

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, peranan rumah sakit adalah sebagai ujung tombak system pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia.

Rumah sakit pada umumnya difungsikan untuk melayani masyarakat dan menyediakan sarana kesehatan untuk masyarakat, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, professional, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan asuransi kesehatan tercapai sehingga para pemakai jasa pelayanan kesehatan (health needs and demand), khususnya yang memakai asuransi kesehatan akan menimbulkan rasa puas (client satisfaction) terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Baik disadari atau tidak kita telah memasuki era globalisasi dengan segala sisi positif dan negatifnya, aspek yang nyata yang ditimbulkan oleh era globalisasi ini salah satunya adalah kompetisi yang semakin tajam dan semakin berat antara pelaku bisnis dalam rangka merebut pasar atau pelanggan, mengingat jumlah dan heterogenitas di bidang pelayanan kesehatan yang terus bersaing dalam memberikan asuransi kesehatan kepada masyarakat.

Asuransi kesehatan adalah suatu perjanjian dimana sipenanggung dengan menerima suatu premi meningkatkan dirinya untuk memberikan ganti rugi kepada tertanggung yang mungkin diderita karena terjadinya suatu peristiwa yang mengandung ketidak pastian dari yang akan mengakibatkan kehilangan, kerugian atau kehilangan suatu keuntungan. Asuransi pada dasarnya juga adalah suatu mekanisme untuk mengalihkan resiko (ekonomi) perorangan menjadi kelompok, datangnya suatu resiko termasuk resiko sakit sering tidak dapat diperhitungkan sehingga apabila resiko itu di tanggung masing-masing orang yang terkena resiko, beban resiko(ekonomi) akan terasa berat, tetapi bila resiko perorangan itu dialihkan menjadi resiko kelompok (risk sharing), maka resiko itu

dapat diperhitungkan.

Asuransi kesehatan adalah suatu program jaminan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat yang biayanya dipikul bersama oleh masyarakat melalui system kontribusi yang dilaksanakan secara pra upaya. Asuransi bertujuan antara lain: mewujudkan ketentraman jasmani dan rohani, mendapatkan jaminan dalam mengurangi ketidakpastian dimasa yang akan datang, memperoleh jaminan sosial dan ekonomi dalam rangka mewujudkan kesejahteraan.

PT. Internasional SOS yang beralamat Jl. Rambu No. 17 Cipete Selatan - Antasari Jakarta Selatan, adalah perusahaan yang secara khusus berhubungan dengan bidang kesehatan, yang salah satu unit bisnisnya bergerak dibidang pelayanan penjaminan asuransi dengan bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan asuransi kesehatan di Indonesia (sebagai client utama) dan bekerjasama dengan rumah sakit sebagai mitra kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi yang berjudul **“Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dalam Proses Penjaminan Asuransi Dengan Metode AHP (Analytic Hierarchy Process) Pada PT. International SOS”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengolah data untuk menghasilkan informasi yang akurat terkait penilaian kinerja rumah sakit dalam hal penyediaan dokumen yang dibutuhkan dalam proses penjaminan asuransi.
- b. Bagaimana membuat sistem yang mampu mengolah data penilaian kinerja rumah sakit dengan cepat dan menghasilkan informasi yang cepat dan akurat sebagai pendukung pengambilan keputusan.

I.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sistem ini hanya menangani system pendukung keputusan perusahaan untuk penilaian kinerja rumah sakit dalam hal penyediaan dan

pengiriman dokumen medis yang dibutuhkan oleh PT. International SOS dalam proses penjaminan asuransi sesuai kriteria-kriteria penilaian yang telah ditetapkan PT. International SOS.

- b. Sistem ini hanya digunakan pada PT. Internatioal SOS.
- c. Sistem ini menghasilkan informasi penilaian kinerja rumah sakit sebagai pendukung pengambilan keputusan.

I.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Menganalisa sistem informasi pendukung keputusan penilaian kinerja rumah sakit dalam hal pengiriman dokumen medis yang dibutuhkan PT. International SOS.
- b. Merancang sistem pengambilan keputusan penilaian kinerja rumah sakit.
- c. Menghasilkan sistem pendukung keputusan yang lebih optimal dalam melakukan pengolahan data dan menghasilkan informasi yang cepat dan akurat.

I.5 Manfaat Penelitian

- a. Mendapatkan informasi sebagai pendukung keputusan penilaian kinerja rumah sakit.
- b. Dapat mebantu melakukan perhitungan dan pengolahan data terkait dengan penilaian kinerja rumah sakit yang akurat.
- c. Dapat mempermudah pihak manajemen PT. International SOS dalam mengambil keputusan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah-nasabah asuransi perusahaan.

I.6 Metodologi

Metodologi penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian terkait kegiatan yang sedang dilakukan.

b. Studi Pustaka

Adalah teknik pengumpulan data dan informasi dengan menggunakan media cetak ataupun media internet yang berhubungan dengan penelitian yang akan dibahas.

c. Analisa Sistem

Pada tahap ini dilakukan analisis kebutuhan sistem, berupa mengumpulkan informasi kebutuhan akan sistem yang akan dirancang. Data tersebut juga akan dianalisa dengan metode AHP (Analytic Hierarchy Process).

I.7 Hasil yang Diharapkan

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah berupa sistem pengambilan keputusan penilaian kinerja rumah sakit dalam penyediaan dokumen medics yang dirancang untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan di PT. International SOS sehingga dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat.

I.8 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membagi sistematika penulisan tugas akhir ke dalam 5 Bab dengan pembahasan masing-masing Bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori pustaka yang dibutuhkan dalam pembuatan tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang dasar-dasar penelitian, sumber data, alat dan bahan yang digunakan, prosedur penelitian dan jadwal penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran objek penelitian, analisa sistem berjalan, analisa kebutuhan sistem, perancangan database dan perancangan aplikasi serta menguraikan tentang sistem usulan, rancangan usulan, rancangan database serta rancangan aplikasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN