

TUGAS AKHIR

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PASIEN KLINIK**

dr. M. Suherman



DISUSUN OLEH

MOHAMMAD SUBUR ABADI

NIM : 15 1065 1130

PROGRAM STUDI

TEKNIK INFORMATIKA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

TUGAS AKHIR

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PASIEN KLINIK**

dr. M. Suherman

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana
Komputer**

Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember



DISUSUN OLEH

MOHAMMAD SUBUR ABADI

NIM : 15 1065 1130

PROGRAM STUDI

TEKNIK INFORMATIKA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
INFORMASI PELAYANAN PASIEN dr. M. SUHERMAN**

MOHAMMAD SUBUR ABADI

15 1065 1130

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir tanggal 07 Januari 2020 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

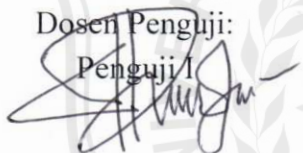
Di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Dosen Penguji:

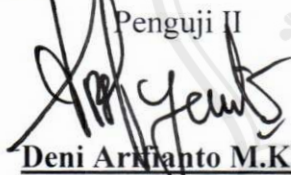
Pengujian I



Wiwik Suharso, S.Kom., M.Kom

NIP. 19760906 200501 1 003

Pengujian II



Deni Arkianto M.Kom

NPK. 11 03 588

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik

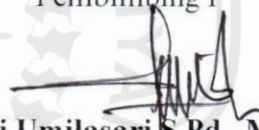


Ir. Sahartinah, MT

NPK. 95 05 246

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I

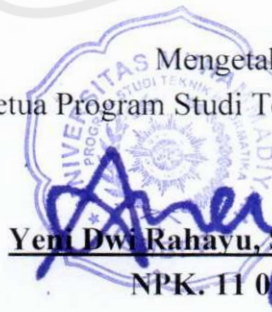
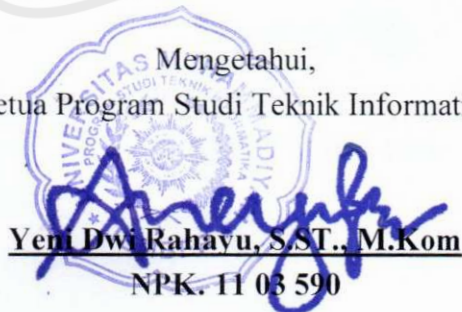


Reni Umilasari S.Pd., M.Si

NPK. 19910728.1.1703813

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika



Yeni Dwi Rahayu, S.ST., M.Kom

NPK. 11 03 590

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : MOHAMMAD SUBUR ABADI
NIM : 15 1065 1130
INSTITUSI : Strata-1 Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pasien Klinik dr. M. Suherman**” bukan merupakan Tugas Akhir orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar penulis bersedia mendapatkan sanksi dari akademik.

Jember, 07 Januari 2020



Mohammad Subur Abadi

NIM. 15 1065 1130

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan jalan-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Saya persembahkan tugas akhir ini untuk:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, begitu besar Rahmat dan Kurnia-Mu sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Darwanti yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan di setiap sholat malamnya dengan ikhlas, lahir dan batin.
3. Bapak Bambang Tarmuji Abadi yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan di setiap sholat malamnya dengan ikhlas, lahir dan batin.
4. Dosen-dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang tiada letih memberikan ilmunya kepada saya.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa mendapatkan nikmat terbesar dalam hidup ini kepada saya berupa nikmat iman dan islam dengan rahmat-Nya penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan studi di kampus Universitas Muhammadiyah Jember.

Atas segala upaya, bimbingan, dan arahan dari semua pihak tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Suhartinah, M.T selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Yeni Dwi Rahayu, S.ST., M.Kom selaku Kepala Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Reni Umilasari S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Wiwik Suharso, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
5. Bapak Deni Arifianto, M.Kom selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penelitian ini.
6. Saudara Tommy Trie Firmansyah yang telah membantu memberikan semangat serta arahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
7. Teman-teman dari Wira Birawa yang telah membantu memberikan semangat serta arahan dalam penulisan laporan ini.
8. Saudari Zahrotul Firdausi yang telah membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Keluargaku yang telah banyak mendukung dan memberikan doanya dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Angkatan 2015 yang telah banyak memberikan masukan pada tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat berguna kearah kesempurnaan dan semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi rekan-rekan mahasiswa fakultas teknik pada khususnya teknik informatika dan pembaca pada umumnya.

Dan untuk semuanya yang tersebut diatas, semoga Allah SWT menunjukkan kita pada jalan yang benar, menghimpunkan kita dengan orang-orang yang beriman dan berilmu, diampuni dosa-dosa kita dan senantiasa tercurahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita dan keluarga kita sekalian. Amin...



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang hanya kepada-Nya lah segala sesuatu bergantung. Alhamdulillah tak lupa senantiasa saya tingkatkan karena hanya dengan ridho, kemurahan dan kekuasaan-Nya lah tugas akhir yang berjudul “**Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pasien Klinik dr. M. Suherman**” dapat berjalan dengan lancar.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga beliau dan para sahabat hingga pengikutnya di akhir zaman, orang-orang yang senantiasa istiqomah menegakkan kebenaran dan menebar kebaikan di bumi Allah SWT.

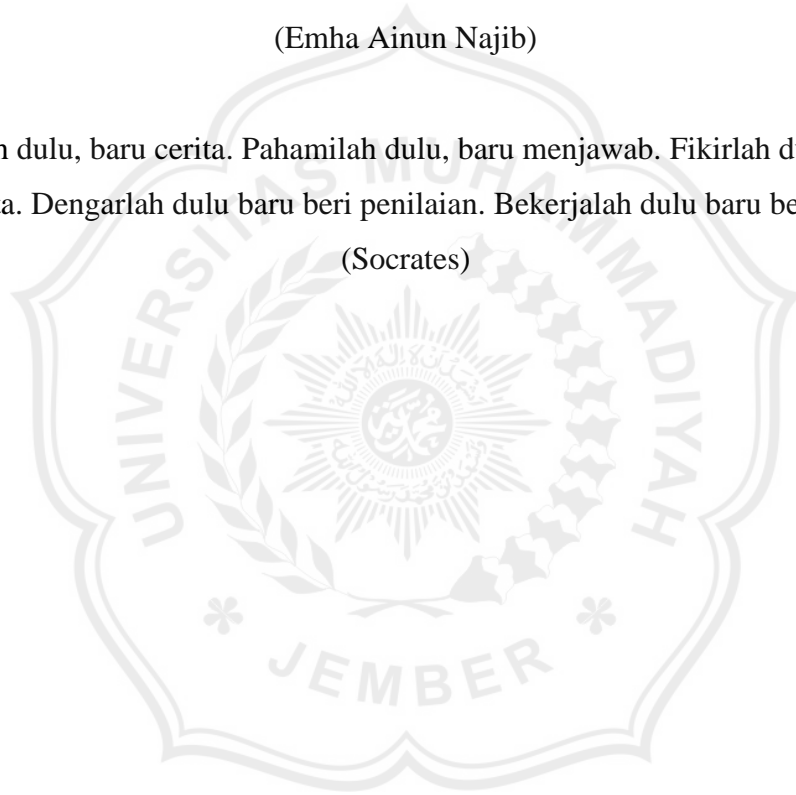
Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika ternyata di kemudian hari diketahui bahwa hasil dari tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga hasil dari tugas akhir ini dapat mempermudah dalam proses penilaian. Dan lebih dari itu semoga bermanfaat bagi setiap insan yang mempergunakannya untuk kebaikan di jalan Allah SWT.

MOTTO

Kadang kita terlalu sibuk memikirkan kesulitan-kesulitan sehingga kita tidak punya waktu mensyukuri rahmat Tuhan
(Jendral Soedirman)

Orang boleh salah agar dengan demikian ia berpeluang menemukan kebenaran dengan proses autentiknya sendiri
(Emha Ainun Najib)

Cobalah dulu, baru cerita. Pahamiilah dulu, baru menjawab. Fikirlah dulu, baru berkata. Dengarlah dulu baru beri penilaian. Bekerjalah dulu baru berharap.
(Socrates)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB 11. KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Klinik dr. M. Suherman	4
2.3 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	6
2.3.1 Pengertian CRM	6
2.3.2 Prinsip Dasar CRM	7
2.3.3 Tujuan dan Manfaat CRM	7
2.3.4 Implementasi CRM	9
2.3.5 Operational CRM	11
2.4 <i>Prototype</i>	11
2.5 <i>Website</i>	12

2.6	<i>MySQL</i>	13
2.7	Metode Pengumpulan Data	13
2.8	Metode Analisis Data	14
2.8.1	Kisi-Kisi Kuesioner	14
2.8.2	Skala likert	14
2.8.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.9	<i>Statistical Product for Service Solutions</i>	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Langkah-langkah Penelitian	20
3.2	Pengumpulan Data	20
3.3	Identifikasi Masalah	21
3.4	Pemodelan Sistem CRM	22
3.5	Pengembangan Sistem	23
3.6	Evaluasi	24
3.7	Pengambilan Sampel	24
3.8	Analisis Data	25
3.9	Contoh Perhitungan	25
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Implementasi Antarmuka Sistem Informasi	33
4.2	Data Responden	36
4.2.1	Hasil Data Kuesioner	40
4.2.2	Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner	41
4.3	Analisis	45
4.4	Pembahasan	57
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN-LAMPIRAN		66
A.	Data Kuesioner	66
B.	Data Rekapitulasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aspek-aspek Implementasi CRM	9
Gambar 2.2 Hubungan Teknologi <i>Front Office</i> , <i>Back Office</i> dan <i>Touch Point</i>	11
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	18
Gambar 2.4 Contoh Grafik Kuadran Kartesius.....	19
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	20
Gambar 3.2 Model Sistem Informasi Pelayanan Pasien	23
Gambar 3.3 Grafik Kuadran Kartesius.....	32
Gambar 3.4 Keputusan Diagram Kartesius.....	32
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Beranda.....	33
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Pasien.....	34
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Dokter	34
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Admin.....	35
Gambar 4.5 Notifikasi Pengingat Kontrol Pasien.....	36
Gambar 4.6 Grafik Kuadran Kartesius.....	57
Gambar 4.7 Keputusan Diagram Kartesius.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	14
Tabel 2.2 Skala Likert Tingkat Kinerja.....	15
Tabel 2.3 Skala Likert Tingkat Kepentingan	15
Tabel 2.3 Skor Presentase	16
Tabel 3.1 Identifikasi Masalah Pada Klinik.....	21
Tabel 3.2 Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel Kualitas Sistem	25
Tabel 3.3 Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel Kualitas Informasi	26
Tabel 3.4 Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel Kepuasan pengguna	26
Tabel 3.5 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel Kualitas Sistem.....	27
Tabel 3.6 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel Kualitas Informasi	27
Tabel 3.7 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel Kepuasan Pengguna.....	28
Tabel 3.8 Tingkat Kesesuaian.....	28
Tabel 3.9 Kriteria Penilaian Keseluruhan	29
Tabel 3.10 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	30
Tabel 3.11 Rata-rata Tingkat Importance dan Performance Keseluruhan Atribut	30
Tabel 4.1 Pengelompokan Pernyataan Berdasarkan Variabel dan Sub Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4.2 Data Kuesioner Tingkat Kinerja	40
Tabel 4.3 Data Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Sistem.....	41

Tabel 4.5 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Informasi	42
Tabel 4.6 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kinerja Variabel Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4.7 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Sistem	43
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Informasi	44
Tabel 4.9 Rekapitulasi Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Variabel Kepuasan Pengguna	44
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Sistem	45
Tabel 4.11 Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Informasi	46
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Variabel Kepuasan Pengguna	47
Tabel 4.13 Total Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Sistem	48
Tabel 4.14 Total Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Informasi	49
Tabel 4.15 Total Tingkat Kesesuaian Variabel Kepuasan Pengguna	49
Tabel 4.16 Total Tingkat Kesesuaian Semua Variabel Untuk Keseluruhan Atribut	50
Tabel 4.17 Kriteria Penilaian Keseluruhan	51
Tabel 4.18 Penilaian Tingkat Kepuasan Responden	51
Tabel 4.19 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kualitas Kepentingan	54
Tabel 4.20 Rata-rata Penilaian Tingkat <i>Importance</i> dan Tingkat <i>Performance</i> Keseluruhan Atribut	55