

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang berperan penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Kesehatan tidak hanya diartikan sebagai kondisi bebas dari penyakit, tetapi juga sebagai keadaan fisik, mental dan sosial yang memungkinkan seseorang dapat beraktivitas secara efektif. Pemenuhan kebutuhan kesehatan menjadi tanggung jawab bersama antara individu, masyarakat, dan pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan berkesinambungan (Kemenkes, 2021)

Sejalan dengan pentingnya Kesehatan, pelayanan Kesehatan menjadi komponen utama dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan dimaksudkan sebagai rangkaian upaya yang dilaksanakan secara terpadu untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, serta memulihkan kesehatan individu maupun kelompok. kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan fasilitas Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara tepat, cepat dan berfokus pada keselamatan pasien (Ayanian, 2020)

Salah satu institusi yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pelayanan Kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat jalan,

rawat inap dan gawat darurat. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman serta berfokus pada kepuasan pasien sebagai pengguna layanan (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Dalam menghadapi tuntutan peningkatan mutu pelayanan, rumah sakit saat ini tidak dapat terlepas dari penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi dibidang kesehatan berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat alur kerja, serta mendukung pengambilan keputusan di bagian manajerial. Penggunaan sistem informasi di rumah sakit diharapkan mampu menjawab kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang mudah diakses, terbuka dan responsif terhadap permasalahan yang muncul selama proses pelayanan Kesehatan (Kruse, 2021)

Salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang di rumah sakit adalah penggunaan *Quick Response (Qr) Code*. *Qr Code* ini digunakan sebagai media untuk mempermudah akses informasi dan layanan digital, termasuk dalam penyampaian keluhan pasien. Penggunaan *Qr Code* dinilai mudah karena dapat diakses melalui perangkat pribadi pasien seperti *smartphone* tanpa memerlukan aplikasi khusus, sehingga berpotensi meningkatkan peran pasien dalam menyampaikan keluhan maupun masukan terhadap pelayanan rumah sakit (Rachmawati, 2021)

Maka dari itu, keluhan pasien merupakan bentuk umpan balik yang sangat penting bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi dan perbaikan mutu layanan. Keluhan dapat muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan

pasien dengan pelayanan yang diterima, baik dari aspek fasilitas, sikap petugas, maupun sistem pelayanan yang digunakan. Apabila keluhan pasien tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berdampak pada menurunnya Tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Al-Hussami, 2020)

Dengan demikian, rumah sakit perlu memiliki sistem informasi keluhan pasien yang efektif dan mudah diakses. Sistem informasi keluhan pasien merupakan suatu sistem yang dirancang untuk menampung, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan pasien secara terstruktur dan terdokumentasi. Sistem yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan, tetapi juga sebagai alat monitoring dan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Handayani, 2021)

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji terkait pengelolaan keluhan pasien di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Hastuti et al., (2022) berjudul “ Manajemen Keluhan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan keluhan sangat dipengaruhi oleh kejelasan mekanisme pelaporan dan konsistensi tindak lanjut dari pihak manajemen rumah sakit. Penelitian ini relevan karna menekankan pentingnya evaluasi sistem keluhan pasien sebagian bagian dari peningkatan mutu pelayanan rumah sakit (Hastuti et al., 2022)

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Setyani et al. (2021) dengan judul “ Manajemen Keluhan Pasien melalui Sistem *E- Complaint* di Rumah

Sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kerangka *HOT-Fit* dan menemukan bahwa aspek teknologi, khususnya keandalan sistem, sangat mempengaruhi efektivitas pengelolaan keluhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan topik penelitian karena menekankan perlunya evaluasi sistem keluhan berbasis teknologi agar dapat berfungsi secara maksimal (Setyani et al., 2021)

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Pujiani (2022) dengan judul “ Penerapan Sistem Informasi Keluhan Pasien berbasis *Qr Code* terhadap Kepuasan pasien “.Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan *Qr Code* sebagai media penyampaian keluhan memberikan kemudahan akses bagi pasien, namun efektivitas nya sangat bergantung pada kesiapan sistem dan dukungan infrastruktur teknologi. Penelitian ini menjadi dasar bahwa penggunaan *Qr Code* perlu dievaluasi tidak hanya dari sisi keberadaan sistem, tetapi juga dari kinerja dan keandalannya (Pujiani, 2022)

Berdasarkan hasil survei awal melalui wawancara dengan beberapa petugas, diketahui bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* telah mulai diterapkan sejak akhir tahun 2024 dan telah berjalan kurang lebih selama satu tahun. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak pasien yang belum memahami penggunaan teknologi sehingga lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas. Akibatnya, sebagian keluhan pasien masih ditangani secara manual dan tidak seluruhnya tercatat secara rinci dalam sistem. Kondisi tersebut menyebabkan data penyelesaian keluhan pasien dalam sistem menjadi kurang lengkap, sehingga menyulitkan pihak manajemen dalam melakukan

monitoring dan evaluasi secara efektif untuk perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan melalui wawancara kepada beberapa pasien, diketahui bahwa sebagian pasien belum memahami bagaimana cara menyampaikan keluhan secara online melalui sistem berbasis *Qr Code* yang disediakan oleh rumah sakit. Pasien juga belum memahami alur penggunaan sistem tersebut, mulai dari proses pemindaian kode *QR* hingga pengisian keluhan. Selain itu, beberapa pasien mengeluhkan bahwa sistem sulit diakses sehingga menyulitkan mereka dalam menyampaikan keluhan secara online (terlampir di lampiran hasil *screen shoot* kode *Qr* .

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan dengan observasi, sistem tidak selalu dalam keadaan siap digunakan pada saat diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem belum didukung oleh mekanisme operasional yang jelas, termasuk belum adanya penerapan standar operasional (SOP) yang konsisten dalam pengelolaan dan pemantauan sistem. Ketidaksiapan tersebut dapat berdampak pada pengalaman pasien, antara lain munculnya keraguan terhadap efektivitas sistem dalam menampung dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan dengan telaah dokumen internal rumah sakit, diperoleh data jumlah kunjungan pasien selama tiga bulan terakhir, Diketahui bahwa data kunjungan pasien selama tiga bulan terakhir (September–November) menunjukkan bahwa pada unit IGD tercatat 567 pasien pada bulan September, meningkat menjadi 750

pasien pada bulan Oktober, dan menurun menjadi 657 pasien pada bulan November. Pada unit rawat inap tercatat 215 pasien pada bulan September, meningkat menjadi 297 pasien pada bulan Oktober, dan menurun menjadi 279 pasien pada bulan November. Sementara itu, pada unit rawat jalan tercatat 3.255 pasien pada bulan September, menurun menjadi 2.985 pasien pada bulan Oktober, dan kembali menurun menjadi 2.773 pasien pada bulan November. Secara keseluruhan, total kunjungan pasien dalam tiga bulan tersebut berjumlah 11.778 pasien. Berikut tabel jumlah kunjungan pasien IGD, rawat jalan, dan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada tahun 2025, yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Daftar Kunjungan Pasien RSUD Petala Bumi Provinsi Riau 2025

Unit Pelayanan	September	Oktober	November
IGD	567	750	657
Rawat Inap	215	297	279
Rawat Jalan	3.255	2.985	2.773

Sumber : RSUD Petala Bumi 2025

Adapun berdasarkan rekapitulasi pengaduan pasien tahun 2025, tercatat sebanyak 123 keluhan. Jika dibandingkan dengan total kunjungan pasien tersebut, maka persentase keluhan yang terdokumentasi adalah sekitar 1,04%. Adapun angka persentase yaitu 1,04% angka tersebut belum sepenuhnya mempresentasikan kondisi di rumah sakit. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa pasien yang menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas pelayanan. Namun, keluhan tersebut umumnya hanya diselesaikan secara langsung tanpa dilakukan pencatatan atau dokumentasi secara sistematis dalam sistem informasi keluhan pasien. Kondisi ini menyebabkan sebagian keluhan pasien tidak tercatat secara

resmi dalam sistem, sehingga jumlah keluhan yang terdokumentasi menjadi lebih sedikit dibandingkan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Apabila sistem informasi keluhan belum dimanfaatkan secara efektif, maka rumah sakit berisiko kehilangan data strategis yang seharusnya dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola permasalahan pelayanan, menganalisis tren keluhan, serta merumuskan langkah perbaikan yang berbasis bukti.

Dengan hasil ini, permasalahan utama yang ditemukan bukan terletak pada keberadaan sistem, melainkan pada aspek menganalisis tata kelola pemanfaatannya dalam mendukung fungsi monitoring, evaluasi mutu, dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, diperlukan kajian mengenai evaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* agar dapat berfungsi secara efektif, terintegrasi, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Keluhan Pasien Berbasis *Qr Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka didapat rumusan masalah yaitu “Bagaimana kondisi dan kualitas sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau ditinjau dari aspek *performance, features, reability, durability*, dan *serviceability*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi kondisi dan kualitas sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau ditinjau dari aspek *performance*, *features*, *reability*, *durability* dan *serviceability*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Petala Bumi Provinsi Riau

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak rumah sakit dalam mengevaluasi pengelolaan keluhan pasien secara lebih sistematis dan terstruktur melalui penerapan sistem informasi keluhan pasien berbasis web dan *Qr Code*. Dengan adanya sistem tersebut, rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan tindak lanjut terhadap keluhan pasien, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang responsif.

2. Bagi Universitas Awal Bros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan kajian akademik bagi Universitas Awal Bros, khususnya dalam bidang Administrasi Rumah Sakit, manajemen pelayanan kesehatan, dan pemanfaatan sistem informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa dalam

menyusun penelitian sejenis serta mendukung pengembangan keilmuan di lingkungan akademik Universitas Awal Bros.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman peneliti dalam mengevaluasi sistem informasi keluhan pasien di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman peneliti mengenai pengelolaan keluhan pasien sebagai salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau di Unit *Electronic Data Process* dan Unit Layanan Pengaduan pada bulan Januari sampai dengan Juli 2026. Sementara itu yang menjadi variabel masukan (*Input*) dalam penelitian ini adalah *performance*, *features*, *reability*, *durability*, dan *serviceability* dengan proses (*Process*) yaitu menganalisis sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dan menghasilkan (*Output*) rekomendasi perbaikan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan desain penelitian deskriptif dan analitik dan metode pendekatan dengan *Content Analysis* (Analisis Isi). Desain penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen untuk mengetahui secara detail

dan lebih mendalam mengenai sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah empat orang yaitu Petugas Programmer dan system analyst dengan kode U1, dan U2 dan informan pendukung yaitu Kepala Unit *Electronic Data Processing* (EDP) dan Pasien dengan Kode P1 dan P2.

1.6 Penelitian Terkait

Dibawah ini adalah penelitian terkait berdasarkan penelitian, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Penelitian Terkait

<i>Nama dan Tahun</i>	<i>Judul</i>	<i>Metode</i>	<i>Variabel</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Informan</i>	<i>Tempat Penelitian</i>	<i>Hasil</i>
Penelitian Sekarang (2026)	Evaluasi Sistem Informasi Keluhan Pasien Berbasis <i>Qr Code</i> di Rumah Sakit Petala Bumi Provinsi Riau	Kualitatif	Performance, features, reability, durability, dan serviceability	Menganalisis kondisi dan kualitas sistem informasi keluhan pasien berbasis <i>Qr Code</i> di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.	Petugas unit <i>Electronic Data Processing</i> dan Unit Layanan Pengaduan	Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau	Tersedianya sistem informasi keluhan pasien berbasis <i>Qr Code</i> yang efektif di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.
Hastuti et al. (2022)	Manajemen Keluhan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah	Kualitatif	Pengelolaan keluhan pasien, mekanisme pelaporan, tindak lanjut manajemen.	Menganalisis pengelolaan keluhan pasien di Rumah Sakit Pemerintah	Manajemen Rumah Sakit dan Petugas terkait	Rumah Sakit Tipe C di Jaa Tengah	Sistem pengelolaan pasien belum efektif karena mekanisme pelaporan belum berjalan konsisten. Diperlukan sistem informasi yang terstruktur untuk mendukung evaluasi mutu pelayanan.
Pujiani (2022)	Penerapan Sistem Informasi Keluhan Pasien Berbasis <i>Qr Code</i> terhadap Kepuasan Pasien	Kualitatif	Sistem informasi keluhan berbasis <i>Qr Code</i> , kepuasan pasien, dan kesiapan system	Mengetahui penerapan sistem keluhan berbasis <i>Qr Code</i> terhadap kepuasan pasien.	Petugas dan Manajemen Pengaduan	Wede Ar Rahman Clinic di Bandar Lampung	Pengunaan <i>Qr Code</i> mempermudah pasien menyampaikan keluhan, namun efektivitas sistem sangat bergantung pada kesiapan sistem dan dukungan infrastruktur teknologi.
Setyani et al. (2021)	Manajemen Keluhan Pasien Melalui Sistem <i>e-complaint</i> di Rumah Sakit	Kualitatif	Aspek Teknologi, manusia dan organisasi, dan efektivitas sistem <i>e-complaint</i>	Menganalisis efektivitas pengelolaan keluhan pasien melalui sistem <i>e-complaint</i>	Petugas dan Manajemen Pengaduan	Rumah Sakit	Aspek teknologi, khususnya keandalan sistem, sangat mempengaruhi efektivitas pengelolaan keluhan pasien. Sistem <i>e-complaint</i> perlu dievaluasi agar mudah diakses dan stabil.

