mengisi kotak kritik dan saran yang disediakan. Kami juga mengamati karyawan saat pengambilan data pada kotak kritik dan saran. Dalam metode ini data yang didapat adalah proses pembuatan laporan keluhan mulai dari pengambilan sarana dan kritik pada kotak kritik saran, pengolahan keluhan, hingga menjadi rekapan laporan keluhan.

2. Wawancara

Dilakukan dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan karyawan yang bertugas mengambil data yang tersedia pada kotak kritik saran. Dalam metode ini diperoleh data keluhan fasilitas. Metode ini digunakan sebagai proses penentuan system informasi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh RSUD Bagas Waras Klaten.

1.6.2 Analisis Sistem

Pada penelitian kali ini, bagian analisis sistem kami menggunakan analisis kebutuhan, dan identifikasi masalah.

1.6.3 Perancangan Sistem

Perancangan sistem yang kita gunakan pada penelitian ini yaitu *Unified Modelling Language (UML)*.

1.6.4 Pengembangan Sistem(SDLC)

Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Waterfall*.

1.6.5 Coding

Pada penelitian kali ini kita menggunakan software *Android Studio* dengan bahasa pemrograman *Java*.

1.6.6 Pengujian Sistem

Pengujian sistem yang kita gunakan pada penelitian ini yaitu *Black box Testing* atau *behavioral testing* dan pengujian device.

1.7 Sistematika Penulisan

Metode sistematika penulisan laporan dibuat agar mempermudah dalam penyusunan tugas akhir yang diuraikan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

- Bab II Tinjauan Pustaka, pada bab ini berisi tentang teori yang berhubungan dengan sistem informasi keluhan berbasis mobile.
- Bab III Tinjauan Umum, bab ini berisi tentang gambaran umum RSUD Bagas Waras, system yang ada saat ini, masalah yang dihadapi hingga solusi dari permasalahan ini.
- Bab IV Perancangan dan Pembahasan, bab ini membahas tentang rancangan system, implementasi mengenai system informasi yang dibangun, dan pengujian melalui device yang berbeda.
- Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil akhir penilaian proyek, dan saran dari permasalahan yang diangkat pada Tugas Akhir ini.

Daftar Pustaka

