

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

RSUD Kardinah Kota Tegal merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan medis kepada masyarakat [1]. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, RSUD Kardinah menjalankan berbagai upaya yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh rumah sakit, yang hasilnya diolah menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [2].

Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur penting dalam menilai kinerja sebuah institusi, termasuk rumah sakit. Dalam konteks ini, survei kepuasan masyarakat menjadi instrumen yang krusial dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan dalam mengevaluasi efektivitas layanan yang telah diberikan [3].

Penggunaan metode *Skala Likert* membantu pengumpulan data kuantitatif dalam SKM. *Skala Likert* merupakan metode yang umum digunakan dalam

pengukuran sikap dan persepsi, di mana responden diminta menyatakan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap sejumlah pernyataan pada skala mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Data yang diperoleh memudahkan pihak manajemen menentukan kebijakan peningkatan pelayanan berdasarkan hasil survei [4].

Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah pusat terus mendorong transformasi digital di sektor publik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Salah satu kebijakan yang digalakkan adalah kebijakan paperless, yang bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas dalam berbagai aspek operasional, termasuk dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Kebijakan ini menuntut perubahan signifikan dalam metode pengumpulan dan pengolahan data survei, yang sebelumnya dilakukan secara manual menggunakan kertas, kini harus beralih ke format digital [5].

RSUD Kardinah Kota Tegal yang sebelumnya mengandalkan survei berbasis kertas, kini menghadapi tantangan untuk mengadopsi pendekatan digital dalam pelaksanaan SKM. Mengingat pentingnya keberadaan sistem yang dapat mendukung kebijakan ini, rumah sakit tersebut memutuskan untuk membangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis *Website*. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi pengumpulan data secara efisien, memudahkan perhitungan IKM. Dengan sistem baru ini, diharapkan proses pengumpulan dan pengolahan data survei menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga memberikan masukan yang lebih baik bagi manajemen rumah sakit dalam pengambilan keputusan strategis.

Penggunaan sistem informasi berbasis *website* juga memungkinkan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam survei, dengan meminimalkan hambatan teknis yang mungkin dihadapi dalam metode tradisional. Hasil survei yang dikumpulkan melalui sistem ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya akan membantu RSUD Kardinah dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pasien yang optimal.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pengembangan sistem informasi ini dibatasi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem informasi ini akan terfokus pada pasien atau pengguna layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.
2. Antar muka dirancang khusus untuk *device* tablet.
3. Platform yang digunakan adalah web.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan pembuatan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk

1. menyediakan sistem informasi dengan menerapkan kebijakan *paperless* yang dapat mengurangi penggunaan kertas dalam operasional survei,
2. mempermudah dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat di RSUD Kardinah Kota Tegal.

### 1.3.2 Manfaat

Manfaat pembuatan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. kebijakan *paperless* dapat diterapkan sesuai dengan kebijakan pemerintah,
2. pengumpulan umpan balik dari masyarakat lebih mudah.

## 1.4 Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian tentang pengembangan sistem informasi survei kepuasan telah banyak dilakukan. Salah satunya [6] melakukan penelitian tentang sistem informasi survei kepuasan pelanggan berbasis *website* pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. Penelitian ini bertujuan mendigitalisasikan survei kepuasan pelanggan dan mempermudah meningkatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall* dan *Wordpress*. Penelitian tersebut menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall* dan *Wordpress* untuk membuat Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan yang dapat mengelola data survei secara efektif.

Penelitian yang lain [7] melakukan penelitian tentang survei tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. Penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

Penelitian yang lainnya juga dilakukan [8] dengan meneliti tentang sistem informasi pembelajaran *online* berbasis web di SMK N 1 Depok. Penelitian ini bertujuan untuk media pembelajaran secara online menggunakan *e-learning* yang

dilengkapi fitur absensi dan pengumuman agar kegiatan belajar mengajar dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode *waterfall*, *framework Laravel* dan *Vue.js*.

Penelitian yang lain [9] melakukan penelitian Aplikasi Kepuasan Masyarakat Pelayanan Desa Rejoagung Berbasis Web dan Android. Sistem Kuesioner Kepuasan Pelayanan Publik Desa Rejoagung berhasil memudahkan admin dan pengguna pada Pemerintahan Desa Rejoagung dalam melakukan survei kepuasan pelayanan masyarakat dan meningkatkan efektivitas dalam mengerjakan survei.

## 1.5 Data Pembuatan Sistem Informasi

### 1.5.1 Data Pasien

Kelengkapan data pasien sangat dibutuhkan untuk melakukan survei dan registrasi, dikarenakan pada data pasien terdapat no.rm yang akan di *input* pada halaman survei. Berikut contoh data pasien, dapat dilihat pada gambar 1.1.

NIK	NOCM	NAMA	TEMPAT LAHIR	TANGGAL LAHIR	ALAMAT	RT	RW	DOMISILI DAERAH
4382753479853490	2345376	Amina Hafiza	KOTA TEGAL	July 21, 2004, 11:13 p.m.	JL.KETILANG NO.13	02	01	RANDUGUNTING, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3854675480782234	2348578	Amina Shafia	KOTA TEGAL	July 21, 2004, 11:15 p.m.	JL.BAWAL NO.01	01	01	TEGALSARI, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
373468999999677	4567789	Dian Yasirah	KOTA TEGAL	July 21, 2004, 11:20 p.m.	JL.AYAM NO.21	03	02	RANDUGUNTING, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3584444468984324	6585793	Dina Aqila	KOTA TEGAL	July 21, 2001, 11:19 p.m.	JL.AYAM NO.23	03	03	RANDUGUNTING, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3568989558654687	5690875	Amira Khairina	KOTA TEGAL	July 21, 2000, 11:16 p.m.	JL.BAWAL	04	03	TEGALSARI, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3546799809875468	5467568	Ayra Safryya	KOTA TEGAL	July 21, 2004, 11:18 p.m.	JL.AYAM NO.03	01	01	RANDUGUNTING, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3493086577878957	7856789	Amani Khairina	KOTA LHKOSEUMAWE	July 21, 1984, 11:17 p.m.	JL.BAWAL NO.67	02	02	TEGALSARI, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3293901289034821	2139081	Alisha Qanita	KOTA TEGAL	July 21, 2002, 11:11 p.m.	JALAN AYAM NO.23	02	02	RANDUGUNTING, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, TEGAL SELATAN, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3289379264923432	4543895	Jamal Kasyim	KOTA TEGAL	July 21, 2001, 11:32 p.m.	JL.MILUAHER NO.15	01	02	TEGALSARI, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH
3243253465465464	5465464	Ali Arif Munir	KOTA TEGAL	July 22, 2004, 9 a.m.	JL.MILUAHER NO.01	01	01	TEGALSARI, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, TEGAL BARAT, KOTA TEGAL, JAWA TENGAH

Gambar 1.1 Data Pasien

### 1.5.2 Data Ruangan

Data ruangan sangat dibutuhkan untuk melakukan survei, dikarenakan pada data ruangan digunakan untuk melakukan pengecekan no.rm pada halaman survei. Berikut contoh data ruangan, dapat dilihat pada gambar 1.2.

ID	NAMA	INSTALASI
014	Cendana II	Instalasi Rawat Inap
013	Edelweis Atas	Instalasi Rawat Inap
012	Cendana I & Unit Stroke	Instalasi Rawat Inap
011	Wijaya Kusuma Bawah	Instalasi Rawat Inap
010	Mawar	Instalasi Rawat Inap
009	Puspanidra	Instalasi Rawat Inap
008	Wijaya Kusuma Atas	Instalasi Rawat Inap
007	Lavender Atas	Instalasi Rawat Inap
006	Edelweis Bawah	Instalasi Rawat Inap
005	Cendana III Anek	Instalasi Rawat Inap

**Gambar 1.2** Data Ruangan

### 1.5.3 Data Dokter

Data dokter sangat dibutuhkan untuk melakukan survei, dikarenakan pada saat pengisian data survei dibutuhkan data dokter untuk mengisi penilaian dokter pada halaman survei. Berikut contoh data dokter, dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Data Fitur

No	Nama Dokter
1	dr. WASRIL WAZAR, SpJp
2	dr. INDRIANA BUDIONO
3	dr. IZZUDIN DS, Sp.KJ.M.Kes
4	dr. ABDAL HAKIM TOHARI, SpRM.MMR
5	dr. JOHANA JONO SEWOJO

No	Nama Dokter
6	dr. ALIP ASMADI, SpRad
7	dr. ENDANG TUNGGAL DEWI HOETOMO
8	dr. ERLINA KRISANTI, Msi
9	dr. SRI PRIMAWATI INDRASWARI, SpKK
10	dr. Irawan Eko Boedjo Margono, Sp B
11	dr. Probodjati, Sp OT
12	Dra. SITI ZUBAEDAH
13	dr. RADEN SETIYADI, SpA
14	drg. Sukamto, Sp.BM
15	dr. PARJITO, SpOG
16	dr. SAID BARABA, Sp.PD
17	dr. SUNARTO, SpS
18	dr. HERY SUSANTO, SpA
19	dr. RIANA
20	dr. WAHYUDIN, Sp.B
21	dr. HARTATI, SpOG
22	dr. BAMBANG YULIANTO, SpKg
23	dr. DODY SUHARTONO, SpKK
24	dr. RINI NUR WIDININGSIH, Sp.PK

No	Nama Dokter
25	dr. DESI NURAINI JUSTIKA, Sp.S.
26	dr. SUNARTO, SpPD
27	dr. Herry Santosa, Sp OT (K),M Kes,
28	dr. DIANA AMALIAWATI YUSUF, Sp.PA
29	dr. MUNIRUL ANAM
30	dr. RINA SIAMA RAHMAWATI
31	dr. RENI ARI MARTANI, Sp.P
32	dr. TRI SANTO NUGROHO, Sp.An
33	dr. NURMILAWATI, Sp.PD
34	dr. RIZAL HAKIM, Sp.BS
35	dr. PRIMA ASTIAWANTI, Msi.Med.Sp.PK
36	dr. Zulfikar Ali, Sp.U(K)
37	dr. WISNU AJI ARIBOWO, Sp.S
38	ANNA DANI ANDRIYANTI, S.Psi.Psikolog
39	dr. PUTRI DYAH UTAMI RYADI, Sp.KFR.
40	dr. ALPHA INSANI PRESTIASARI
41	dr. HARTO PRAYITNO
42	dr. ULFIA YUWITA
43	dr. MUHAMMAD WILDAN ZAIN



No	Nama Dokter
44	dr. IMAMATUL IBAROH, Sp.M,M.Msc
45	dr. TETI YUDIATI
46	dr. SUSAN
47	dr. FAHMI NOVEL. Sp.THT,M.Si,Med
48	dr. TONNY EKO HARTONO. Sp.P
49	dr. HIDAYATI SAMSIARAH. SpB K-BD, FINACS
50	dr. INDRAWAN EKOMURTOMO. SpOG
51	dr. Lilik Isyoto,Sp.M
52	drg. Dian Nur
53	dr. Heri Puryanto,MSC, Sp.THT
54	drg.Sri Rezeki (Lama)
55	dr. Fikri El Mujahid
56	dr. Wikanti Deviantari
57	dr. Kemala Gautami Hidayah
58	dr. Dian Yusnita
59	dr. Alfa Insani
60	dr. Haryo Teguh, Sps, MSi, Med
61	dr. Mohamad Kholid
62	drg. riana

No	Nama Dokter
63	dr. Tri Setyo Nugroho, Sp.Kj
64	dr. Yuni Nardiena Kusuma
65	dr. SUMARTONO, Sp.An
66	dr. Rosidin ,Sp.A
67	dr. Ridha Wahyutomo, Sp.MK
68	drg. M. NUR KARUSMAN
69	dr. Luhur Budi Adhipto
70	dr. Fandy Hazzy Alfata
71	drg. Sri Rezeki
72	dr. ARBI LIZARDA, Sp.JP
73	dr. Satrio Sp.An.
74	dr. Pandu Herpri Sasongko, Sp.PD
75	dr. Alaminudin, Sp.OT.
76	dr. Arifiyah, Sp.A
77	dr. WILIARTO WICAKSONO
78	dr. NAZLAH FARADILA UTARI
79	dr. BANGKIT PANK BUMINATA
80	dr. Reza Haris
81	dr. ADHI HERMAWAN SAPUTRO

No	Nama Dokter
82	drg. Eveline Hartanto, Sp.ORT
83	dr. ESIS PRASASTI INDA CHAULA, Sp. Rad
84	dr. Emilya Heriman, Sp.A.
85	dr. Aulia Risma Lestari
86	dr. Okka Prima Adhieharta
87	dr. Widi Nur Wicaksana
88	dr. Silvia Rosyada
89	dr. Rahmi Faridah Azzahro
90	dr. HENDRIAN WIDJAJA, SpOG
91	dr. YUSFI RYDOKA, Sp.P,M.Kes
92	dr. Anita Permatasari
93	dr. Muhammad Nurzakky
94	dr. Inka Roekmiasri
95	dr. HANUGRA JULIUS SAYOGA, Sp.An
96	dr. Muhammad
97	dr. Nur Arif Wibowo, Sp.Rad.
98	dr. Talitha, Sp.K.F.R.
99	dr. Rima Oktaviani Sp.M
100	dr. Muhammad Sulthon A H

No	Nama Dokter
101	dr. Dwi Asiska Evarini, Sp.MK
102	dr. Arif Aminuddin , Sp. An
103	dr. Marti Astuti, Sp.A, M.Sc
104	drg. AGUS DWI S. , M.M.
105	dr. Aji Pramudito Wibowo, SpOG, M.Kes
106	dr. Jinan Nailun Nada
107	dr. Asri Ratna Mukti Umpuan
108	dr. Fennisia Wibisono, Sp.PA, M.Kes
109	dr. Abu Azhar, Sp.B
110	dr. RACHMAN EDI SANTOSO, SpPD
111	dr. Ria Veni Susanti, SpAn
112	dr. Moh. Erwin Indrakusuma, Sp.MK
113	dr. Titin Herawati
114	dr . INAYATI, Sp.MK
115	dr. Silvi
116	dr. INDRIANTORO HADITOMO
117	dr. Nadiah, Sp.KK,M.Kes
118	dr. Rizal Irvanda, Sp.M
119	dr. Nurbaiti, SP.T.H.T.K.L

No	Nama Dokter
120	drg. Fina Maulida Hany
121	dr. Damar Tejokusumo, Sp.An., FCTA
122	dr. Julia Ike Haryanto, M.H, Sp.KF

#### 1.5.4 Data Fitur

Fitur pada sistem informasi survei kepuasan masyarakat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengembangan sistem, dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2** Data Fitur

No	Fitur	Fungsi
1	Input survei	<i>user/pasien</i> mengisi survei
	Login	mengakses <i>dashboard</i> admin
3	Kelola jenis pegawai	Menambah user
4	Kelola direktur	Menambah instalasi
5	<i>View</i> laporan	Menampilkan semua data survei
6	Laporan	Memilih jangka waktu yang ditentukan dan menampilkan data survei dalam bentuk pdf
7	<i>logout</i>	Keluar dari <i>dashboard</i> admin

#### 1.5.5 Alat

Alat yang digunakan dibagi menjadi dua kategori: perangkat keras dan perangkat lunak. Tabel 1.3 berikut merinci alat-alat yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi:

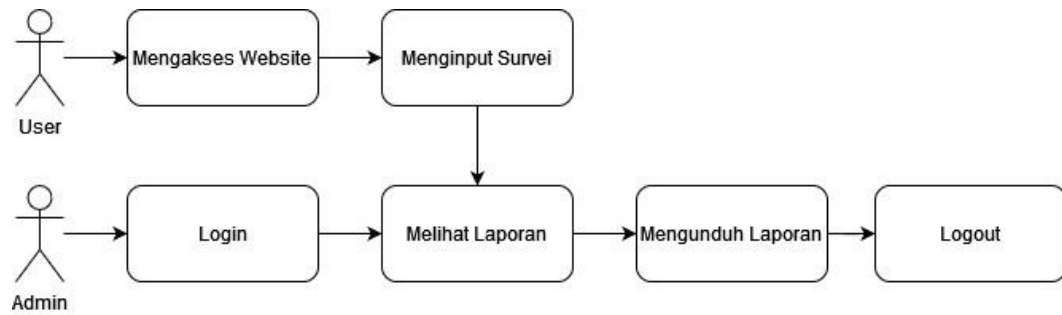
**Tabel 1.3** Alat

No	Alat	Fungsi
1	<i>Django</i>	membangun sistem informasi
2	<i>Bootstrap 3</i>	sebagai <i>package</i> untuk tampilan
3	Laptop dengan spesifikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ram : 8 Gb</li> <li>● Prosesor : <i>Intel Core i7</i></li> </ul>	membangun model dan aplikasi <i>website</i>
4	<i>Visual Studio Code 1.85.1</i>	menulis code
5	<i>Chat GPT ver. 3.5</i>	membantu membangun dan menganalisa dalam implementasi kode
6	<i>Black box Testing</i>	menguji API yang telah dibuat

#### 1.5.6 Bisnis Proses

Bisnis proses ini berguna untuk memahami kebutuhan RSUD Kardinah dalam pengembangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat. Pada gambar 1.4, terdapat dua aktor utama yaitu *User* dan Admin. *User* akan mengakses *website* dan *menginput* survei yang kemudian akan diproses lebih lanjut oleh Admin. Admin memiliki tugas untuk *login*, melihat laporan hasil survei, mengunduh laporan tersebut, dan melakukan *logout* setelah selesai. Proses ini memastikan bahwa data survei yang dikumpulkan dari masyarakat dapat diakses dan dianalisis

dengan baik oleh pihak manajemen RSUD Kardinah untuk keperluan evaluasi dan pengambilan keputusan.



**Gambar 1.3** Bisnis Proses