Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Perpustakaan Univeristas Multimedia Nusantara

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang yang memisahkan diri dari Kota Tangerang pada tahun 2008. Kota Tangerang Selatan terdapat di Provinsi Banten dan terdapat tujuh Kecamatan di Kota Tangerang Selatan yaitu Kecamatan Ciputat, Kecamatan Ciputat Timur, Kecamatan Pondok Aren, Kecamatan Serpong Utara, Kecamatan Setu, Kecamatan Serpong, Kecamatan Pamulang [11]. Ada berbagai rumah sakit yang terdapat di Kota Tangerang Selatan di berbagai Kecamatan yaitu:

1) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Selatan yang terletak di kecamatan Pamulang.
2) Rumah Sakit Umum Daerah Serpong Utara yang terletak di kecamatan Serpong Utara.
3) Rumah Sakit Sari Asih Ciputat yang terletak di kecamatan Ciputat.
4) Rumah Sakit Premier yang terletak di kecamatan Pondok Aren.
5) Rumah Sakit Medika BSD yang terletak di kecamatan Serpong.
6) Rumah Sakit Omni yang terletak di kecamatan Serpong Utara.
7) Rumah Sakit EKA yang terletak di kecamatan Serpong.
8) Rumah Sakit Pondok Indah yang terletak dikecamatan Pondok Aren.
9) Rumah Sakit Permata Pamulang yang terletak di kecamatan Pamulang.
10) Rumah Sakit Bhineka Bakit Husada yang terletak di kecamatan Pamulang.
11) Rumah Sakit Ichsan Medical Centre bintaro yang terletak di kecamatan Ciputat.
12) Rumah Sakit Ibu dan Anak Putra Dalima yang terletak di kecamatan Serpong.
13) Rumah Sakit Khusus THT Bedah KL Proklamasi yang terletak di kecamatan Serpong.
14) Rumah Sakit Permata Sarana Husada yang terletak di kecamatan Pamulang.
15) Rumah Sakit Syarif Hidaatullah yang terletak di kecamatan Ciputat Timur.

16) Rumah Sakit Hermina Ciputat yang terletak di kecamatan Ciputat Timur.
17) Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Citra Ananda yang terletak di kecamatan Ciputat.
18) Rumah Sakit Ibu dan Anak Dhia yang terletak di kecamatan Ciputat.
19) Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Pamulang yang terletak di kecamatan Pamulang.
20) Rumah Sakit Hermina Serpong yang terletak di kecamatan Serpong.
21) Rumah Sakit Vitalaya yang terletak di kecamatan Pamulang.
22) Rumah Sakit Insan Permata Paku Jaya yang terletak di kecamatan Serpong Utara.
23) Rumah Sakit Ibu dan Anak Prima Medika yang terletak di kecamatan Ciputat Timur.
24) Rumah Sakit Islam Ashobirin yang terletak di kecamatan Serpong Utara.
25) Rumah Sakit Khusus Jiwa Dharma Graha yang terletak di kecamatan Serpong.
26) Rumah Sakit Ibu dan Anak Cinta Kasih yang terletak di kecamatan Ciputat.
27) Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati Ciputat yang terletak di kecamatan Ciputat.
28) Rumah Sakit RIS yang terletak di kecamatan Serpong.
29) Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika Bintaro yang terletak di kecamatan Pondok Aren.
30) Rumah Sakit Mitra Keluarga yang terletak di kecamatan Pondok Aren.

2.2 Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang harus ada di setiap daerah karena rumah sakit merupakan instansi krusial. Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 340 tahun 2010 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit [3], rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan berupa rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki empat tipe yaitu rumah sakit tipe A, B, C, dan D.

Setiap tipe rumah sakit memiliki pelayanan yang berbeda beda seperti rumah sakit tipe A adalah rumah sakit dengan pelayanan kesehatan dengan rujukan tertinggi [12]. Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 340 tahun 2010 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit [3] untuk rumah sakit dengan tipe A dan B memiliki pelayanan medik spesialis dan subspesialis, sedangkan untuk rumah sakit dengan tipe C dan D memiliki kemampuan untuk pelayanan medik hanya spesialis. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan melakukan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*Promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), pemulihan (*rehabilitatif*), dan penyembuhan penyakit (kuratif) [8].

2.3 Harga

Harga merupakan sesuatu yang berpengaruh sangat signifikan untuk para pelanggan yang ingin melakukan transaksi. Harga juga salah satu faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena penetapan harga cukup berpengaruh dengan loyalitas konsumen pada saat menggunakan suatu produk atau layanan tertentu [13].

Dalam rumah sakit terdapat berbagai pembiayaan kesehatan yaitu biaya untuk pelayanan dokter, Tindakan yang dilakukan medis, rawat inap, dan obat. Pembiayan obat di Indonesia sendiri bisa mencapai 40% dari total pembiayaan kesehatannya, karena obat yang perlu dibeli oleh pasien ditentukan oleh dokter dan pasien tidak dapat memilih [14]. Harga setiap rumah sakit berbeda beda karena adanya rumah sakit yang dijangkau oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan dan rumah sakit yang tidak dijangkau oleh BPJS, dan juga tarif rumah sakit ditentukan dari berapa banyak pelayanan yang digunakan seperti rawat jalan, rawat darurat, rawat inap, rawat siang hari, rawat sehari, rawat rumah, dan pelayanan lainnya [15].

2.4 Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu tempat atau alat yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. Baik itu promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitasi [16]. Fasilitas memiliki beberapa tingkatan pelayanan yaitu:

1) Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (memberikan pelayanan kesehatan dasar).
2) Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kedua (memberikan pelayanan kesehatan spesialistik).
3) Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat ketiga (memberikan pelayanan kesehatan subspesialistik).

Keberagaman masyarakat Indonesia dalam memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah indikasi dari meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia [17]. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang terdapat beberapa jenis yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus yang memiliki fasilitas menyangkut sarana dan prasarana maupun alat medik maupun non medik yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin bagi pasien [3].

2.5 Jarak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia [18] jarak merupakan ruang sela atau Panjang antara tempat satu ke tempat lainnya. Jarak dapat menentukan Panjang sebuah tempat jauh atau dekat tempat yang akan dituju dan diukur dalam satuan numerik. Jarak rumah sakit sangat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memilih rumah sakit

Menurut Wibowo jarak dengan pemanfaatan rumah sakit memiliki hubungan yang positif yang dimana semakin jauh jarak suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan maka akan semakin segan masyarakat untuk mengunjungi rumah sakit atau fasilitas kesehatan tersebut [19]. Semakin jauh rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang akan dikunjungi semakin banyak pengeluaran biaya dan waktu yang akan dikeluarkan untuk transportasi.

2.6 Kualitas Pelayanan

Setiap rumah sakit memiliki kualitas pelayanan yang berbeda beda dan menjadi identitas atau citra dari rumah sakit tersebut apakah memiliki pelayanan yang baik atau buruk di mata masyarakat. Menurut Afrizal dan Suhardi, pelayanan dari sebuah rumah sakit merupakan sebuah hal penting yan harus dicermati oleh

rumah sakit karena kualitas pelayanan dapa mempengarhui citra dari rumah sakit yang dikunjungi pasien [20].

Kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut, oleh karena itu pentingnya menjaga kualitas pelayanan yang sudah ada pada sebuah rumah sakit. Kepuasan seorang pasien kepada pelayanan rumah sakit adalah persepsi seorang pasien kepada pelayanan yang diterima setelah mendapatkan perawatan [21].

2.7 Weighted Product

Metode *Weighted product* adalah salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengambilan keputusan dari beberapa kriteria. Menurut R. deli, D. Erwandi, K. Khoir [22] metode *Weighted Product* adalah perkalian yang digunakan untuk menghubungkan nilai atribut dan nilai setiap atribut harus dipangkatkan dengan bobot kriteria tersebut. *Metode Weighted* Product akan melewati proses normalisasi karena hasil dari setiap penilaian atribut dikalikan [23]. Untuk melakukan perhitungan *weighted product* harus melalui beberapa tahapan, yaitu:

1) Menentukan Alternatif (A).
2) Menentukan Kriteria (C).
3) Menentukan tingkat kepentingan dari kriteria.
4) Menentukan bobot (W).
5) Menentukan nilai alternatif dari kriteria.
6) Menentukan ketegori dari kriteria yang ada, bila berpangkat negatif maka termasuk kategori biaya dan bila berpangkat positif termasuk kategori keuntungan.
7) Melakukan perbaikan bobot ($\sum w = 1$).
8) Menghitung Vektor S.
9) Menghitung nilai Vektor S yang digunakan untuk perankingan.

Berikut formula yang digunakan untuk melakukan perhitungan suatu bobot preferensi.

Keterangan:

w = bobot preferensi

j = indeks kriteria

n = jumlah kriteria

$$wj = wj \,/\, \sum_{j=1}^{n} wj \tag{2.1}$$

Untuk melakukan perhitungan kepada preferensi alternatif ditunjukkan pada persamaan sebagai berikut.

Keterangan:

S = prefrensi alternatif.

X = nilai kriteria

i = indeks alternatif

j = indeks kriteria

w = bobot preferensi

$$Si = \prod_{j=1}^{n} x_{ij}^{wj} \tag{2.2}$$

Nilai dari preferensi alternatif digunakan untuk melakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai vektor V_i yang berguna untuk menentukan alternatif terbaik, perhitungan vektor V_i dilakukan dengan persamaan sebagai berikut.

$$V_i = s_i \,/\, \sum_{j=1}^{n} s_i \tag{2.3}$$

2.8 End User Computing Satisfaction

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan *user* setelah menggunakan suatu sistem atau aplikasi. Dalam EUCS ini terdapat 5 faktor untuk mengukur kepuasan dari pengguna yaitu isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan bentuk (*format*). Salah satu indikator keberhasilan suatu sistem atau aplikasi adalah dari kepuasan pengguna itu sendiri [24].

2.9 Skala Likert

Skala likert merupakan skala yang berguna untuk mengukur setiap sikap dan pendapat yang didapat dari responden yang melengkapi kuisioner dengan berbagai pertanyaan yang menunjukkan tingkat persetujuannya [25]. Terdapat 2

pertanyaan yang ada pada skala likert yaitu positif dan negative. Pertanyaan positif atau *item favorable* mempunyai skor 5, 4, 3, 2, 1 yang berguna untuk mengukur skala positif, dan pertanyaan negatif *item unfavorable* yang memiliki skor 1, 2, 3, 4, 5 yang berguna untuk mengukur skala negatif. Bentuk dari jawaban skala likert berupa sangat setuju (SS), setuju (S), ragu(R), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) dan juga dapat berupa gradasi dari positif hingga negatif dengan kata sangat penting (ST), penting (P), ragu (R), tidak penting (TP), dan sangat tidak penting (STP).

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA