

2. LANDASAN TEORI

2.1. Rumah Sakit Gotong Royong

Rumah Sakit Gotong Royong merupakan institusi pelayanan kesehatan yang didirikan sejak tahun 1990 dan berada di Surabaya. Pada awalnya Rumah Sakit Gotong Royong berdiri sebagai poliklinik umum dan klinik rehidrasi anak saja. Kemudian pada tahun 1991 Rumah Sakit Gotong Royong dimulai dengan operasional Poliklinik Gigi dan Umum.

Rumah Sakit Gotong Royong memiliki visi yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu melalui kepedulian sesama dan misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang Paripurna Berdasarkan Kasih dan Profesionalitas dan menjalankan fungsi Rumah Sakit Pendidikan Utama yang melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat secara berkesinambungan dengan unggulan di bidang Geriatri dan kedokteran keluarga.

2.2. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan salah satu indikator yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit. Keluhan pelanggan juga merupakan umpan balik yang dapat dimanfaatkan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki kekurangan yang ada.

Menurut (Tjiptono F., 2014) mengatakan bahwa ada tiga tipe jenis keluhan pelanggan yaitu *Active Complainers*, *Inactive Complainers*, dan *Hyperactive Complainers*. *Active Complainers* yaitu pelanggan yang memahami haknya, asertif, percaya diri, dan tahu persis menyampaikan komplain. Tipe pelanggan ini merupakan tipe yang menguntungkan bagi rumah sakit karena mereka cenderung segera memberitahukan dan mencari jalan keluar dari setiap komplain yang mereka tanggung.

Kemudian *Inactive Complainers* yaitu pelanggan yang lebih senang menginformasikan keluhan kepada orang lain dibandingkan langsung ke rumah sakit yang bersangkutan. Tipe pelanggan ini merupakan tipe yang tidak menguntungkan bagi rumah sakit karena jika pelanggan sudah kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka pelanggan tidak akan pernah kembali lagi ke rumah sakit.

Lalu *Hyperactive Complainers* yaitu pelanggan yang tetap komplain tentang apapun dan terkadang bersikap kasar dan agresif. Tipe pelanggan ini merupakan tipe yang paling tidak menguntungkan bagi rumah sakit karena selain sering bersikap kasar dan agresif saat menyampaikan keluhan, pelanggan juga cenderung mencari keuntungan dari keluhan mereka.

2.3. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu cara untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit dalam beroperasi dengan cara sukses dan menguntungkan. Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan seperti data, proses, orang, teknologi, dan jaringan.

Menurut (Seah J. & Ridho R.M., 2020) mengatakan bahwa sistem informasi adalah gabungan dari beberapa komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi yang berguna. Sistem informasi melibatkan data penting dimana data yang akan dikelola nanti menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Untuk dapat berguna, maka informasi harus memperhatikan faktor ini yaitu data harus relevan atau tepat sasaran (*Relevance*), tepat waktu dan efisien (*Timeliness*), dan tepat sasaran atau akurat (*Accurate*).

Menurut (Adani R.M., 2021) mengatakan bahwa ada beberapa fungsi sistem informasi yaitu mampu menjadi tingkat ketersediaan kualitas dan pengalaman, memberikan aksesibilitas yang baik kepada pengguna, dapat mencapai tujuan secara cepat berdasarkan dukungan data yang dapat dipertanggungjawabkan, mampu meningkatkan produktivitas kerja pada seluruh *stakeholders*, dan mampu menganalisa dan meminimalisir terjadinya kerugian dari sisi ekonomi.

2.4. Tinjauan Studi

Bagian ini membahas tentang tinjauan studi penelitian - penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

2.4.1. Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web (Ardiana Y.P.D. & Dwiputra S.M.I., 2019)

Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah penanganan keluhan pelanggan yang masih manual dengan menuliskan di kertas. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk membangun sistem informasi yang dapat membantu customer care pada rumah sakit dalam mengelola keluhan pelanggan, mengkonfirmasi keluhan kepada unit yang terkait dan menindaklanjuti keluhan yang telah dilakukan.

Penelitian ini didasarkan latar belakang bahwa rumah sakit selalu berupaya melaksanakan pelayanan yang berkualitas karena secara tidak langsung dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan yang tidak dapat tertangani dengan baik akan

berdampak buruk pada rumah sakit. Kesulitan yang dialami Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar adalah penanganan keluhan pelanggan yang masih manual dengan menuliskan ke kertas.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem informasi berorientasi objek dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML) sebagai alat perancangan. Sistem informasi yang dibuat dalam penelitian ini menggunakan PHP dan database MySQL.

Penelitian ini menguji fungsionalitas sistem informasi yang dibuat dengan menggunakan metode *black box testing*. Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan.

Kelebihan dari penelitian ini yaitu penelitian ini dapat menghasilkan sistem informasi secara online dan real time. Penggunaan metode UML yang dapat mempermudah proses perancangan sistem informasi. Penelitian ini juga menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi yang telah dibuat.

Kekurangan dari penelitian ini yaitu tidak menjelaskan secara detail mengenai proses penanganan keluhan pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan sistem informasi. Di Dalam penelitian ini juga tidak melakukan analisis kebutuhan pengguna secara mendalam serta tidak melakukan evaluasi terhadap dampak dari sistem informasi yang dibuat.

2.4.2. Pembuatan Website Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk (Cahyono B.F. & Qoiriah A., 2016)

Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah rendahnya kualitas pelayanan pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk, sebuah perusahaan retail yang menjual produk-produk Alfamidi. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah website yang dapat membantu perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif dan efisien.

Penelitian ini didasarkan latar belakang bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk, peneliti ini mengusulkan pembuatan website penanganan keluhan pelanggan yang dapat digunakan oleh pelanggan dan pegawai perusahaan untuk melaporkan, memantau, dan menyelesaikan keluhan yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sekuensial linier (waterfall). Metode ini terdiri dari beberapa tahap yaitu analisis kebutuhan sistem, desain, pengkodean, dan uji sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peneliti berhasil membuat website yang memudahkan baik perusahaan maupun pelanggan atau pegawai.

Kelebihan dari penelitian ini adalah penelitian ini menghasilkan sebuah website yang dapat memfasilitasi komunikasi antara pelanggan, pegawai, dan perusahaan mengenai keluhan yang dialami secara cepat, efektif, dan transparan. Website ini juga dapat menyajikan laporan keluhan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan oleh perusahaan.

Kekurangan dari penelitian ini adalah hanya menguji website pada satu cabang perusahaan sehingga belum dapat merepresentasikan kondisi yang ada di cabang-cabang lainnya, tidak menyertakan hasil analisis mengenai dampak website terhadap perusahaan dan tidak menjelaskan secara detail mengenai desain, fitur, fungsi dan tidak memberikan contoh tampilan website yang sebenarnya.

2.4.3. Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Konsumen Berbasis Web Pada PT. Industira Batu Ceper Tangerang (Dwi R., Sinudarwati & Trismiyanto R. F., 2019)

Masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah penanganan keluhan konsumen yang dilakukan masih secara manual oleh PT. Industira Batu Ceper Tangerang, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur panel listrik pembagi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem informasi keluhan konsumen berbasis web yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian, penampungan, pengolahan, dan pelaporan keluhan konsumen.

Penelitian ini didasarkan latar belakang bahwa untuk menghadapi masalah dalam penanganan keluhan konsumen, perusahaan ini membutuhkan sebuah sistem informasi penanganan keluhan konsumen berbasis web yang dapat memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem informasi berorientasi objek dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML) sebagai alat perancangan. Sistem informasi yang dibuat dalam penelitian ini menggunakan PHP dan database MySQL.

Penelitian ini menguji fungsionalitas sistem informasi yang dibuat dengan menggunakan metode *black box testing*. Hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peneliti telah berhasil menghasilkan sebuah sistem keluhan konsumen berbasis web yang dapat mengurangi terjadinya ketidakefektifan dan ketidakefisienan dalam penyampaian keluhan, penampungan keluhan, pengolahan data keluhan, pengambilan keputusan, dan penyusunan laporan keluhan.

Kelebihan dari penelitian ini adalah penggunaan metode UML yang dapat mempermudah proses perancangan sistem informasi dan peneliti telah berhasil membuat sistem keluhan konsumen menjadi lebih baik.

Kekurangan dari penelitian ini adalah meskipun disebutkan menggunakan metode *black box testing*, belum diketahui seberapa efektif dan efisien sistem tersebut dalam mengatasi masalah penanganan keluhan konsumen. Penelitian ini juga hanya berfokus pada satu produk yaitu panel listrik pembagi sehingga belum mencakup keluhan konsumen yang berkaitan dengan produk lain yang diproduksi oleh perusahaan.