

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPUASAN
PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT
JALAN PADA RSUD dr. CHASBULLAH
ABDULMADJID KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
DEDE MULYADI
201610225039**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan
Pelayanan Pasien Berbasis Web di Instalasi Rawat
Jalan pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid
Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dede Mulyadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610225039

Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/ Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

R. Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom, M.Kom

NIDN. 0321127201

Ahmad Fathur Rozi, S.E, MMSI

NIDN. 0327117402

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan
Pelayanan Pasien Berbasis Web di Instalasi Rawat
Jalan pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid
Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Dede Mulyadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610225039

Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020

Bekasi, 4 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rasim, S.T., M.Kom.

NIDN. 0415027301

Penguji I : Dwi Budi Srisulistiowati, S.Kom., M.M.

NIDN. 0323057701

Penguji II : R. Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0321127201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Teknik Informatika

Sugiyatno, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0313077206

Dekan

Fakultas Teknik

Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul :

Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Jalan pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah ditulis secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasi melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 28 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Dede Mulyadi

NPM. 201610225039

ABSTRAK

Dede Mulyadi, 201610225039. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting baik di perusahaan, institusi pendidikan, rumah sakit dan lainnya. Penggunaan TI (Teknologi Informasi) ini dapat menunjang aktifitas suatu perusahaan yang digunakan untuk menyimpan, mengolah, maupun menyajikan data. Rumah sakit merupakan salah satu bagian dalam pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangatlah penting karena dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mencapai pelayanan medis yang optimal. Seringkali sebuah rumah sakit salah memahami tingkat kepuasan dan jarang mengerti sumber kepuasan atau kurang akurat karna hanya didasari dengan perkiraan atau feeling semata. Survei kepuasan membantu rumah sakit meningkatkan kepuasan pelayanan secara terarah, serta akan menyesuaikan dengan kebutuhan pasien dan saran pasien. Menurut (Sabarguna, 2004) kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tapi walaupun 10 subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi akan tetap dilandasi oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Berdasarkan pengamatan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pasien masih dilakukan secara manual sehingga menghabiskan cukup banyak waktu untuk memproses seluruh data pasien serta menyebabkan media penyimpanan yang semakin lama semakin penuh. Oleh karena itu, perlu digunakan komputer dan sistem basis data yang baik sebagai alat bantu dalam mengelola data-data pasien tersebut menjadi suatu sistem informasi yang berguna bagi perkembangan rumah sakit dimasa yang akan datang. Definisi metode waterfall atau air terjun adalah model pengembangan sistem yang dilakukan secara sistematis atau berurutan. Menurut Pressman (2015:42), model ini adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun sebuah software. Metode ini sering disebut dengan *classic life cycle*. Terdapat banyak sekali metode penelitian pengembangan perangkat lunak, seperti *prototyping*, *rapid application development*. Namun, metode ini sangat

banyak digunakan dalam penelitian ilmu komputer, sistem informasi, teknik informatika dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi, dapat diambil kesimpulan bahwa pentingnya peran serta kemajuan teknologi komputerisasi dalam mendukung operasional dibidang kesehatan (medis), kepuasan layanan sebagai poros vital pada sistem di RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid telah mengalami perkembangan signifikan dari sistem manual ke era digital, sistem komputerisasi mempermudah koordinasi (terintegrasi), keamanan data lebih terjamin serta kecepatan dan ketepatan dalam pencarian data.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Rumah Sakit, Kepuasan Pelayanan, Metode *Waterfall*



ABSTRACT

Dede Mulyadi, 201610225039. *The development of science and technology especially information technology has a very important role both in companies, educational institutions, hospitals and others. The use of IT (Information Technology) can support the activities of a company that is used to store, process and present data. The hospital is one part of the health service that was developed through a health development plan. Patient satisfaction with the services provided by the hospital is very important because it can be a benchmark of success in achieving optimal medical services. Often a hospital misunderstands the level of satisfaction and rarely understands the source of satisfaction or is inaccurate because it is only based on estimation or feeling alone. Satisfaction surveys help hospitals improve targeted service satisfaction, and will adjust to patient needs and patient advice. According to (Sabarguna, 2004) patient satisfaction is a subjective value of the quality of services provided. But even though 10 subjective basis there are still objective basis, meaning that even though the assessment was based on past experience, education, psychological situation at that time and the influence of the environment at that time, but it will still be based on existing truth and objective reality. Based on observations, all activities related to the patient are still done manually so that it spends a lot of time processing all patient data and causes the storage media to become increasingly full. Therefore, it is necessary to use a good computer and database system as a tool in managing patient data into an information system that is useful for hospital development in the future. The definition of the waterfall method is a system development model that is carried out systematically or in sequence. According to Pressman (2015: 42), this model is a classic model that is systematic, sequential in building a software. This method is often called the classic life cycle. There are a lot of research methods for software development, such as prototyping, rapid application development. However, this method is very widely used in computer science research, information systems, informatics engineering and others. Based on the results of research that has been carried out at the RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Bekasi City, it can be*

concluded that the importance of the role and advancement of computerized technology in supporting operations in the field of health (medical), service satisfaction as a vital axis in the system at the RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid has experienced significant developments from the manual system to the digital era, the computerized system facilitates coordination (integrated), more secure data security and speed and accuracy in searching data.

Keywords: Information Technology, Hospital, Service Satisfaction, Waterfall Method,



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dede Mulyadi
NPM : 201610225039
Program Studi : Teknik Informatika
Jenis Karya : Skripsi

Demi Kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (NonEklusive Royalti – Free Right), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PERANCANGAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPUASAN
PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN PADA RSUD dr.
CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti NonEklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatik-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikanya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama menyantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 28 Juli 2020

Dede Mulyadi

NPM. 201610225039

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga dalam kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan baik.

Laporan penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat mata kuliah Penelitian untuk program Strata-I pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II. Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan penelitian yang telah penulis lakukan di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi yang bertempat di jalan Pramuka Kelurahan Margajaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Laporan yang akan penulis sajikan memiliki judul **“PERANCANGAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KEPUASAN PELAYANAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN PADA RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI”**

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, laporan penelitian ini tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendoakan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan pembuatan laporan penelitian ini, khususnya kepada :

1. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II;
2. Bapak Sugiyatno, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus II;
3. Bapak Mugiarto, S.T., M.Msi selaku dosen Pembimbing Akademik kelas TIF 7B1;
4. Bapak R. Wisnu Prio Pamungkas S.Kom, M.Kom selaku dosen Pembimbing I Penelitian;
5. Bapak Ahmad Fathur Rozi S.E, MMSI selaku dosen Pembimbing II Penelitian;

6. Kedua orang tua, Ayah (Almarhum) dan Ibu selaku pemberi motivasi dan doa sehingga laporan Penelitian ini berjalan dengan baik;
7. Pak Sumartono selaku pembimbing dalam kegiatan penelitian di kantor Instalasi Diklat pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi;
8. Ibu Fetty selaku pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam kegiatan penelitian di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi;
9. Para staff dan pegawai yang ada di RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi;
10. Teman-teman seperjuangan program studi Teknik Informatika angkatan 2016 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam pembuatan laporan penelitian ini;
11. Semua Pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga laporan Penelitian ini bermanfaat terutama untuk penulis dan bagi para pembaca. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Bekasi, 28 Juli 2020



Dede Mulyadi

NPM. 201610225039

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Tujuan.....	3
1.5.2 Manfaat.....	3
1.6 Tempat dan Waktu Penelitian	4
1.7 Metode Penelitian.....	4
1.8 Metode Konsep Pengembangan Software	4
1.9 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8

2.1 Perancangan	8
2.1.1 Pengertian Perancangan.....	8
2.1.2 Tahapan Perancangan.....	8
2.1.3 Tujuan Perancangan	9
2.2 Aplikasi	10
2.2.1 Pengertian Aplikasi	10
2.2.2 Jenis Aplikasi	11
2.3 Konsep Dasar Sistem	12
2.3.1 Pengertian Sistem	12
2.3.2 Pengertian Subsistem	12
2.3.3 Karakteristik Sistem	13
2.3.4 Klasifikasi Sistem.....	14
2.4 Konsep Dasar Informasi.....	15
2.4.1 Definisi Data.....	16
2.4.2 Kualitas Informasi	17
2.4.3 Karakteristik Informasi.....	17
2.5 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	18
2.5.1 Pengertian Sistem Informasi	18
2.5.2 Komponen dan Tipe Sistem Informasi.....	18
2.6 Konsep Dasar Kepuasan dalam Pelayanan Publik.....	19
2.6.1 Teori <i>Satisfacion</i> (Kepuasan)	19
2.6.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6.1.5 Partisipasi Pelanggan	30

2.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	31
2.6.2.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	31
2.6.2.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	31
2.6.3 Kualitas Pelayanan	33
2.6.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.6.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.6.4 Pelayanan Publik	36
2.6.4.1 Pengertian Pelayanan.....	36
2.6.4.2 Pengertian Pelayanan Publik	37
2.6.4.3 Tujuan Pelayanan Publik	38
2.6.4.4 Model Reformasi Pelayanan Publik	39
2.7 Peralatan Pendukung (<i>Tools System</i>)	40
2.7.1 Komputer.....	40
2.7.1.1 Pengertian Komputer	41
2.7.1.2 Fungsi Komputer	42
2.7.1.3 Komponen Komputer	42
2.7.1.4 Sejarah Komputer	43
2.7.1.5 Perkembangan Komputer	44
2.7.2 <i>Hardware</i> (Perangkat Keras).....	47
2.7.2.1 CPU (<i>Central Processor Unit</i>)	53
2.7.2.2 Monitor	53
2.7.2.3 Keyboard.....	53
2.7.2.4 Mouse.....	53
2.7.2.5 Printer.....	53
2.7.3 <i>Software</i> (Perangkat Lunak)	53
2.7.3.1 WEB.....	57

2.7.3.2 PHP	62
2.7.3.3 XAMPP.....	64
2.7.3.4 CodeIgniter	65
2.7.4 <i>Brainware</i> (Pengguna Perangkat)	66
2.7.4.1 UML (Unified Modeling Language)	68
2.7.4.2 <i>Sequence Diagram</i>	71
2.8 Tinjauan Umum	73
2.8.1 Teknologi Sistem Informasi	73
2.8.1.1 Peran Teknologi Informasi pada Instansi Kesehatan.....	73
2.8.1.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi pada RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi.....	75
2.8.2 Tinjauan Instansi	77
2.8.2.1 Nama Instansi	77
2.8.2.2 Visi Dan Misi.....	77
2.8.2.3 Sejarah Singkat RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi ...	78
2.8.2.4 Struktur Organisasi RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi	82
2.8.2.5 Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik)	83
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	85
3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	85
3.2 Metode Pengumpulan Data	86
3.2.1 Observasi	87
3.2.2 Kuisisioner	89
3.2.3 Dokumentasi.....	100
3.3 Analisa Kebutuhan Sistem	105
3.3.1 Kebutuhan Perangkat Keras	105

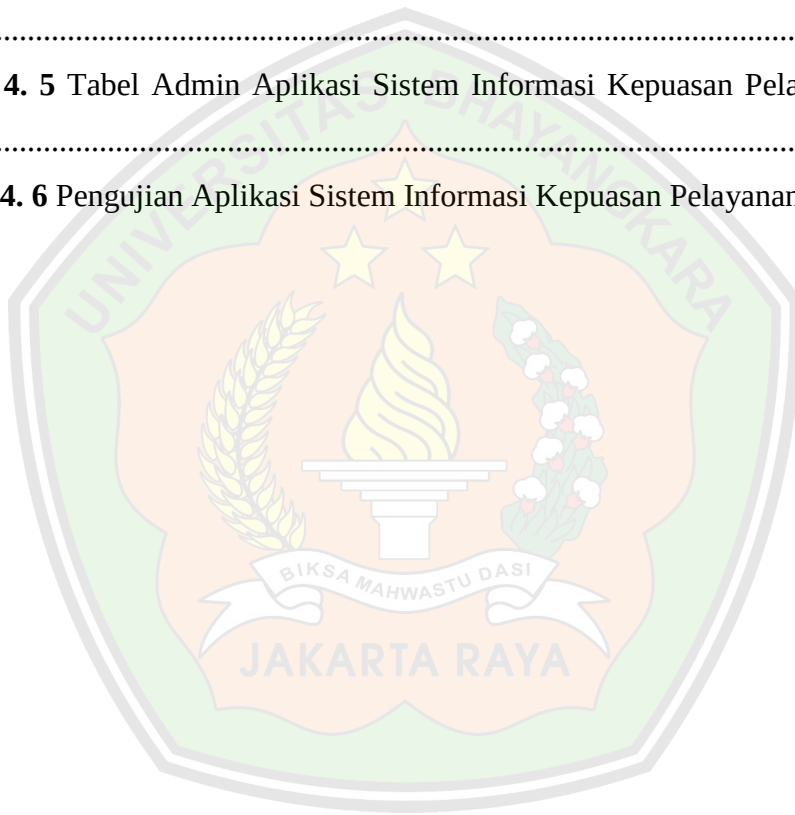
3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	106
3.4 Analisa Sistem.....	106
3.4.1 Analisis Sistem Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik).....	106
3.4.2 Analisis Sistem Berjalan	107
3.4.2.1 Use Case Diagram Sistem Berjalan	107
3.4.2.2 <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	110
3.4.3 Analisis Masalah	112
3.4.5 Analisis Kebutuhan Pengguna.....	112
3.4.5.1 Analisis Kebutuhan Aktor	112
3.4.5.2 Analisa Kebutuhan Informasi	113
3.4.6 EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	114
3.4.6.1 Dimensi Isi (<i>Content</i>).....	114
3.4.6.2 Dimensi Akurat (<i>Accuracy</i>).....	114
3.4.6.3 Dimensi Bentuk (<i>Format</i>).....	115
3.4.6.4 Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Easy of Use</i>)	115
3.4.6.5 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Time</i>)	115
3.5 Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	115
3.5.1 Metode Pengembangan <i>Waterfall</i>	115
3.5.2 Tahapan-Tahapan <i>Waterfall</i>	116
3.5.3 Kelebihan dan Kekurangan Metode <i>Waterfall</i>	117
BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI	118
4.1 Analisis Sistem Usulan	118
4.1.1 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	118
4.1.2 Activity Diagram Sistem Usulan.....	120
4.1.3 Sequence Diagram Sistem Usulan.....	123
4.1.4 Class Diagram Sistem Usulan	124

4.1.5 Desain Pemodelan Data.....	124
4.2 Perancangan Antarmuka Sistem	125
4.2.1 Perancangan Antarmuka Tambah Data Oleh Responden	125
4.2.2 Perancangan Antarmuka Admin Login	126
4.2.3 Perancangan Antarmuka Data Survey.....	127
4.2.4 Perancangan Antarmuka Data Log <i>Responden</i>	128
4.2.5 Perancangan Antarmuka Data Infografis Hasil Survey	129
4.3 Pengujian Sistem.....	130
4.3.1 Implementasi	131
4.3.1.1 Implementasi <i>Login</i>	132
4.3.1.2 Implementasi Halaman Utama.....	132
4.3.1.3 Implementasi Data <i>Log</i> Responden	138
4.3.1.4 Implementasi Data Survey.....	139
4.3.1.5 Implementasi Data <i>Responden</i>	140
4.4 Implementasi Data Laporan Analisis	140
4.4.1 Implementasi Data Laporan Infografis.....	141
4.5 Pembahasan Hasil Sistem	141
4.5.1 Manfaat Hasil Sistem	141
4.5.2 Kendala Hasil Sistem.....	142
4.5.3 Keunggulan Sistem.....	142
4.5.4 Kelemahan Sistem	142
BAB V PENUTUP	143
5.1 Kesimpulan	143
5.2 Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Simbol Use Case Diagram	70
Tabel 2. 2 Simbol Diagram Activity	71
Tabel 2. 3 Simbol-Simbol Diagram Sequence	71
Tabel 2. 4 Periode Sejarah perkembangan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	79
Tabel 2. 5 Periode Kepemimpinan RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	79
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Kuisisioner	89
Tabel 3. 2 Hasil Pengambilan Data Kuisisioner	94
Tabel 3. 3 Bobot Atribut Kuisisioner	95
Tabel 3. 4 Hasil Kuisisioner Setelah Diberi Bobot	96
Tabel 3. 5 Kriteria	97
Tabel 3. 6 Persentase Skala Sikap	97
Tabel 3. 7 Jarak Interval Per Atribut	98
Tabel 3. 8 Skor Interval Pada Setiap Atribut	99
Tabel 3. 9 Identitas Responden Pada Lembar Manual	100
Tabel 3. 10 Daftar Pertanyaan Pada Lembar Manual	101
Tabel 3. 11 Sistem Dirancang Menggunakan Perangkat Keras Dengan Spesifikasi Seperti Pada Tabel. Dengan Menggunakan Perangkat Tersebut, Mampu Mendukung Pembuatan Sistem Berbasis Web Sesuai Dengan Yang Direncanakan	105
Tabel 3. 12 Sistem Dirancang Menggunakan Perangkat Lunak Dengan Spesifikasi Seperti Pada Tabel. Dengan Menggunakan Perangkat Tersebut, Mampu Mendukung Pembuatan Sistem Berbasis Web Sesuai Dengan Yang Direncanakan	106
Tabel 3. 13 Definisi Keterangan Aktor Pada Sistem Berjalan	108
Tabel 3. 14 Definisi Keterangan Use Case Survey Kepuasan Pelayanan	110
Tabel 3. 15 Deskripsi Activity Diagram Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik)	111
Tabel 3. 16 Keterangan Kebutuhan Aktor Pada Sistem Usulan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien	113

Tabel 3. 17 Keterangan Kebutuhan Informasi Pada Sistem Usulan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien	113
Tabel 4. 1 Skenario Use Case Sistem Usulan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien	119
Tabel 4. 2 Tabel Keterangan Activity Diagram Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	122
Tabel 4. 3 Tabel Responden Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	124
Tabel 4. 4 Tabel Survey Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	125
Tabel 4. 5 Tabel Admin Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	125
Tabel 4. 6 Pengujian Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien ..	131



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 2. 2 Pengaksesan Database Melalui Web Menggunakan PHP	62
Gambar 2. 3 Proses eksekusi kode PHP	63
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	82
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	82
Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	85
Gambar 3. 2 Alur pelayanan Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik) RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota	87
Gambar 3. 3 Objek Observasi Penelitian	88
Gambar 3. 4 Formulir Kuisioner menggunakan Google Forms	91
Gambar 3. 5 Diagram untuk meringkas tanggapan responden	93
Gambar 3. 6 Hasil Jawaban Responden	98
Gambar 3. 7 Interpretasi Skor Hasil Perhitungan Skala Likert	99
Gambar 3. 8 Use Case Sistem Berjalan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien...	107
Gambar 3. 9 Activity Diagram Sistem Berjalan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien	111
Gambar 3. 10 Tahapan Metode Waterfall	117
Gambar 4. 1 Use Case Diagram Sistem Usulan Survey Kepuasan Pelayanan Pasien	118
Gambar 4. 2 Activity Diagram Survey	121
Gambar 4. 3 Activity Diagram Perencanaan	121
Gambar 4. 4 Activity Diagram Monev	122
Gambar 4. 5 Sequence Diagram Survey	123
Gambar 4. 6 Sequence Diagram Perencanaan	123
Gambar 4. 7 Activity Diagram Monev	123
Gambar 4. 8 Class Diagram Sistem Usulan	124
Gambar 4. 9 Antarmuka Halaman Tambah Data Responden Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	126

Gambar 4. 10 Antarmuka Admin Login Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	127
Gambar 4. 11 Antarmuka Data Survey Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	128
Gambar 4. 12 Antarmuka Data Log Responden Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	129
Gambar 4. 13 Antarmuka Data Infografis Hasil Survey Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	130
Gambar 4. 14 Antarmuka Admin Login Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	132
Gambar 4. 15 Antarmuka Halaman Utama Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	138
Gambar 4. 16 Antarmuka Data Log Responden Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien	139
Gambar 4. 17 Antarmuka Data Survey Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	139
Gambar 4. 18 Antarmuka Data Survey Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	140
Gambar 4. 19 Antarmuka Data Infografis Aplikasi Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Pasien.....	141

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Mengambil Data Penelitian Universitas Bhayangkara Jakarta raya.
2. Surat balasan dari RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi.

