

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengukur kualitas layanan di lembaga pendidikan, perusahaan, atau pusat layanan publik umumnya menggunakan metode survei, termasuk di rumah sakit. Survei kepuasan memiliki karakteristik berkala, menggunakan kuesioner, bidang pilihan dalam bentuk pilihan, termasuk bidang komentar, kemudian metode statistik untuk analisis (Camilleri, 2021). Karakteristik penting dalam menggunakan metode survei adalah bahwa metode ini tidak terpisahkan dari analisis statistik. Di rumah sakit, layanan adalah aktivitas harian. Di rumah sakit besar, staf akan menghadapi perilaku pasien yang sangat beragam. Dalam mengukur kualitas layanan, manajemen rumah sakit memerlukan banyak survei (Friedel et al., 2023). Salah satu metode survei yang bermasalah adalah jumlah responden yang terbatas karena bergantung pada kesediaan pasien untuk mengisinya. Untuk meningkatkan jumlah responden, banyak rumah sakit telah mengembangkan sistem online.

Survei kepuasan adalah salah satu cara untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap layanan suatu perusahaan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan sekaligus memberikan umpan balik yang dapat memfasilitasi peningkatan standar barang dan layanan. Namun, metode survei ini dilakukan secara tahunan atau bulanan, sehingga proses perbaikan tidak bersifat taktis (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Survei diperlukan jika

jumlah pasien cukup signifikan. Staf rumah sakit akan menghadapi pasien dengan berbagai karakteristik, perilaku, latar belakang pendidikan, dan strata sosial. Dalam situasi seperti ini, staf rumah sakit adalah orang biasa dengan tanggapan pelayanan yang mungkin lebih stabil. Mereka bekerja dari pagi hingga sore, sehingga wajar jika kadang merasa lelah, frustrasi, dan bosan. Tentu saja, hal ini memengaruhi kualitas layanan.

Dalam sebuah artikel berjudul "*Why Customer Satisfaction is Vital in Medical Practice*", yang diterbitkan di situs web *Verywell Health*, Annette Pierce menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat penting dalam praktik medis karena dapat mempengaruhi hasil perawatan pasien. Pasien yang puas cenderung lebih mematuhi program perawatan, merekomendasikan praktik medis kepada orang lain, dan mencapai hasil kesehatan yang lebih baik. Artikel ini menjelaskan bagaimana cara mengukur kepuasan pasien dan apa yang harus dilakukan oleh fasilitas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien, seperti komunikasi yang lebih baik dan waktu tunggu yang lebih singkat. Secara keseluruhan, artikel ini menegaskan pentingnya memprioritaskan kepuasan pasien dalam praktik medis dan bagaimana hal tersebut dapat mengarah pada hasil yang lebih baik bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan (Pierce). Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, maka perlu dilakukan survei kepuasan.

Pengukuran kepuasan pelanggan dalam survei ini menggunakan dialog antara pasien dan staf rumah sakit (Chai et al., 2021). Tidak ada rumah sakit di Indonesia yang menggunakan survei berbasis dialog.

Seperti yang diketahui, inti dari percakapan adalah aktivitas berbicara individu, baik pasien maupun staf pelayanan. Berbicara adalah aktivitas yang menghasilkan ucapan yang dilengkapi dengan gerakan dan ekspresi wajah yang menyampaikan ide, gagasan, perintah, permintaan, atau ajakan (Song et al., 2019b). Sebagai makhluk sosial, berbicara merupakan bagian penting dalam berinteraksi dengan orang lain. Intinya adalah bahwa dialog mengandung banyak informasi penting, termasuk antara pasien, antara pasien dan staf rumah sakit, serta antara staf rumah sakit (Deriu et al., 123 C.E.). Dialog tidak terpisahkan dari konteks pelayanan pasien dan rumah sakit. Dialog yang bermakna dalam pelayanan rumah sakit menjadi latar belakang dari penelitian ini (Forsgärde et al., 2021).

Dialog adalah percakapan timbal balik antara dua orang atau lebih melalui percakapan atau tulisan. Dalam penelitian ini, penulis mengambil data berupa dialog dalam bentuk percakapan antara pasien dan personel layanan rumah sakit. Kata-kata atau ucapan yang berasal dari dialog menjadi sumber informasi untuk menganalisis area layanan administratif dalam layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, dilakukan pengembangan dan pengujian sistem untuk mengumpulkan kata-kata dari dialog. Penelitian ini menjawab apakah sistem survei dialog berfungsi dengan baik dan informasi apa yang dapat membantu meningkatkan layanan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas perlu dibuktikan kemampuan dari teknologi *speech recognition* untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien menggunakan metode sentiment analisis terhadap pasien dengan menggunakan dialog sebagai basis surveinya.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari masalah yang ada peneliti hanya membahas mengenai pengujian teknologi *Speech-to-text* sebagai alat survei dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah teknologi *speech-to-text* dapat digunakan untuk melakukan survei berbasis dialog.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

- a. Membantu meningkatkan efektifitas kualitas layanan rumah sakit.
- b. Sebagai alat untuk memperoleh data kepuasan pasien/pelanggan terhadap layanan rumah sakit.
- c. Mengembangkan metode survei yang lebih baik dan lebih inovatif berbasis dialog.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penulisan tugas akhir. Adapun sistematika penulisan ialah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I peneliti membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab II peneliti membahas mengenai tinjauan pustaka dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, serta landasan teori yang dikutip dari jurnal atau buku yang ditulis oleh peneliti lain, dan teori-teori yang digunakan sebagai acuan dasar dalam pembuatan skripsi ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III peneliti membahas tentang metode penelitian. Secara rinci Bab ini berisi tentang alat dan bahan penelitian, langkah penelitian, perancangan desain *database* perancangan pengujian yang mengacu pada teori-teori penunjang dan yang sudah dijelaskan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV peneliti membahas tentang implementasi dan hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian yang telah dibuat.

BAB V: KESIMPULAN

Bab V peneliti membahas tentang kesimpulan dari hasil rancangan yang dapat diambil setelah melakukan penelitian dan saran yang berguna untuk pengembangan dan penyempurnaan rancangan penelitian yang telah dibuat.