

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus memiliki standar minimal yang telah ditentukan agar dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Pemenuhan standar minimal tersebut, selanjutnya diakui oleh pemerintah sebagai akreditasi rumah sakit berdasarkan PERMENKES No 12 tahun 2012 tentang akreditasi rumah sakit dan pertimbangan lain yang telah ditetapkan. Badan khusus yang berwenang melakukan akreditasi rumah sakit, baik milik pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, serta swasta adalah Komisi Gabungan akreditasi rumah sakit. Tim yang terbentuk berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Medik Depkes RI yang terdiri atas PERSI, organisasi profesi bidang kesehatan, ahli perumahsakitan, Departemen Kesehatan dan Instansi / unit terkait.

*E-commerce* merupakan suatu transaksidigital yang mencakup berbagai macam transaksi yang dimediasi dengan teknologi digital elektrnik, adapun transaksi yang terjadi sebagian besar terjadi melalui internet dan web. Transaksi komersial inimelibatkan pertukaran nilai (misalnya, uang) yangterjadi antar suatu organisasi atau individu atau perpaduan keduanya dengan suatu imbalan dalam bentuk produk atau jasa. Pertukaran nilai merupakan bagian terpenting memahami definisi dari e-commerce itu sendiri, tanpa adanya pertukaran nilai, maka suatu perdagangan tidak akan terjadi (Laudon & Traver, 2009 dalam Eva 2013).

*Electronic commerce* atau *e-commerce* berhubungan dengan kegiatan ekonomi yang terjadi secara *online*. Pertumbuhan *e-commerce* di dunia semakin cepat hingga mencapai 19% per tahun dan jika dikategorikan menurut wilayah yaitu 27% Asia, 29% Amerika, 34% Eropa dan 10% sisanya. *E-commerce* dapat digunakan dalam aktivitas bisnis besar seperti perbelanjaan, perbankan, investasi, persewaan dan juga aktivitas bisnis kecil seperti salon rambut. Berikut ini adalah kategori terpopuler dalam *e-commerce* seperti situs komputer dan konsumen

elektronik, aksesoris, buku dan musik, layanan kesehatan, peralatan tulis, makanan, dan lain – lain (Niranjanamurthy dkk, 2013).

Di Indonesia, penggunaan *e-commerce* sudah cukup banyak di bidang pendidikan, politik, sosial, budaya, dan kesehatan. Dalam hal ini, khususnya bidang kesehatan, banyak instansi kesehatan yang menggunakan *e-commerce* berbasis *website* dalam penyebaran dan penyampaian informasi, dan sebagai media komunikasi. Salah satu instansi kesehatan tersebut yaitu Rumah Sakit. Adapun fitur – fitur yang ditampilkan dalam *e-commerce* berbasis *website* seperti profil rumah sakit, layanan kesehatan, jadwal pelayanan, jadwal dokter dan konsultasi kesehatan.

Dalam akreditasi rumah sakit versi 2012 pada kelompok standar manajemen rumah sakit sub bab manajemen komunikasi dan informasi (MKI) sub bagian komunikasi dengan masyarakat/komunitas (MKI 1) merupakan bagian dimana pihak rumah sakit sebagai sebuah organisasi melakukan komunikasi dengan masyarakat/komunitas. Standar dari MKI 1 adalah rumah sakit berkomunikasi dengan komunitas untuk memfasilitasi akses terhadap pelayanan maupun akses terhadap informasi tentang pelayanan asuhan pasien. Maksud dari MKI 1 adalah rumah sakit menetapkan komunitas dan populasi pasiennya, serta merencanakan komunikasi berkelanjutan dengan kelompok kunci (key group) tersebut. Komunikasi dapat dilakukan kepada individu secara langsung atau melalui media publik dan melalui agen yang ada di komunitas atau pihak ketiga. Jenis informasi yang dikomunikasikan meliputi:

- 1) Informasi tentang pelayanan, jam pelayanan dan proses mendapat pelayanan.
- 2) Informasi tentang kualitas pelayanan, yang diberikan kepada public dan kepada sumber rujukan. (Standart Akreditasi Rumah Sakit. 2011)

RSUD Besuki sebelumnya belum pernah melakukan kegiatan komunikasi dengan masyarakat menggunakan media-media pemasaran seperti banner, *pamphlet*, spanduk ataupun menggunakan radio. Seiring dengan berkembangnya teknologi, maka RSUD besuki berniat ingin melakukan kegiatan komunikasi

dengan masyarakat dengan menggunakan media digital ataupun menggunakan media dunia maya/Internet. RSUD Besuki sendiri sebelumnya belum pernah melakukan perancangan media komunikasi menggunakan *website*.

Kelebihan *website* bagi rumah sakit sendiri yaitu sebagai media komunikasi yang cukup praktis dimana biayanya tidak terlalu besar, memberikan informasi tentang rumah sakit tersebut seperti pelayanan yang ada dan fasilitas yang ada, agar lebih di ketahui oleh masyarakat luas. Pengguna atau *user* bisa secara *online* mengakses informasi yang ada dan dapat memberikan saran secara langsung kepada pihak rumah sakit yang nantinya akan digunakan sebagai bahan masukan bagi rumah sakit.

Masyarakat Besuki saat ini telah mengenal media Internet terutama untuk kalangan pemuda dan pemudi yang biasanya menggunakan Internet untuk mengakses media social seperti *facebook*, *twitter*, BBM dan lain sebagainya. Dari hal ini peneliti akan memberikan link ke media social *facebook* dan *twitter* agar kalangan masyarakat dapat lebih mengenal dengan RSUD Besuki. Antusias masyarakat dalam menggunakan Internet sudah cukup besar di karenakan beberapa provider telekomunikasi telah memberikan pelayanan yang baik, bukan hanya karena antusias masyarakat saja tapi letak geografis Besuki sendiri yang berada di jalur pantura yang menjadi faktor lain provider memberikan layanan yang baik demi kelancaran dalam melakukan komunikasi. Meskipun masyarakat Besuki tidak semuanya menggunakan Internet, tetapi banyak pendatang dari kota-kota lainnya yang menetap di Besuki biasanya dari kalangan orang-orang yang berpendidikan baik. Sehingga hal ini juga dapat mendorong penggunaan Internet di Besuki

RSUD Besuki belum memiliki *website*, peneliti akan melakukan perancangan dan pembuatan *website* Rumah Sakit sebagai salah satu penyokong RSUD Besuki untuk melengkapi kesiapan dalam menghadapi akreditasi rumah sakit dan untuk memenuhi Kelompok Standar pManajemen Rumah Sakit sub bab Manajemen Komunikasi dan Informasi (MKI) sub bagian Komunikasi dengan Masyarakat/Komunitas (MKI 1). Dari *website* tersebut masyarakat nantinya akan

mendapatkan informasi mengenai RSUD Besuki, mulai dari pelayanan yang ada, jam pelayanan, jadwal dokter dan kualitas pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana membuat *website* rumah sakit guna menyongsong akreditasi rumah sakit ditinjau dari kelompok standar manajemen rumah sakit sub bab manajemen komunikasi dan informasi (MKI) sub bagian komunikasi dengan masyarakat/komunitas (MKI 1)”.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Melakukan perancangan dan pembuatan *website* rumah sakit umum daerah Besuki sebagai media informasi dan komunikasi.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan *website* Rumah Sakit Umum Daerah Besuki melalui pengumpulan data primer.
- 2) Mendesain *website* menggunakan software *Dreamweaver* dan *Notepad ++*.
- 3) Mengimplementasikan *website* Rumah Sakit Umum Daerah Besuki Situbondo sebagai media komunikasi dengan masyarakat/komunitas.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Mahasiswa**

Memberikan wawasan tentang pembuatan *website* rumah sakit, akreditasi rumah sakit dan lebih memahami tentang fungsi *website* rumah sakit dan komunikasi dengan masyarakat/komunitas.

### **1.3.3 Bagi Akademik**

- 1) Sebagai dasar penelitian lanjut.
- 2) Untuk menambah referensi perpustakaan terutama tentang akreditasi rumah sakit.

#### **1.3.4 Bagi Rumah Sakit**

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit dalam rangka kesiapan akreditasi rumah sakit.
- 2) Sebagai referensi bagi direktur rumah sakit untuk merancang website rumah sakit.