BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar Sistem

Dibawah ini terdapat beberapa konsep dasar didalam menentukan definisi sebuah sistem.

Pengertian sistem menurut JOG [4] adalah sebagai berikut :

> *"Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan kegiatan dan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu".*

Sedangkan pengertian sistem menurut LAJ [5] adalah sebagai berikut :

> *"Sistem adalah seperangkat elemen-elemen yang berinteraksi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan bersama"*

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. kedua kelompok definisi mengenai sistem ini adalah benar dan tidak bertentangan yang berbeda adalah cara pendekatannya.

Menurut JOG [4], suatu sistem dapat mempunyai karakteristik atau sifat yang tertentu yaitu:

1. Batasan Sistem *(Boundary)*

   Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi diantara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang menunjukan ruang lingkup sistem itu.

2. Komponen Sistem *(Component)*

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi untuk membentuk suatu kesatuan. komponen-komponen sistem berupa sub-sistem

3. Lingkungan Luar Sistem *(Environment)*

   Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem yang bersifat menguntungkan atau merugikan.

4. Penghubung Sistem *(Interface)*

   Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem kesubsistem yang lainnya dengan melalui penghubung.

5. Masukan Sistem *(Input)*

   Masukan Energi yang dimasukan ke dalam sistem yang berupa masukan perawatan (*Maintenace Input*) agar sistem tersebut dapat beroperasi dan masukan sinyal (*Signal Input*) yang diproses untuk menghasilkan keluaran.

6. Keluaran Sistem *(Output)*

   Keluaran sistem adalah hasil dari masukan yang diolah dan diklasifikasikan menjadi yang berguna. Keluaran dapat berupa masukan untuk subsistem lainnya.

7. Pengolahan Sistem *(Process)*

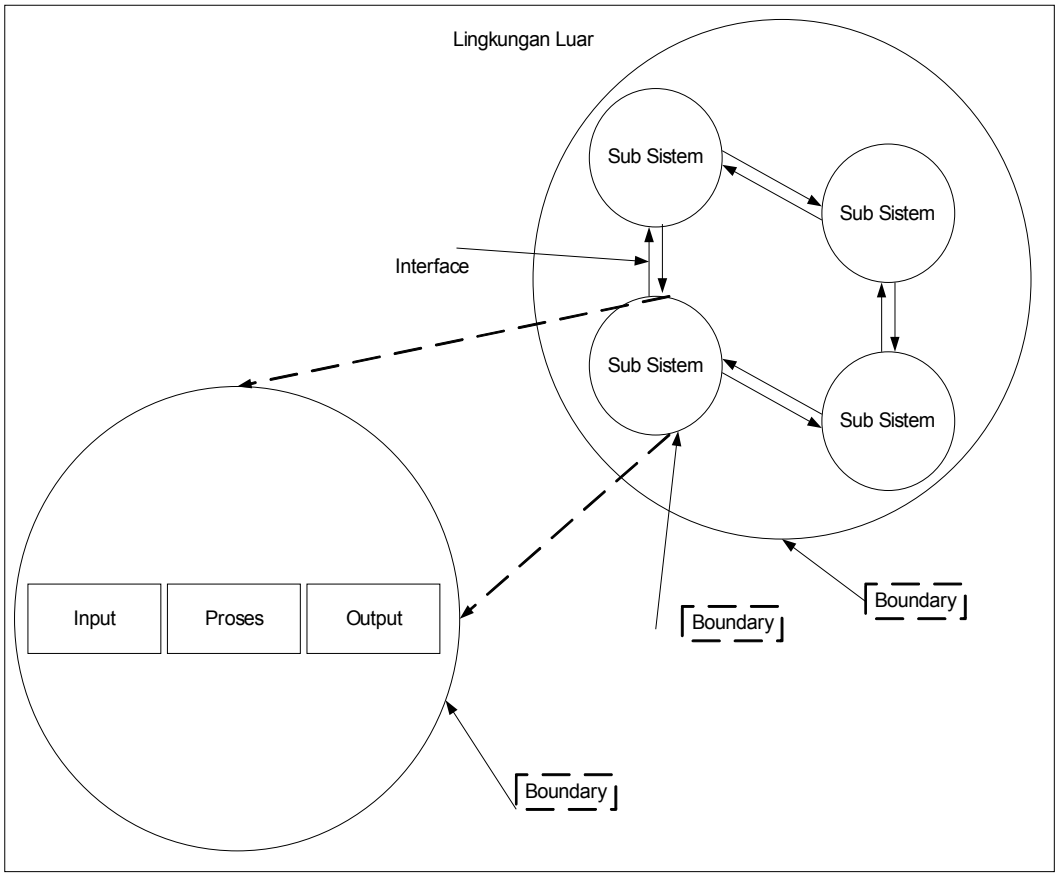
   Suatu sistem dapat mempunyai bagian pengolah yang akan

merubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran dan Tujuan Sistem *(Objective and Goal)*

   Suatu sistem pasti memiliki, tujuan *(Goal)* atau sasaran *(Objective)*. Suatu sistem dikatakan berhasil bila sasaran yang diharapkan mengenai tujuannya.

Karakteristik atau sifat-sifat suatu sistem dapat kita lihat seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 : Karakteristik Sistem

Sumber : JOG [4]

2.2 Konsep Dasar Informasi

Informasi sangat diperlukan dalam menunjang suatu sistem. Tanpa adanya informasi, sebuah sistem tidak dapat berjalan secara optimal dan tanpa sistem pula pihak manajemen suatu perusahaan tidak akan dapat mengambil sebuah keputusan.

Pengertian informasi menurut DAV [1] adalah sebagai berikut :

> *"Data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan yang sekarang atau keputusan yang akan datang".*

Pengertian informasi menurut JOG [4] adalah sebagai berikut :

> *"Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimannya".*

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian informasi adalah data yang telah diolah sehingga mempunyai nilai guna dan dapat menunjang keputusan pada saat sekarang maupun keputusan yang akan datang.

Menurut JOG [4], Agar suatu informasi dapat bermanfaat, maka informasi harus memiliki kualitas sebagai berikut:

1. Akurat

   Yaitu Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan

2. Tepat Waktu

   Yaitu disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi proses pembuatan keputusan

3. Relevan

Yaitu Informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemakainya

2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi

Sebuah informasi dapat dihasilkan melalui proses dari sebuah sistem. Sistem informasi adalah sebuah sistem yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang diperlukan.

Menurut JOG [4] pengertian sistem informasi adalah:

> *"Suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".*

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sistem informasi adalah elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk menghasilkan informasi bagi suatu organisasi atau perusahaan.

2.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem adalah menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada.

Dalam pengembangan sistem ini metode pengembangan menggunakan metode *Prototype*, karena metode ini memberikan ide bagi pengembang maupun pelanggan/pemakai tentang cara sistem akan berfungsi dalam bentuk lengkap.

Metode *prototype* terdapat 3 *(Tiga)* tahapan untuk dapat mengembangkan suatu perangkat lunak, tahapan tersebut antara lain:

1. Pada tahap pertama ini, pengembang dan pelanggan bertemu dan mendefinisikan sasaran-sasaran umum.
2. Pada tahap kedua, pengembang dan pelanggan mengidentifikasi segala kebutuhanan yang diketahui.
3. Pada tahap terakhir ini pengembang dan pelanggan mengevaluasi dan mencari bidang-bidang yang masih memerlukan pendefinisian.

Alasan penyusun menggunakan metode *prototype* ini, karena metode *prototype* ini memiliki kelebihan-kelebihan sebagai berikut:

1. Metode ini cukup efektif sebagai paradigma dalam rekayasa perangkat lunak. Kuncinya adalah mendapatkan kebutuhan dan aturan yang jelas yang disetujui pelanggan dan pembuat perangkat lunak. Walaupun pada umumnya *prototype* akan dihilangkan dan dibuat perangkat yang sebenarnya.
2. Ketika diperlihatkan *working version*, pelanggan bisa langsung merasakan seakan-akan itu adalah sistem yang sebenarnya.

2.5 Pengenalan Object Oriented

Pada metode pengembangan sistem ini akan menggunakan *Object Oriented* (OO) yang merupakan paradigma baru dalam rekayasa *software* yang didasarkan pada objek dan kelas. *Object oriented* merupakan metodologi terbaik dalam rekayasa *software* dan mencakup bidang aplikasi yang sangat luas. Karena luasnya cakupan *object oriented* maka terdapat beberapa hal yang

membingungkan berkenaan dengan istilah dan konsep *object oriented*. Istilah dan konsep yang berkenaan dengan dengan *Object Oriented* ini adalah:

2.5.1 Object Oriented Analys (OOA)

Adalah metode analisis yang memeriksa *requirement* (syarat atau keperluan yang harus dipenuhi suatu sistem) dari sudut pandang kelas-kelas dan objek-objek yang ditemui dalam ruang lingkup permasalahan.

Dalam *Object oriented Analiysis (OOA)* terdapat lima lapisan kegiatan (tidak bersifat sequensial), yaitu:

1. Menentukan lapisan subjek
2. Menentukan lapisan kelas dan objek
3. Menentukan lapisan struktur
4. Menentukan lapisan *attribute*
5. Menentukan lapisan *service*

2.5.2 Object Oriented Design (OOD)

Adalah metode untuk mengarahkan arsitektur *software* yang didasarkan pada manipulasi objek-objek sistem atau subsistem. *Object Oriented* mendapatkan pemahaman dasar dalam pemodelan dengan *Unified Modelling Language (UML)* dan *Rational Rose,* dalam *Object oriented Design (OOD)* terdapat lima lapisan kegiatan (tidak bersifat sequensial), yaitu :

1. Menentukan lapisan kelas dan objek
2. Menentukan lapisan struktur
3. Menentukan lapisan *attribute*
4. Menentukan lapisan *service*

2.6 Pengenalan Unified Modeling Language (UML)

UML menurut HAR[2] adalah bahasa grafis untuk mendokumentasi, menspesifikasi, dan membangun system perangkat lunak. UML berorientasi objek, menerapkan banyak level abstraksi, tidak bergantung proses pengembangan, tidak bergantung bahasa dan teknologi, pemaduan beerapa notasi di berbagai metodologi, usaha dari banyak pihak didukung oleh kakas-kakas dan diintegrasikan lewat *XML(XMI)*.

2.6.1 Pengertian UML

UML (Unified Modeling Language) adalah bahasa untuk menspesifikasi, memvisualisasi, membangun dan mendokumentasikan *artifacts* (bagian dari sistem, HAR [2]). UML menyediakan notasi – notasi yang membantu memodelkan sistem dari berbagai perspektif. UML tidak hanya digunakan dalam pemodelan perangkat lunak, namun hampir dalam semua bidang yang membutuhkan pemodelan.

2.6.2 Bagian-Bagian UML

Bagian-bagian utama dari *UML (Unified Modeling Language)* Yaitu:

1. View

View digunakan untuk melihat sistem yang dimodelkan dari beberapa aspek yang berbeda. *View* bukan melihat sebuah grafik, tapi merupakan suatu abstraksi yang berisi sejumlah diagram.

Beberapa jenis *view* dalam UML antara lain :

1. *Use Case View*

   Mendeskripsikan fungsionalitas sistem yang seharusnya dilakukan sesuai yang diinginkan *external actors*. *Actor* yang berinteraksi dengan sistem dapat berupa *user* atau sistem lainnya. *View* ini digambarkan dalam *use case diagrams* dan kadangkadang dengan *activity diagrams*. *View* ini digunakan terutama untuk pelanggan, perancang, pengembang, dan penguji sistem

2. *Logical View*

   Mendeskripsikan bagaimana fungsionalitas dari sistem, strukturstatis (*class*, *object*, dan *relationship*) dan kolaborasi dinamis

   yang terjadi ketika *object* mengirim pesan ke *object* lain dalam suatu fungsi tertentu. *View* ini digambarkan dalam *class diagrams* untuk struktur statis dan dalam *state*, *sequence*, *collaboration*, dan *activity diagram* untuk model dinamisnya.

3. *Component View*

   Mendeskripsikan implementasi dan ketergantungan modul. Komponen yang merupakan tipe lainnya dari *code module* diperlihatkan dengan struktur dan ketergantungannya juga alokasi sumber daya komponen dan informasi administrative lainnya

4. *Concurrency View*

   Membagi sistem kedalam proses dan prosesor. *View* ini digambarkan dalam diagram dinamis (*state*, *sequence*, *collaboration*, dan *activity diagrams*) dan diagram implementasi (*component* dan *deployment*

diagrams) serta digunakan untuk pengembang, pengintegrasi, dan penguji

5. *Deployment View*

   Mendeskripsikan fisik dari sistem, seperti komputer dan perangkat (*nodes*) dan bagaimana hubungannya dengan lainnya. *View* ini digambarkan dalam *deployment diagrams* dan digunakan untuk pengembang, pengintegrasi, dan penguji.

2. Diagram

Diagram berbentuk grafik yang menunjukkan simbol elemen model yang disusun untuk mengilustrasikan bagian atau aspek tertentu dari sistem. Sebuah diagram merupakan bagian dari suatu *view* tertentu.

Adapun jenis diagram antara lain :

1. *Use Case Diagram*

   Menggambarkan sejumlah *external actors* dan hubungannya ke *use case* yang diberikan oleh sistem.

2. *Class Diagram*

   Menggambarkan struktur statis *class* di dalam sistem. *Class* mempresentasikan sesuatu yang ditangani oleh sistem. Sebuah sistem biasanya mempunyai beberapa *class diagram*.

3. *Statechart Diagram*

   Mengambarkan semua *state* (kondisi) yang dimiliki oleh suatu *object* dari suatu *class* dan keadaan yang menyebabkan *state* berubah. Kejadian dapat berupa *object* lain yang mengirim pesan.

4. *Sequence Diagram*

   Menggambarkan kolaborasi dinamis antara sejumlah *object*. Kegunaannya untuk menunjukkan rangakaian pesan yang dikirim antara *object* juga interaksi antara *object*, sesuatu yang terjadi pada titik tertentu dalam eksekusi sistem.

5. *Collaboration Diagram*

   Menggambarkan kolaborasi dinamis seperti *sequence diagrams*. Dalam menunjukkan pertukaran pesan, *collaboration diagram* menggambarkan *object* dan hubungannya (mengacu ke konteks).

6. *Activity Diagram*

   Menggambarkan rangkaian aliran dari aktifitas, digunakan untuk mendeskripsikan aktifitas yang dibentuk dalam suatu operasi sehingga dapat juga digunakan untuk aktifitas lainnya seperti *use case* atau interaksi.

7. *Component Diagram*

   Menggambarkan struktur fisik kode dari *component*. *Component* dapat berupa *source code*, *component biner*, atau *executable component*.

8. *Deployment Diagram*

   Menggambarkan arsitektur fisik dari perangkat keras dan perangkat lunak sistem. Diagram ini menunjukkan hubungan komputer dengan perangkat (*nodes*) satu sama lain dan jenis hubungannya.

2.7 Basis Data

Basis Data terdiri dari dua kata, yaitu basis dan data. Basis dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang atau berkumpul.

Menurut JOG [4] *"Data adalah representasi fakta dunia nyata mewakili suatu objek seperti manusia, barang, hewan, peristiwa dan sebagainya"*.

Basis data merupakan kumpulan dari data-data yang saling terkait dan saling berhubungan satu dengan lainnya. Basis data adalah kumpulan kumpulan *file* yang saling berkaitan. *File* terdiri dari record-record yang menggambarkan suatu kesatuan data yang sejenis

Berdasarkan pengertian diatas, basis data adalah sekumpulan informasi yang diatur dalam cara tertentu sehingga sebuah program komputer dapat dengan cepat memilih data yang diinginkan. Basis data dapat diibaratkan sebagai sistem pengarsipan elektronis.

Basis data tradisional terdiri dari :

1) *Field*

   Yaitu item tertentu dari informasi

2) *Record*

   Yaitu sekumpulan *field*

3) *File*

   Yaitu sekumpulan *record*.

Untuk mengakses informasi dari basis data diperlukan *Database Management System (DBMS)* yang merupakan sekumpulan program yang memungkinkan pengguna memasukkan, mengatur, atau memilih data dari basis data.

2.8 Arsitektur Aplikasi

Arsitektur aplikasi dapat pula dikatakan sebagai struktur desain dari suatu sistem komputer dengan semua kelengkapanya yang telah siap untuk digunakan oleh *user*. Berikut ini adalah uraian tentang arsitektur aplikasi dalam pembuatan sistem informasi pelayanan kesehatan pada rumah sakit islam asshobirin tangerang.

2.8.1 Pengertian Jaringan Komputer

Jaringan komputer Menurut SET [7] adalah media penghubung antara komputer yang satu dengan komputer lainnya. Jaringan komputer juga sebagai media untuk menghubungkan sumber daya komputer *(disk drive/floppy, harddisk, printer, tape drive, optical disk, CD-ROM/CD-RW dan lain-lain)* yang terbatas yang dimiliki antara komputer yang satu dengan komputer lainnya, baik komputer tersebut berada pada ruangan yang berbeda hingga antar gedung yang berbeda.

2.8.2 Jenis – Jenis Jaringan Komputer

Dalam perkembangan ilmu komputer dikenal dua jenis jaringan komputer, yaitu:

1. Model Peer To Peer

Menurut model ini, komputer dalam setiap jaringan memiliki kedudukan yang sama, setiap *host* dapat menawarkan layanan ke *peer* lain dan juga mengambil layanan dari *peer* lain. Model ini cocok untuk jaringan kecil, misal antar rumah dalam setiap kompleks.

2. *Client / Server*

Model ini memisahkan secara jelas, mana yang dapat memberikan layanan jaringan *(server)* dan mana yang hanya menerima layanan *(client)*. Beberapa komputer di set-up sebagai *server* yang memberikan segala sumberdaya *(resource)* dari jaringan kepada komputer lain yang terkoneksi ke jaringan yang berfungsi sebagai *client.*

3. *Host Based System*

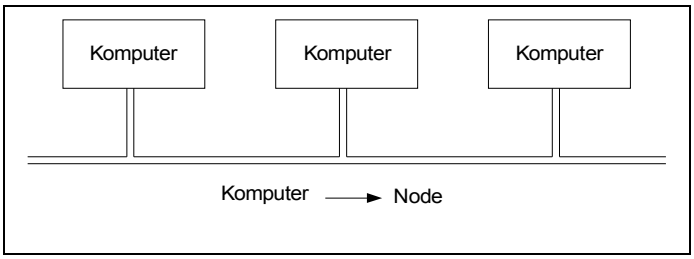
Model ini hamper sama dengan model *client server* dalam arti ada komputer yang bertindak sebagai *server*, tetapi komputasi seluruhnya dilakukan *server*.

2.8.3 Topologi Jaringan Komputer

Topologi Jaringan adalah struktur jaringan untuk mengidentifikasi cara bagaimana simpul atau pusat didalam jaringan saling berhubungan. Hubungan dalam jaringan sangat bergantung jenis aplikasi yang digunakan. Setiap topologi jaringan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Adapun topologi jaringan yang ada yaitu:

1. Topologi Bus

Enthernet menggunakan satu kabel yang berfungsi sebagai medium untuk mentransmisikan data. *Node* yang merupakan bagian dari jaringan dihubungkan seluruhnya ke kabel tersebut, node-node yang terhubungkan mengirim dan menerima data jaringan melalui kabel sebagai pembawa sinyal dan melihat apakah data data tersebut buat dirinya.

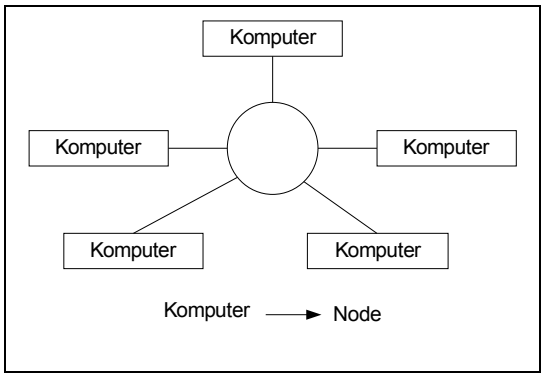


Gambar 2.2 Topologi Bus

Sumber : SET [7]

2. Topologi Ring

Salah satu *node* dihubungkan dengan *node* yang ada didepan dan dibelakangnya sehingga membentuk *Ring*. Setiap *node* mendapat giliran menggunakan jaringan dengan mengirimkan *"Token"*. *Node* yang mendapat giliran dapat mengirimkan data dan *node* lain menerima data, serta melihat apakah data ditujukan kepadanya. Bila ditujukan buat dirinya data akan disimpan bila bukan data akan diteruskan ke *node* didepanya.

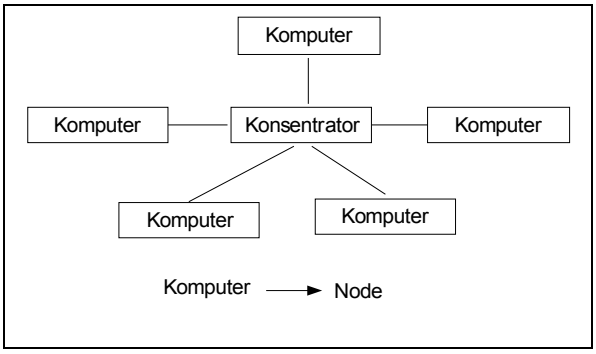


Gambar 2.3 Topologi Ring

Sumber : SET [7]

3. Topologi Star

Susunan dan skema topologi ini mirip sebuah bintang. Topologi ini memiliki satu *hub* pusat dari mana data ditransmisikan ke seluruh *node* didalam jaringan. Skema ini mempunyai kelebihan dibanding dua skema sebelumnya, yaitu bila terjadi kerusakan pada kabel tidak membawa dampak bagi seluruh *node*, tapi hanya *node* yang bersangkutan saja sehingga aktifitas jaringan tidak terganggu secara total.



Gambar 2.4 Topologi Star

Sumber : SET [7]

2.8.4 Manfaat Jaringan Komputer

Manfaat yang didapat dari membangun jaringan komputer adalah sebagai berikut:

1. *Sharing Resources*

Sharing resources bertujuan agar seluruh program, peralatan lain dapat dimanfaatkan oleh setiap orang yang ada pada jaringan komputer tanpa terpengaruh oleh lokasi maupun pengaruh dari pemakai. Dengan kata lain, seorang pemakai yang letaknya jauh sekalipun dapat memanfaatkan data maupun informasi yang lainnya tanpa mengalami kesulitan

2. *Media Komunikasi*

Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antara pengguna baik untuk *teleconference* maupun untuk mengirim pesan/informasi yang penting

3. Integrasi Data

Pembangunan jaringan komputer dapat mencegah ketergantungan pada komputer pusat. Setiap proses data tidak harus dilakukan 1 (satu) komputer saja, melainkan dapat didistribusikan ketempat lain oleh sebab inilah maka dapat terbentuk data yang terintegrasi sehingga dengan demikian memudahkan pemakai untuk memperoleh dan mengolah informasi setiap saat

4. Pengembangan dan Pemeliharaan

Dengan adanya jaringan komputer ini maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya. Jaringan komputer bisa memudahkan pemakai dalam merawat *harddisk* dan peralatan lain

5. Keamanan Data

Sistem jaringan komputer memberikan perlindungan terhadap data, jaminan kemanan data tersebut di berikan melalui pengaturan hak akses para pemakai dan *paswoord*, serta teknik perlindungan terhadap *harddisk* sehingga data mendapatkan perlindungan yang efektif.

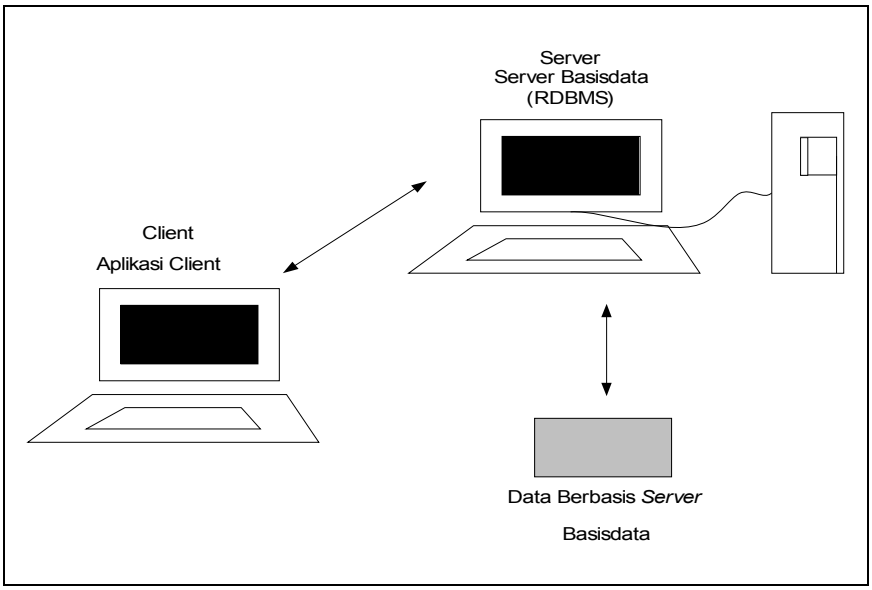
6. Sumber Daya Lebih Efisien dan Informasi Terkini.

Dengan adanya pemakaian sumber daya secara bersama-sama maka pemakai bisa mendapatkan hasil dengan maksimal dan kualitas yang tinggi. Selain itu data atau informasi yang di akses selalu terbaru, karena setiap ada perubahan yang terjadi dapat secara langsung di ketahui oleh setiap pemakai

2.9 Pengertian Client/Server

Menurut TED [10] Istilah *client, server dan client/server* dapat digunakan untuk merujuk kepada konsep yang sangat umum atau hal spesifik dari perangkat keras atau perangkat lunak. *Client* adalah setiap komponen dari sebuah sistem yang meminta layanan atau sumber daya *(Resources)* dari komponen sistem lainnya. Sedangkan S*erver* adalah setiap komponen sistem yang menyediakan layanan atau sumber daya ke komponen sistem lainnya.

Sistem *client/server* dirancang untuk memisahkan layanan basisdata dari *client*, dengan penghubungnya menggunakan jalur komunikasi data. Layanan basisdata diimplementasikan pada sebuah komputer yang berdaya guna, yang memungkinkan manajemen tersentralisasi, keamanan dan berbagai sumber daya. Oleh karena itu, *server* dalam *client/server* adalah basisdata dan layanannya. Aplikasi-aplikasi *client* diimplementasikan pada berbagai *platform*, menggunakan berbagai *kakas* pemograman.



Gambar 2.5 Client/ Server

Sumber TED [10]

2.10 Perangkat Lunak Pendukung

Dalam pembuatan program aplikasi sistem informasi pelayanan kesehatan ini, dibutuhkan sebuah perangkat lunak sebagai sarana pendukung. Program aplikasi yang dipakai yaitu Delphi dan database yang digunakan yaitu SQL Server.

2.10.1 Sekilas Tentang Delphi

Delphi Menurut HUS [3] adalah sebuah perangkat lunak (bahasa pemrograman) untuk membuat program/aplikasi komputer berbasis windows. Delphi merupakan bahasa pemograman berbasis objek, artinya semua komponen yang ada merupakan objek-objek. Ciri sebuah objek adalah memiliki nama, properti dan *method/procedure*. Delphi disebut juga *visual programming* artinya komponen-komponen yang ada tidak hanya berupa teks (yang sebenarnya program kecil) tetapi muncul berupa gambar-gambar.

2.10.2 Sekilas Tentang SQL Server 2000

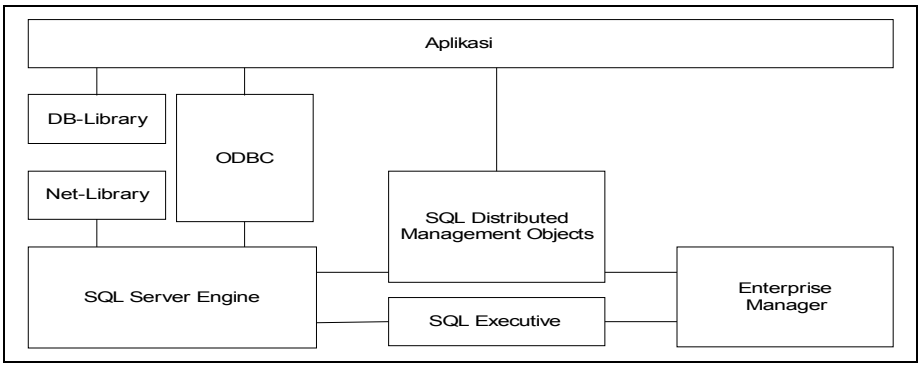
SQL Server menurut TED [10] adalah sistem manajemen database relasional (RDBMS) yang dirancang untuk aplikasi dengan arsitektur *client/server*. SQL Server adalah *server* basisdata yang secara fungsional adalah proses atau aplikasi yang menyediakan layanan basisdata. *Client* berinteraksi dengan layanan basisdata melalui antarmuka komunikasi tertentu yang bertujuan untuk pengendalian dan keamanan. *Client* tidak mempunyai akses langsung ke data, tetapi selalu berkomunikasi dengan *server* basisdata.

SQL Server menggunakan tipe dari database yang disebut dengan database

relasional. Database relasional menurut TED [10] adalah database yang digunakan sebuah data untuk mengatur atau mengorganisasikan kedalam table. Table adalah alat Bantu untuk mengatur atau mengelompokan data mengenai subjek yang sama dan mengandung informasi dari kolom dan baris.

Database relasional mempunyai objek-objek sebagai berikut:

1. *Tables*
2. *Colums*
3. *Data Types*
4. *Stored Procedures*
5. *Triggers*
6. *Rules*
7. *Primary Keys*
8. *Foreign Key*
9. *Constraints*
10. *Defaults*
11. *Views*
12. *Indexes*



Gambar 2.6 Arsitektur SQL Server

Sumber TED [10]

2.11 Kasus Yang Dianalisis / Dirancang

Kasus yang dianalisis adalah mengenai pelayanan kesehatan rawat inap. Adapuan penjelasan mengenai pelayanan kesehatan rawat inap adalah sebagai berikut:

2.11.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut WIK [11] adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen baik secara prosedur atau atas permintaan konsumen itu sendiri, pelayanan tersebut bisa berbentuk media informasi maupun jasa seseorang.

2.11.2 Pengertian Kesehatan

Kesehatan menurut WIK [12] adalah seseorang yang dalam keadaan atau kondisi fisik yang baik dan seimbang, dalam artian bahwa semua organ tubuh berfungsi dengan baik sesuai apa adanya.

2.11.3 Pengertian Rawat Inap

Rawat Inap Menurut WIK [13] **Rawat inap** adalah istilah yang berarti proses perawatan pasien, dimana pasien diinapkan di rumah sakit. Ruang rawat inap adalah ruang tempat pasien dirawat. Ruangan ini dulunya sering hanya berupa bangsal yang dihuni oleh banyak orang sekaligus. Saat ini, ruang rawat inap di banyak rumah sakit sudah sangat mirip dengan kamar-kamar hotel. Pasien yang berobat jalan di Unit Rawat Jalan, akan mendapatkan surat rawat dari dokter yang merawatnya, bila pasien tersebut memerlukan perawatan di dalam rumah sakit, atau menginap di rumah sakit.