

# ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM INFORMASI PELAYANAN PASIEN KLINIK

dr. M. Suherman

<sup>1</sup>*Mohammad Subur Abadi*

<sup>2</sup>*Reni Umilasari S.Pd., M.Si*

*Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah*

*Jember*

<sup>1</sup>*Email: [subur.abadi14@gmail.com](mailto:subur.abadi14@gmail.com)*

## ABSTRAK

Kondisi pelayanan pasien di klinik dr. M. Suherman masih membuat sejumlah pasien merasa belum puas dengan sistem pelayanan yang ada, salah satu contohnya ketika hendak mendaftar untuk berobat pasien masih harus datang langsung ke klinik, pendaftaran belum dapat dilakukan secara online, informasi jadwal praktek dokter tidak dapat diakses dengan mudah, serta belum adanya media untuk menyampaikan keluhan pelayanan yang diberikan. Jika hal tersebut tidak segera ditangani maka kemungkinan akan menyebabkan pasien akan beralih menggunakan pelayanan jasa kesehatan di klinik lain dan akan berpengaruh pada jumlah penurunan profit yang didapatkan pada klinik. Maka dari itu perlu dibangun sebuah sistem informasi pelayanan pasien yang mampu mengatasi semua permasalahan diatas yang menerapkan konsep *Customer Relationship Management* agar pasien tetap setia menggunakan jasa di klinik dr. M. Suherman Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem informasi pelayanan pasien yang telah dibuat maka perlu dilakukan analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk menentukan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan pada aplikasi sistem informasi pelayanan pasien dikemudian hari. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analisis* diperoleh nilai sebesar 78,62% untuk total tingkat kesesuaian terhadap sistem informasi pelayanan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai 78,62% secara keseluruhan kinerja kualitas sistem informasi pelayanan pasien berada pada kategori "Puas".

Kata Kunci : Klinik, Kepuasan Pasien, *Importance Performance Analysis*

**ANALYSIS PATIENT SATISFACTION ON CLINIC INFORMATION  
SYSTEM OF PATIENT SERVICE**

**dr. M. Suherman**

**<sup>1</sup>Mohammad Subur Abadi**

**<sup>2</sup>Reni Umilasari S.Pd., M.Si**

**Departement of Information Engineering, Faculty of Engineering, University**

**of Muhammadiyah Jember**

**<sup>1</sup>Email: [subur.abadi14@gmail.com](mailto:subur.abadi14@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*The condition of patient services in dr. M. Suherman's clinic still make some of the patient feel unsatisfied with the service system, for example, when they want to register in order to get treatment there, they still have to come to the clinic directly, the registration registration can not be done by online, the information of doctor's practice schedule can not be accessed easily, and there is no the media to inform the service complains provided. If that problem do not immediately handled, there will be possibility to cause the patient change the health service in other clinic and will affect the amount of profit decline that the clinic gets. That's why we need to make an information system of patient service that are able to solve every problem above that apply the concept of Customer Relationship Management so patients remain loyal to dr. M. Suherman clinic. In order to know the patient satisfaction level of the information system of patient service, it needs to do analysis using Importance Performance Analysis method (IPA). IPA is used to determine the information about service factors according to the consumers affect satisfaction and loyalty, and service factor according to them that need to improve due to the unsatisfaction. So it can be used as material consideration and development of the next information system application of patient service. Based on calculation using Importance Performance Analysis method, it gets 78.62% for total level compability for patient service information system. It can be concluded that 78.62% of overall quality performance of patient services system are in the category "Satisfied".*

*Keywords : Clinic, Patient Statisfaction, Impotance Performance Analysis.*