

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini, membuat individu maupun kelompok dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan. Dalam dunia Kesehatan, teknologi memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satunya membantu dalam proses pelayanan dan pekerjaan organisasi Kesehatan. Salah satu penerapan teknologi yaitu penerapan *Business Intelligence*. Merupakan aplikasi dan teknologi yang memberikan peran untuk mengolah dan menganalisis data, lalu divisualisasi menggunakan *tools* agar mudah dibaca, komprehensif dan akurat yang digunakan untuk menjadi acuan pengambil keputusan. Penggunaan teknologi informasi khususnya *Business Intelligence* dapat di implementasikan di bidang Kesehatan, salah satunya pada Rumah Sakit.

Rumah sakit sebagai lembaga Kesehatan yang memiliki pelayanan Kesehatan secara lengkap menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat terdapat SDM yang berprofesi dokter, perawat, dan tenaga ahli Kesehatan lainnya. Rumah sakit sebagai penyelenggara pembangunan Kesehatan menerapkan digitalisasi layanan Kesehatan kepada pasien. Salah satu penerapan digitalisasi pelayanan yaitu pada pasien rawat jalan, secara langsung dapat mencatat rekam jejak dari dilayani pada saat registrasi di *counter* sampai akhir tahap proses layanan. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit terbentuk karena terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan terhadap pelayanan yang berikan Rumah Sakit. Untuk memenuhi ekspektasi pasien, rumah sakit membuat standar waktu pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan kepada pasien. Tentunya untuk mengetahui pelayanan di lapangan apakah sudah memenuhi standar waktu pelayanan Kesehatan, maka perlu menggunakan teknik *business intelligence* dengan visualisasi data agar mendapatkan hasil analisis yang akurat dan tepat untuk membantu pemangku kepentingan memutuskan strategi yang tepat untuk memperbaiki permasalahan tersebut. Menggunakan *Business*

Intelligence juga menjadi solusi untuk mengolah data yang terintegrasi agar meningkatkan dan mengoptimalkan layanan kesehatan terhadap pasien.

Rumah Sakit Mitra Keluarga adalah sebuah Lembaga Rumah Sakit swasta dengan *tagline* “*Life, Love and Laughter*” dengan komitmen untuk memenuhi kesehatan lebih banyak keluarga di Indonesia. Peneliti mengambil studi kasus di RS. Mitra Bekasi Timur, Jawa Barat yang dimana terdapat data yang belum diolah menjadi *report visualization* pada data pasien rawat jalan Rumah Sakit sebagai acuan penilaian layanan Kesehatan. Selain itu, layanan rawat jalan di rumah sakit Mitra Keluarga Bekasi Timur memiliki tingkat perawatan pasien lebih banyak dibandingkan layanan lainnya, tentunya sulit untuk dipantau jika hanya dari *record data* transaksinya saja. Dan juga terdapat beberapa rentan waktu tunggu pasien yang diluar standar pelayanan rumah sakit pada data pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Keluarga Bekasi Timur. Hasil analisis akan berupa *dashboard* dapat mengetahui *journey* dari pasien apakah terdapat ketidak sesuaian dengan standar waktu pelayanan Kesehatan dari Rumah Sakit Mitra Keluarga. Dengan demikian, akan melakukan visualisasi data pasien rawat jalan menggunakan teknik *business intelligence*, diharapkan dapat membantu pihak RS. Mitra Keluarga Bekasi Timur mengambil keputusan dan langkah yang harus diambil untuk memperbaiki masalah yang ada. Menggunakan teknik *business intelligence* diharapkan memberi kemudahan pengambil keputusan dalam membaca *report visualization* dengan beberapa bentuk visualisasi data seperti grafik garis, grafik batang, grafik lingkaran, dan lain sebagainya.

Oleh karena itu untuk memperbaiki masalah-masalah diatas maka tercipta suatu penelitian **Visualisasi Data Pasien Rawat Jalan di RS. Mitra Keluarga Bekasi Timur dengan Teknik Business Intelligence** untuk memberikan kemudahan kepada pihak pengambilan keputusan pihak RS. Mitra Bekasi Timur untuk menentukan langkah selanjutnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “bagaimana visualisasi data pasien rawat jalan RS. Mitra

Keluarga Bekasi Timur dalam bentuk *dashboard* dengan teknik *business intelligence*?”.

1.3. Batasan Masalah

Agar laporan penelitian lebih tersusun dan fokus sesuai dengan judul yang ada, maka terbentuklah beberapa batasan masalah yakni sebagai berikut:

1. Visualisasi data pasien rawat jalan dalam bentuk *dashboard* menggunakan teknik *business intelligence* pendekatan *Bottom-up Approach* dengan jenis Deskriptif Analitik hanya digunakan oleh RS. Mitra Keluarga Bekasi Timur dan tidak bisa digunakan oleh lembaga atau organisasi lain.
2. Visualisasi data ini digunakan pihak manajemen Rumah Sakit untuk membantu dalam menentukan dan menemukan pemecahan masalah jika terdapat *report* yang tidak sesuai dengan standar pelayanan Kesehatan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian dilakukan untuk memvisualisasi data pasien rawat jalan dengan teknik *business intelligence* yang dapat membantu pihak Rumah Sakit dalam menentukan pemecahan masalah jika terdapat ketidaksesuaian pada *report* dengan standar pelayanan Kesehatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
 Penelitian ini untuk mengapresiasi ilmu yang diperoleh peneliti selama berkuliah di Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis dalam menerapkan teknik *Business Intelligence* yang nantinya kelak berguna untuk bekal pengalaman kerja di luar sana. Diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktik

Membantu proses analisis data pasien rawat jalan di RS. Mitra Keluarga Bekasi Timur sehingga dapat mengambil langkah-langkah yang tepat.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian tentang visualisasi data pada pasien rawat jalan rumah sakit Mitra Keluarga Bekasi Timur dengan teknik *Business Intelligence*.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi segala teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi jenis penelitian, metode penelitian, instrument penelitian, objek penelitian serta kerangka pemikiran yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian secara sistematis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran pengembangan dari peneliti setelah melakukan penelitian.