

**SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN METODE *SKALA LIKERT* BERBASIS *WEBSITE*
PADA RSUD KARDINAH KOTA TEGAL**

HALAMAN JUDUL



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada
Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika

Oleh:

Mokhamad Akbar Wijaya

20090037

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA
TEGAL
2024**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama: Mokhamad Akbar Wijaya

NIM : 20090037

adalah mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Politeknik Harapan Bersama.

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi yang berjudul:

“Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode *Skala Likert* Berbasis *Website* Pada Rsud Kardinah Kota Tegal”

merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil yang saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Apabila dikemudian hari Laporan Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tegal, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Mokhamad Akbar Wijaya
NIM. 20090037

HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Mokhamad Akbar Wijaya

NIM : 20090037

Program Studi : DIV Teknik Informatika

Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan
Metode *Skala Likert* Berbasis *Website* Pada Rsud Kardinah
Kota Tegal

untuk mengikuti Ujian Skripsi karena telah memenuhi persyaratan yang telah
ditentukan.

Tegal, 27 Juli 2024

Pembimbing I,



Dega Surono Wibowo, S.T., M.Kom.
NIPY. 06.014.183

Pembimbing II,






Mirza Ajim Mutasodirin, S.Kom., M.Kom.
NIPY. 03.023.534

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Mokhamad Akbar Wijaya
NIM : 20090037
Program Studi : DIV Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode *Skala Likert* Berbasis *Website* Pada Rsud Kardinah Kota Tegal
Dinyatakan lulus Ujian Skripsi pada program studi Teknik Informatika Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 2024

Dewan Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Ir. Ginanjar Wiro Sasmito, S.Kom., M.Kom.	1. 
2. Anggota I : Taufiq Abidin, S.Pd., M.Kom.	2. 
3. Anggota II : Mirza Alim Mutasodirin, S.Kom., M.Kom.	3. 

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika



Dyah Apriliani, S.T., M. Kom.
NIPY. 09.015.225

ABSTRAK

RSUD Kardinah Kota Tegal berkomitmen mendukung kebijakan pemerintah dalam penerapan sistem paperless melalui pengembangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis *website*. Sistem ini dikembangkan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam survei manual, seperti waktu pemrosesan yang lama dan potensi kesalahan dalam pengumpulan data. Survei menggunakan metode *Skala Likert*, yang memudahkan pengumpulan dan analisis data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah menciptakan sistem yang efisien dan akurat dalam mengelola survei kepuasan masyarakat, mulai dari pengumpulan data hingga analisis hasil. Pengembangan sistem dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, dan pengujian. Pengujian sistem menggunakan dua metode, *blackbox testing* untuk memastikan fungsionalitas sistem berjalan dengan baik, serta pengujian *User Acceptance Testing (UAT)* yang melibatkan 30 pengguna untuk mengevaluasi aspek usability dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Hasil pengujian UAT menunjukkan bahwa 82,5% pengguna merasa sangat puas dengan kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sistem informasi yang dikembangkan mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi survei kepuasan masyarakat di RSUD Kardinah, mendukung kebijakan paperless, serta memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat berdasarkan hasil survei.

Kata Kunci: sistem informasi, survei kepuasan masyarakat, *blackbox testing*, *user acceptance testing (uat)*, rsud kardinah.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir dengan judul “Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode *Skala Likert* Berbasis *Website* Pada Rsud Kardinah Kota Tegal”.

Skripsi merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai derajat Sarjana Sain Terapan pada program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika Politeknik Harapan Bersama. Selama melaksanakan penelitian dan kemudian tersusun dalam laporan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan.

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Agung Hendarto, S.E., M.A., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Dyah Apriliani, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Teknik Informatika.
3. Dega Surono Wibowo, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I,
4. Mirza Alim Mutasodirin, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II,
5. semua pihak yang telah mendukung, membantu serta mendoakan penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.

Semoga laporan Skripsi ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tegal, 30 Juli 2024
Penulis,



Mokhamad Akbar Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN REKOMENDASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Tinjauan Pustaka	4
1.5 Data Pembuatan Sistem Informasi	5
1.5.1 Data Pasien.....	5
1.5.2 Data Ruangan.....	6
1.5.3 Data Dokter	6
1.5.4 Data Fitur	13
1.5.5 Alat.....	13

1.5.6	Bisnis Proses	14
BAB II PRODUK		16
2.1	Perancangan	16
2.1.1	<i>Use Case Diagram</i>	16
2.1.2	<i>Activity Diagram</i>	17
2.1.3	<i>Sequence Diagram</i>	21
2.1.4	Rancangan Tabel Database	24
2.1.5	<i>Class Diagram</i>	26
2.1.6	Pembuatan Sistem	29
2.1.7	<i>Blackbox testing</i>	33
2.1.8	<i>User Acceptance Test</i>	35
2.2	Kesimpulan dan Saran	42
2.2.1	Kesimpulan	42
2.2.2	Saran	43
BAB III HKI		44
3.1	Proses	44
3.2	Identitas HKI	44
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pasien.....	5
Gambar 1.2 Data Ruangan.....	6
Gambar 1.3 Bisnis Proses.....	15
Gambar 2.1 Use Case Diagram.....	16
Gambar 2.2 Activity Diagram Input Data Survei.....	17
Gambar 2.3 <i>Activity Diagram Login</i>	18
Gambar 2.4 <i>Activity Diagram View Laporan</i>	19
Gambar 2.5 <i>Activity Diagram Unduh Laporan</i>	20
Gambar 2.6 <i>Activity Diagram Logout</i>	21
Gambar 2.7 <i>Sequence Diagram Input Survei</i>	22
Gambar 2.8 <i>Sequence Diagram Login</i>	22
Gambar 2.9 <i>Sequence Diagram View Laporan</i>	23
Gambar 2.10 <i>Sequence Diagram Unduh Laporan</i>	23
Gambar 2.11 <i>Sequence Diagram Logout</i>	24
Gambar 2.12. Class Diagram.....	27
Gambar 2.13 Halaman Survei.....	31
Gambar 2.14 <i>Dashboard Admin</i>	32
Gambar 2.15 Halaman <i>View Laporan</i>	32
Gambar 2.16 Unduh Laporan.....	33
Gambar 2.17 Hasil Pengujian UAT.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Fitur	6
Tabel 1.2 Data Fitur	13
Tabel 1.3 Alat.....	14
Tabel 2.1 Tabel Admin	24
Tabel 2.2 Tabel User.....	25
Tabel 2.3 Tabel Survei	25
Tabel 2.4 Tabel Report	26
Tabel 2.5 Hasil Blackbox testing	33
Tabel 2.6 Kuesioner Pengujian UAT	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan	A - 1
Lampiran 2 Surat Pernyataan Pengajuan HKI	B - 1
Lampiran 3 Surat Pengalihan Hak Cipta.....	C - 1
Lampiran 4 Syarat Pengajuan HKI	D - 1
Lampiran 5 Sertifikat HKI	E - 1
Lampiran 6 Lembar Bimbingan.....	F - 3
Lampiran 7 Lembar Survei	G - 1
Lampiran 8 Dokumentasi.....	H - 1