

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi yang pesat dalam beberapa tahun terakhir telah merubah cara masyarakat mencari dan memperoleh informasi. Teknologi jaringan internet global kini menjadi sumber informasi utama yang menggantikan media tradisional seperti media cetak, radio, dan televisi yang sebelumnya lebih dominan (Megawaty, 2020). Seiring dengan perubahan dalam lingkungan layanan, sektor kesehatan pun terus berkembang untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi. Rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memenuhi standar tinggi yang diharapkan oleh masyarakat dan dapat bersaing di pasar layanan kesehatan. Prapitasari dan Jalilah (2020) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan seluruh pengguna layanan, sesuai dengan standar profesi dan kode etik, serta sesuai dengan tingkat kepuasan baik dari masyarakat maupun penyedia layanan. Kepuasan pasien sendiri merujuk pada sejauh mana pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan medis yang mereka terima setelah membandingkannya dengan ekspektasi mereka. Berbagai faktor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya karakteristik pasien, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan (Aulia et al., 2022).

Pemahaman yang baik tentang apa yang dimaksud dengan “kualitas pelayanan” sangat penting untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Banyak fasilitas medis yang menawarkan layanan yang hampir selalu memenuhi kebutuhan pasien dan sering kali disebut sebagai layanan kesehatan berkualitas. Menurut Astuti dan Kustiyah (2014), kapasitas rumah sakit dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan baik untuk pasien maupun tenaga medis sering disebut sebagai kualitas layanan kesehatan. Pengukuran yang akurat terhadap tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk perbaikan pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan perlu dilakukan secara berkala, akurat, dan berkelanjutan.

Kepuasan pasien terkait erat dengan SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik (tangibles), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan menggunakan lima dimensi ini, kita bisa menilai apakah kualitas layanan keperawatan memengaruhi kepuasan pasien dan juga menentukan dimensi kualitas layanan mana yang paling berpengaruh (Badrin, Rachmawaty, & Kadar, 2019).

Kemajuan teknologi semakin cepat, terutama dalam periode globalisasi kontemporer. Teknologi informasi (TI) telah merambah ke berbagai aspek kehidupan manusia. TI didefinisikan sebagai studi atau penerapan perangkat elektronik untuk menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan berbagai jenis informasi melalui berbagai media, termasuk internet (Rosari et al., 2023). Salah satu kemajuan yang sangat penting dalam industri kesehatan adalah penerapan teknologi informasi. Oleh karena itu, penting untuk memiliki alat yang dapat mengukur seberapa puas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Salah satu bentuk aktivitas hubungan masyarakat yang berhubungan dengan media adalah media monitoring atau pemantauan media. Media monitoring adalah kegiatan untuk memantau pemberitaan mengenai suatu organisasi di berbagai jenis media seperti cetak, online, televisi, dan radio (Farzindar, 2022). Tujuan dari media monitoring adalah untuk membantu organisasi dalam mengantisipasi peristiwa yang bisa berdampak buruk terhadap citra yang telah dibangun. Dengan pengelolaan media monitoring yang baik, hubungan masyarakat dapat mengarahkan komunikasi ke arah yang diinginkan oleh organisasi. Selain itu, media monitoring juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk merencanakan strategi komunikasi dan promosi di masa mendatang.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan informasi yang akurat dan terkini juga semakin meningkat. Hal ini mendorong lembaga-lembaga dan masyarakat umum untuk lebih memanfaatkan teknologi informasi. Segala jenis informasi, baik positif maupun negatif, berpotensi berdampak pada perkembangan masalah, khususnya yang berkaitan dengan kesehatan. Pengorganisasian data yang dilakukan secara rutin, jelas, akurat, dan tepat waktu serta dapat disajikan dalam bentuk laporan tentunya akan membantu efisiensi dalam

pengambilan keputusan bisnis yang bijaksana. Saat ini, orang dapat mengakses situs web melalui tablet dan ponsel pintar, selain menggunakan desktop, yang semakin memudahkan akses informasi. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi potensi penerapan perubahan perilaku melalui pendidikan dan promosi kesehatan berbasis media (Rosari et al., 2023). Kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien atau keluarga pasien, menjadi salah satu metrik yang harus dievaluasi setiap tiga bulan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Penyedia layanan terkadang melakukan survei setiap tiga bulan (triwulanan), enam bulan (semester), atau setidaknya setahun sekali (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2014).

Berdasarkan hasil observasi, selama ini tingkat kepuasan pasien di rumah sakit diukur dengan menggunakan kuesioner berbentuk kertas. Penggunaan metode ini memiliki beberapa kekurangan, seperti responden yang harus mengisi kuesioner di tempat tertentu, kurangnya fleksibilitas, biaya pencetakan yang tinggi, serta tingkat respons yang rendah. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi dalam pengukuran kepuasan yang lebih efektif dan akurat, salah satunya dengan menggunakan media digital berbasis QR Code survey. Dengan menggunakan metode ini, pasien dan keluarga dapat mengisi survei kepuasan pelayanan dengan mudah melalui pemindaian kode batang. Penulis melakukan penelitian Penerapan Media Monitoring Menggunakan Aplikasi QR Code Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Ruang Icu RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan. Pasien diberikan pamflet yang berisi kode batang survei; setelah memindai kode tersebut, mereka dapat mulai mengisi survei. Data hasil survei akan secara otomatis dikirim ke area administrasi layanan setelah pasien mengirimkannya. Hasil survei ini kemudian dapat digunakan untuk rekomendasi kebijakan, program, dan strategi guna meningkatkan kualitas layanan di unit perawatan intensif (ICU) RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan, di mana administrator layanan bertanggung jawab untuk mengawasi dan mendokumentasikan hasil survei pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana cara melakukan Penerapan Media Monitoring Menggunakan Aplikasi QR Code Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Ruang Icu RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari tugas akhir karya kerja ini yaitu menerapkan Inovasi Penggunaan Aplikasi QR Code dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan di ruang ICU Rsud Dr. H.Jusuf SK Tarakan.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus dari tugas akhir karya kerja ini yaitu Mengidentifikasi Penggunaan aplikasi QR Code dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan di ruang ICU Rsud Dr. H.Jusuf SK Tarakan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Praktis**

- a. Hasil tugas akhir karya kerja ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan koreksi dan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga bisa untuk menentukan langkah strategis agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dimasa mendatang khususnya pada pasien Di Ruang Icu RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan
- b. Hasil tugas akhir karya kerja ini dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk kepentingan pendidikan dan penelitian dibidang manajemen pelayanan Rumah Sakit umum.

### **2. Manfaat Pengembangan Keilmuan**

Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan pasien, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pemikiran ilmiah, dan memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian dan merangkum temuan.