

# TATA KELOLA PELAYANAN RUMAH SAKIT MELALUI APLIKASI KUESIONER KEPUASAN PASIEN BERBASIS WEB

Fajar Annas Susanto<sup>1)</sup>, Muhammad Chamdani Sukron<sup>2)</sup>, Muhammad Arjuwaini Nastain<sup>3)</sup>

E-mail : <sup>1)</sup>[fajar@unusa.ac.id](mailto:fajar@unusa.ac.id), <sup>2)</sup>[hamdani.if16@student.unusa.ac.id](mailto:hamdani.if16@student.unusa.ac.id),  
<sup>3)</sup>[3130016001@student.unusa.ac.id](mailto:3130016001@student.unusa.ac.id)

<sup>1)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

<sup>2)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

<sup>3)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

## Abstrak

Teknologi pada era industri 4.0 berkembang semakin cepat, oleh karena itu perusahaan, instansi, organisasi bahkan rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang cepat sehingga penyampaian informasi juga cepat. Rumah sakit sebagai perusahaan pelayanan umum harus mempunyai sistem yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya dalam mewujudkan sistem yang baik adalah dengan menggunakan program-program yang handal yang dapat menangani secara efektif dan efisien setiap permasalahan terutama dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari permasalahan tersebut dibuat suatu perancangan yang lebih baik untuk proses pengisian kuesioner yaitu dengan menggunakan pengisian kuesioner berbasis web, sehingga proses analisis hasil kuesioner lebih cepat dan informasi yang dihasilkan lebih tepat untuk proses pengambilan keputusan.

**Kata kunci:** Teknologi, Rumah Sakit, Pelayanan.

## 1. PENDAHULUAN

Persaingan rumah sakit yang ketat memberikan tantangan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan dalam hal ini yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menerima fasilitas yang ada di rumah sakit. Supranto (2007) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Pelayanan rumah sakit yang baik merupakan bagian dari tata kelola rumah sakit yang profesional yang merupakan bagian dari tata kelola teknologi informasi. Untuk saat ini pihak rumah sakit masih menggunakan pengisian kuesioner secara manual yang dianggap masih menyulitkan untuk pengolahan datanya karena membutuhkan waktu yang lama.

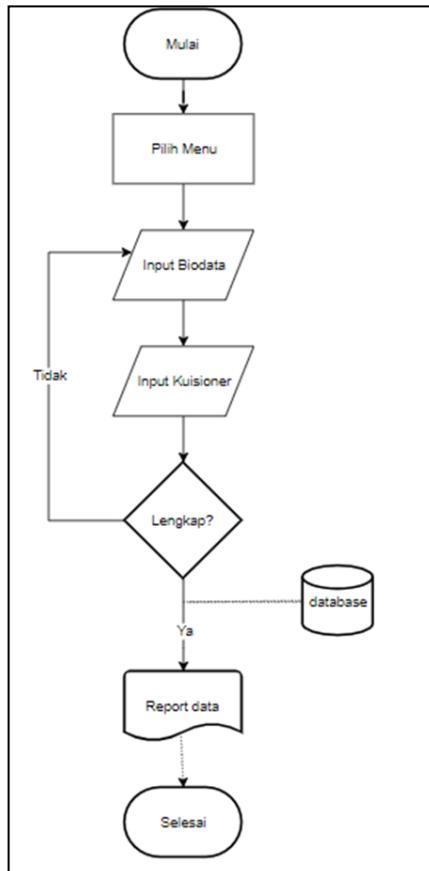
Salah satu upaya dalam mewujudkan sistem yang baik adalah dengan menggunakan program-program yang handal yang dapat menangani secara efektif dan efisien setiap permasalahan terutama dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari permasalahan tersebut dibuat suatu perancangan yang lebih baik untuk proses pengisian kuesioner yaitu dengan menggunakan pengisian kuesioner berbasis web, sehingga proses analisis hasil kuesioner lebih cepat dan informasi yang dihasilkan lebih tepat untuk proses pengambilan keputusan.

## 2. METODOLOGI

Berikut ini merupakan metode penelitian aplikasi sistem kepuasan pasien (Gambar 1):

1. Responden mulai memilih menu,

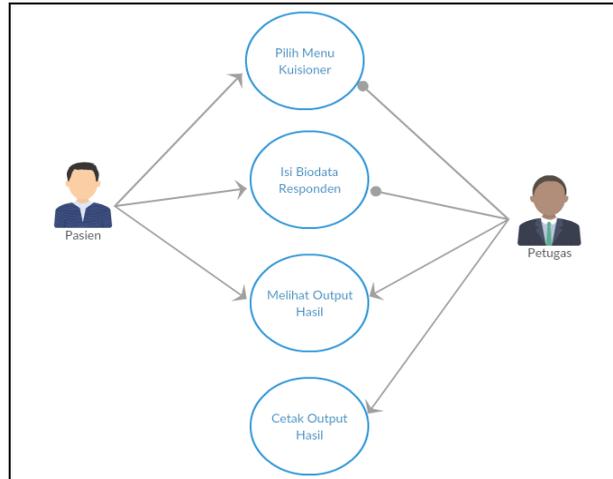
2. Responden menginput biodata,
3. Responden menginput Kuesioner,
4. Jika sudah lengkap maka akan disimpan di database, jika belum lengkap maka responden harus mengisikan input biodata kembali,
5. Hasil kuesioner bisa di lihat di halaman report,
6. Selesai.



Gambar 1. Alur Aplikasi Sistem Kepuasan Pasien

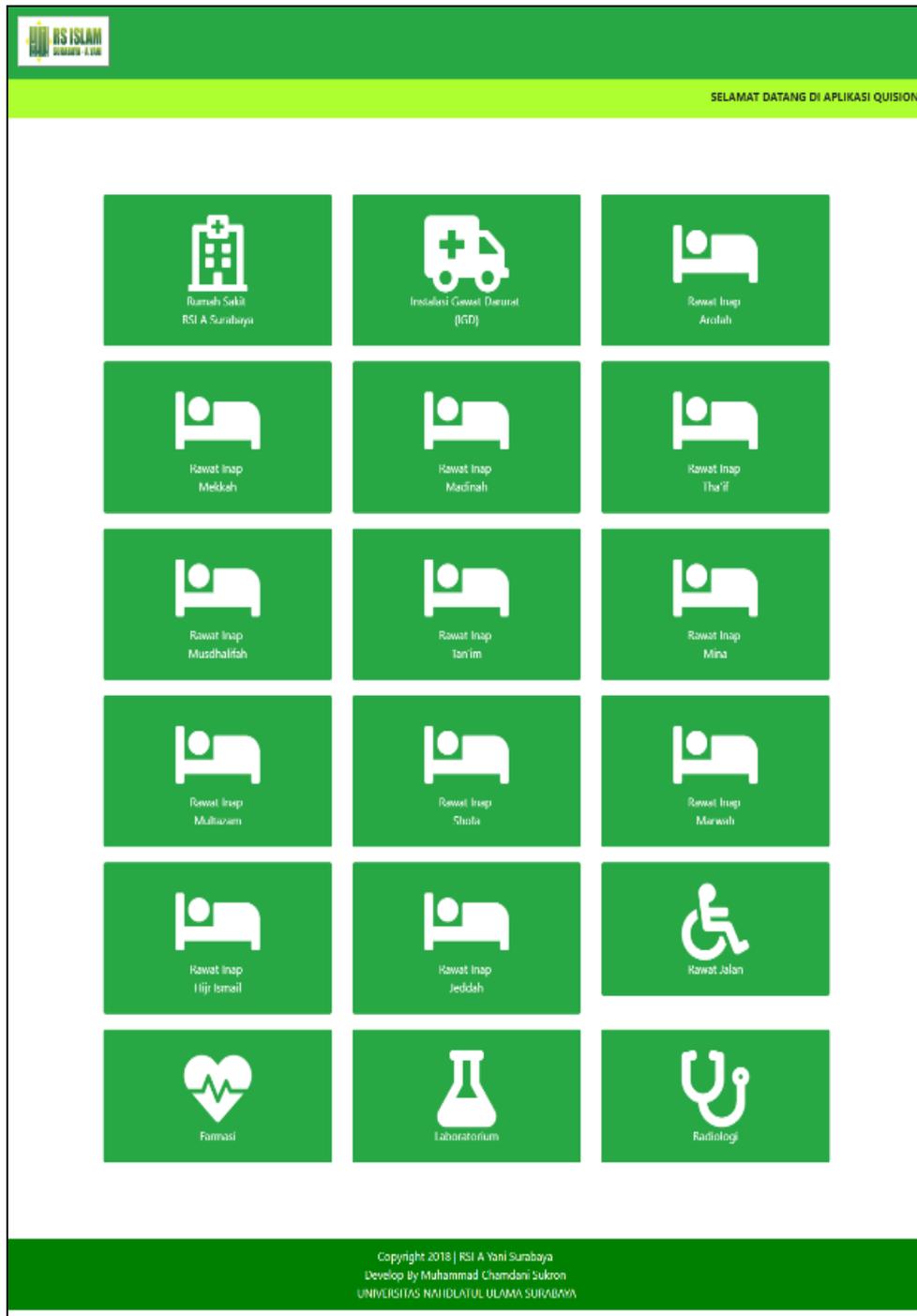
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Use Case Sistem Kepuasan Pasien



**Gambar 2. Use Case Sistem Kepuasan Pasien**

Terdapat dua aktor dalam diagram use case sistem kepuasan pasien, yaitu Pasien dan Petugas. Aktor Pasien dapat memilih menu kuesioner, mengisi biodata responden dan melihat output atau hasil kuesioner. Aktor Petugas yang dalam hal ini petugas rumah sakit bisa memilih menu kuesioner, mengisi biodata responden, melihat output atau hasil kuesioner dan mencetak output kuesioner.



Gambar 3. Use Case Sistem Kepuasan Pasien

### 3.2. Desain Interface Sistem Kepuasan Pasien

Desain menu awal ini merupakan gambaran dalam pengisian kuesioner dalam mengisi kuesioner yang di inginkan, desain menu awal ini terdiri dari menu Rumah Sakit, Ruang Instalasi IGD.

1. Rumah Sakit RSI A. Yani
2. Instalasi Gawat Darurat (IGD)
3. Rawat Inap Arofah
4. Rawat Inap Mina
5. Rawat Inap Arafah
6. Rawat Inap Mekkah
7. Rawat Inap Madinah
8. Rawat Inap Tha'if
9. Rawat Inap Hiji Ismail
10. Rawat Inap Mudzalifah
11. Rawat Inap Safa-Marwah
12. Rawat Inap Thaif

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 5. Rawat Inap Multazam | 13. Laboratorium |
| 6. Rawat Inap Makkah   | 14. Farmasi      |
| 7. Rawat Inap Madinah  | 15. Radiologi    |
| 8. Rawat Inap Tam'in   |                  |

### 3.3. Desain Interface Kuesioner

Dalam pengisian kuesioner, pasien harus mengisi identitas diri pada semua menu kecuali menu rumah sakit. Langkah-langkah dalam mengisi kuesioner data pribadi adalah sebagai berikut:

1. Nama Lengkap
2. Umur
3. Jenis kelamin
4. Alamat
5. Asuransi yang dipilih
6. Dokter yang menangani
7. Sesudah itu kita klik NEXT



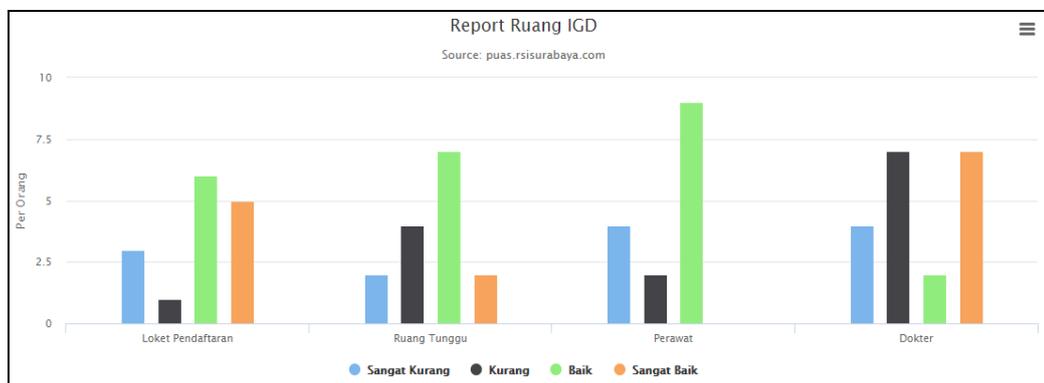
Gambar 4. Desain Interface Kuesioner

Lalu isi kuesioner sesuai menu yang kita pilih. Dalam pengisian kuesioner terdapat kesamaan menu satu dengan menu yang lain seperti menu kuesioner rawat inap arofah sama dengan menu rawat inap lain dan menu IGD sama dengan menu farmasi, radiologi dan laboratorium.

No	Rawat Inap	Pertanyaan	Kriteria			
			Sangat Kurang	Kurang	Baik	Sangat Baik
1	Ruang Perawat	a. Kebersihan Ruangan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		b. Kebersihan Tempat Tidur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		c. Kebisingan Ruangan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		d. Penerangan Ruangan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		e. Kebersihan Air dan Kamar Mandi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		f. Persediaan Air Di Kamar Mandi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Perawat	a. Keramahan Perawat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		b. Kecepatan Perawat Untuk Memberi Bantuan Saat Diperlukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		c. Kejelasan Informasi Tentang Tindakan Yang Akan Dilakukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		d. Kerapihan Dalam Penampilan Perawat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Dokter	a. Keramahan Dokter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		b. Kecepatan Dokter Dalam Menangani Keluhan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		c. Kejelasan Informasi Tentang Penyakit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		d. Kerapihan Dalam Penampilan Dokter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Gizi (Makanan)	a. Menu Yang Dihadangkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		b. Penataan Makanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		c. Ketepatan Waktu Penyajian Makanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 5. Daftar Pertanyaan Kuesioner

### 3.4. Desain Interface Report Kuesioner



Gambar 6. Laporan Grafik Hasil Kuesioner

Untuk ruang IGD terdapat empat objek penilaian kepuasan pasien yang digunakan yaitu :

1. Loket pendaftaran
2. Ruang tunggu

3. Dokter
4. Perawat

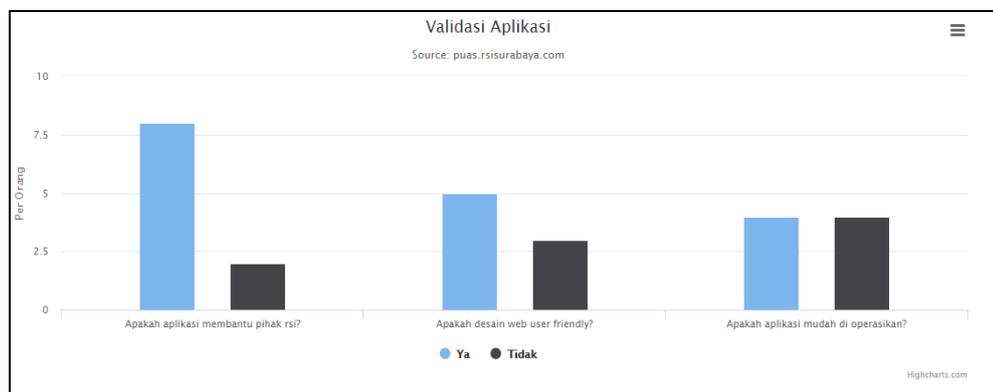
Di mana setiap kuesioner penilaian yang diberikan kepada pasien ataupun keluarga pasien, dibedakan menjadi empat kategori penilaian yang digambarkan berdasarkan :

1. Warna biru, menggambarkan kategori penilaian sangat kurang.
2. Warna hitam, menggambarkan kategori penilaian kurang
3. Warna hijau, menggunakan kategori penilaian baik
4. Warna orange, menggunakan kategori penilaian sangat baik

Jika responden telah mengisi kuioner maka akan membentuk diagram batang (Gambar 6) untuk melihat tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan IGD di RSI A Yani.

### 3.5. Hasil Validasi Aplikasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Validasi aplikasi kuesioner dilakukan oleh karyawan rumah sakit, khususnya yang bekerja di bagian Teknologi Informasi. Berikut adalah hasil dari validasi yg telah dilakukan (Gambar 7):



Gambar 7. Hasil Validasi Aplikasi Kuesioner

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari pembuatan aplikasi kuesioner kepuasan pasien berbasis web adalah sebagai berikut:

1. Rumah sakit sudah menerapkan sistem informasi yang masih bisa dikembangkan dan diintegrasikan dengan menambah sistem informasi lainnya misalkan sistem kepuasan pasien.
2. Sebagai validasi aplikasi untuk penggunaan sistem kepuasan pasien, telah dibuat penilaian validasi penggunaan aplikasi, dimana objek penilai adalah pihak IT di rumah sakit.
3. Aplikasi pembuatan kuesioner berbasis web telah meningkatkan tata kelola pelayanan rumah sakit.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Supranto, Johannes. (2007). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- [2] Arief M Rudianto. 2011. Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.

- [3] Kusdi. 2009. Teori Organisasi dan Administrasi. Jakarta: Salemba Humanika.
- [4] Ari Setyaningsih, Setyaningsih Sri Utami. 2013. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Bank Konvensional”.