

ABSTRAK

Ardon Yunors Tallan

Skripsi

Sistem Informasi Keluhan Pelanggan untuk Perbaikan Mutu Pelayanan pada Rumah Sakit Gotong Royong

Rumah Sakit Gotong Royong adalah rumah sakit yang didirikan pada tahun 1990 dan berada di Surabaya. Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan secara bermutu, berusaha untuk menangani keluhan pasien secara cepat dengan harapan tetap dapat menjaga mutu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memiliki mekanisme untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien juga mutu pelayanan.

Dengan latar belakang tersebut, akan dilakukan untuk menemukan solusi yaitu dengan pembuatan sistem informasi keluhan pelanggan berbasis website. Sistem informasi ini adalah sebuah aplikasi web yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, ataupun masukan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit. Sistem ini juga dapat digunakan oleh pihak rumah sakit untuk menerima, memproses, menindaklanjuti dan mengevaluasi keluhan pelanggan secara online.

Hasil pengujian pada pembuatan sistem menggunakan skenario menunjukkan bahwa website sudah berjalan dengan baik. Selain itu juga dilakukan pengujian *user testing* dengan menyebar survei dan memperoleh hasil rata-rata 83% berpendapat dari sudut pandang pasien bahwa sistem yang dibuat dapat meningkatkan pasien. Dengan hasil rata-rata 83% dapat dikatakan sistem ini menunjukkan puas untuk pasien.

Kata kunci: keluhan pelanggan, mutu pelayanan, sistem informasi

ABSTRACT

Ardon Yunors Tallan

Undergraduate Thesis

Customer Complaint Information System for Improving Service Quality at Gotong Royong Hospital

Gotong Royong Hospital is a hospital that was founded in 1990 and is located in Surabaya. Hospitals, as health service institutions that provide and improve quality services, strive to handle patient complaints quickly in the hope of maintaining the quality of services provided. Therefore, hospitals need to have a mechanism to handle customer complaints effectively and efficiently so that they can increase patient satisfaction and service quality.

With this background, efforts will be made to find a solution, namely by creating a website-based customer complaint information system. This information system is a web application that can be used by customers to submit complaints, suggestions or input related to hospital services. This system can also be used by hospitals to receive, process, follow up and evaluate customer complaints online.

The test results for creating the system using scenarios show that the website is running well. Apart from that, user testing was also carried out by distributing surveys and obtained an average of 83% of the opinion from the patient's perspective that the system created could improve patient outcomes. With an average result of 83%, it can be said that this system shows satisfaction for patients.

Keyword: customer complaints, service quality, information systems

DAFTAR ISI

SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Skripsi.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	13
1.6. Sistematika Penulisan.....	14
2. LANDASAN TEORI.....	16
2.1. Rumah Sakit Gotong Royong.....	16
2.2. Keluhan Pelanggan.....	16
2.3. Sistem Informasi.....	17
2.4. Tinjauan Studi.....	17
2.4.1. Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web (Ardiana Y.P.D. & Dwiputra S.M.I., 2019).....	17
2.4.2. Pembuatan Website Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Midi Utama Indonesia Tbk (Cahyono B.F. & Qoiriah A., 2016).....	18
2.4.3. Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Konsumen Berbasis Web (Dwi R., Sinudarwati & Trismiyanto R. F., 2019).....	19
3. ANALISIS DAN DESAIN SISTEM.....	21
3.1. Analisis Perusahaan Rumah Sakit Gotong Royong.....	21
3.1.1. Proses bisnis Rumah Sakit Gotong Royong.....	33
3.2. Analisis Permasalahan.....	34
3.3. Analisis Kebutuhan.....	34

3.4. Desain Sistem.....	35
3.4.1. Proses Input Data Komplain.....	35
3.4.2. Proses Live Tracking.....	35
3.4.3. Proses CSO mengganti unit dari komplain.....	36
3.4.4. Proses CSO membalas komplain.....	37
3.4.5. Proses CSO mengirimkan komplain ke kepala ruang dan kepala bidang.....	38
3.4.6. Proses CSO mendapatkan laporan dari pihak.....	39
3.4.7. Proses Kepala Ruang mengganti kategori komplain.....	40
3.4.8. Proses Kepala Ruang membalas komplain.....	41
3.4.9. Proses Kepala Bidang membalas komplain.....	42
3.5. Desain UI (User Interface).....	44
3.5.1. Desain UI Customer.....	44
3.5.2. Desain UI Admin CSO dan Kepala Ruang.....	50
3.5.3. Desain UI Admin Kepala Bidang dan Direktur.....	58
3.6. ERD (Entity Relationship Diagram).....	64
3.6.1. Conceptual ERD.....	64
3.6.2. Physical ERD.....	65
3.6.3. Desain Struktur Database.....	65
4. IMPLEMENTASI SISTEM.....	69
4.1. Pengaturan Koneksi Database.....	69
4.2. Implementasi Program.....	69
4.2.1 Menu Pengisian Data Komplain.....	71
4.2.2 Menu Live Tracking.....	75
4.2.3 Menu Lupa Kode Live Tracking.....	76
4.2.4 Menu Riwayat Komplain.....	77
4.2.5 Menu Dashboard Admin.....	77
4.2.6 Menu Daftar Komplain Admin.....	78
4.2.7 Menu Isi Pesan Komplain Admin.....	80
4.2.8 Menu Daftar Proses Komplain Admin.....	88
5. HASIL PENGUJIAN DAN EVALUASI SISTEM.....	91
5.1. Pengujian Program Berdasarkan Skenario.....	91
5.1.1 Pengujian Program Customer Berdasarkan Skenario.....	91
5.1.1.1 Ferdi Mengisi Data Komplain.....	92
5.1.1.2 Ferdi Lupa Kode Live Tracking.....	94
5.1.1.3 Ferdi Menggunakan Kode Live Tracking.....	95
5.1.1.4 Ferdi Melihat Riwayat Komplain.....	97
5.1.2 Pengujian Program Admin CSO Berdasarkan Skenario.....	99
5.1.2.1 Lisa Menerima Komplain.....	100
5.1.2.2 Lisa Mengirimkan Laporan Komplain ke Ferdi.....	102
5.1.2.3 Lisa Melihat Riwayat Komplain.....	103

5.1.3 Pengujian Program Admin Kepala Ruang Berdasarkan Skenario.....	104
5.1.3.1 Ezra Menerima Komplain.....	105
5.1.3.2 Ezra Menindaklanjuti Komplain Fredi.....	107
5.1.3.3 Ezra Membuat Laporan Komplain.....	108
5.1.3.4 Ezra Melihat Riwayat Komplain.....	109
5.1.4 Pengujian Program Admin Kepala Bidang Berdasarkan Skenario.....	110
5.1.4.1 Tisa Menerima Komplain.....	111
5.1.4.2 Tisa Menindaklanjuti Komplain.....	113
5.1.4.3 Tisa Membuat Laporan Komplain.....	114
5.1.4.4 Tisa Melihat Riwayat Komplain.....	115
5.2. Pengujian Dengan Survei Kuesioner.....	116
6. KESIMPULAN.....	120
6.1. Kesimpulan.....	120
6.2. Saran.....	121
DAFTAR REFERENSI.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Entitas Komplain.....	66
Tabel 3.2 Entitas Feedback.....	66
Tabel 3.3 Live Tracking.....	67
Tabel 3.4 Status Komplain.....	67
Tabel 3.5 Level Komplain.....	67
Tabel 3.6 EWS.....	68
Tabel 3.7 Countdown EWS.....	68
Tabel 3.8 Admin.....	68
Tabel 3.9 Role.....	69
Tabel 3.10 Permission.....	69
Tabel 3.11 Role_has_Permission.....	69
Tabel 4.1 Form Program.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Gotong Royong.....	20
Gambar 3.2 Alur Proses Bisnis Rumah Sakit Gotong Royong.....	34
Gambar 3.3 Proses Input Data Komplain.....	35
Gambar 3.4 Proses Live Tracking.....	36
Gambar 3.5 Proses CSO mengganti unit dari komplain.....	37
Gambar 3.6. Proses CSO membalas komplain.....	38
Gambar 3.7. Proses CSO mengirimkan komplain ke kepala ruang dan kepala bidang.....	39
Gambar 3.8. Proses CSO mendapatkan laporan dari pihak.....	40
Gambar 3.9. Proses Kepala Ruang mengganti kategori komplain.....	41
Gambar 3.10. Proses Kepala Ruang membalas komplain.....	42
Gambar 3.11. Proses Kepala Bidang membalas komplain.....	43
Gambar 3.12. Desain Halaman Customer “Homepage Komplain”	44
Gambar 3.13. Desain Halaman Customer “Pengisian Data Komplain”	44
Gambar 3.14. Desain Halaman Customer “Keterangan Data Komplain”	45
Gambar 3.15. Desain Halaman Customer “Konfirmasi Data Komplain”	45
Gambar 3.16. Desain Halaman Customer “Komplain Berhasil Terkirim”	46
Gambar 3.17. Desain Halaman Customer “Kode Komplain”	46
Gambar 3.18. Desain Halaman Customer “Kode Komplain dengan Detail Status Komplain”	47
Gambar 3.19. Desain Halaman Customer “Lupa Kode menggunakan Nomor Telepon”	48
Gambar 3.20. Desain Halaman Customer “Feedback terkait Kepuasan Customer”	48
Gambar 3.21. Desain Halaman Customer “Riwayat Komplain”	49
Gambar 3.22. Desain Halaman Customer “Isi Riwayat Komplain”	49
Gambar 3.23. Desain Halaman Customer “Tentang Komplain”	49
Gambar 3.24. Desain Halaman Admin CSO dan Kepala Ruang “Login Akun”	50
Gambar 3.25. Desain Halaman Admin CSO dan Kepala Ruang “Dashboard Admin”	50
Gambar 3.26. Desain Halaman Admin CSO “Daftar Komplain Admin”	51
Gambar 3.27. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Daftar Komplain Admin”	51
Gambar 3.28. Desain Halaman Admin CSO “Isi Komplain”	52
Gambar 3.29. Desain Halaman Admin CSO “CSO Membalas Komplain”	52
Gambar 3.30. Desain Halaman Admin CSO “Memilih level hijau”	53
Gambar 3.31. Desain Halaman Admin CSO “Memilih level kuning”	53
Gambar 3.32. Desain Halaman Admin CSO “Memilih level merah”	53
Gambar 3.33. Desain Halaman Admin CSO dan Kepala Ruang “Daftar Proses Komplain”	54
Gambar 3.34. Desain Halaman Admin CSO “Ketika laporan komplain telah selesai”	54
Gambar 3.35. Desain Halaman Admin CSO “Isi Laporan Penindaklanjutan”	55

Gambar 3.36. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Isi Komplain level hijau dan kuning”	55
Gambar 3.37. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Memindahkan unit ke kepala ruang atau kepala bidang lainnya”	56
Gambar 3.38. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Komplain level hijau dan kuning diterima oleh Kepala Ruang”	56
Gambar 3.39. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Isi Proses Komplain level hijau dan kuning yang telah diterima”	57
Gambar 3.40. Desain Halaman Admin Kepala Ruang “Ketika tombol (selesaikan komplain) diklik untuk level hijau dan kuning”	57
Gambar 3.41. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Dashboard Admin”	58
Gambar 3.42. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Daftar Komplain Admin” ..	58
Gambar 3.43. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Isi Komplain level kuning dan merah”	59
Gambar 3.44. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Isi Proses Komplain level kuning dan merah yang telah diterima”	59
Gambar 3.45. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Ketika tombol (selesaikan komplain) diklik untuk level kuning dan merah”	60
Gambar 3.46. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Daftar Proses Komplain” ..	60
Gambar 3.47. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Melihat semua data akun” ...	61
Gambar 3.48. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Mengedit data akun”	61
Gambar 3.49. Desain Halaman Admin Kepala Bidang dan Direktur “Mendaftarkan akun baru”	62
Gambar 3.50. Desain Halaman Admin Direktur “Melihat semua data level”	62
Gambar 3.51. Desain Halaman Admin Direktur “Mengedit data level”	63
Gambar 5.1 Tampilan Homepage Komplain.....	94
Gambar 5.2 Tampilan Pengisian Data Komplain yang ditulis oleh Ferdi.....	94
Gambar 5.3 Tampilan Konfirmasi Data yang telah diisi oleh Ferdi.....	95
Gambar 5.4 Tampilan Notifikasi Data yang ditulis Ferdi belum lengkap.....	95
Gambar 5.5 Tampilan Notifikasi jika Nomor Telepon Ferdi tidak lebih dari 9 digit angka.....	95
Gambar 5.6 Tampilan Ferdi melihat Kode Live Tracking.....	96
Gambar 5.7 Tampilan Ferdi melihat beberapa fitur yang ada pada navbar.....	96
Gambar 5.8 Tampilan ketika ferdi melihat halaman live tracking.....	97
Gambar 5.9 Tampilan awal ketika Ferdi melihat halaman cek kode live tracking.....	97
Gambar 5.10 Tampilan setelah Ferdi mengecek Kode Live Tracking menggunakan nomor telepon.....	97
Gambar 5.11 Tampilan Ferdi melihat tampilan fitur live tracking.....	98
Gambar 5.12 Tampilan Ketika Ferdi mengecek status komplain (Live Tracking).....	98
Gambar 5.13 Tampilan Status Komplain (Live Tracking) yang telah diselesaikan oleh Lisa.....	99

Gambar 5.14 Tampilan Laporan yang telah diselesaikan oleh Admin CSO.....	99
Gambar 5.15 Tampilan Status Komplain (Live Tracking) yang telah diselesaikan oleh Erza.....	99
Gambar 5.16 Tampilan Ferdi melihat tampilan fitur riwayat komplain.....	100
Gambar 5.17 Tampilan Hasil riwayat Komplain menggunakan nomor telepon Ferdi.....	100
Gambar 5.18 Tampilan Isi Komplain yang pernah ditulis oleh Ferdi.....	101
Gambar 5.19 Tampilan Lisa ke menu Login.....	101
Gambar 5.20 Tampilan Dashboard Lisa.....	102
Gambar 5.21 Tampilan Lisa Melihat Daftar Komplain.....	102
Gambar 5.22 Tampilan Lisa melihat Isi Pesan Komplain Ferdi.....	103
Gambar 5.23 Tampilan Lisa Membalas Komplain dan Membuat Laporan Admin.....	103
Gambar 5.24 Tampilan Lisa mengirimkan komplain ke Ezra.....	104
Gambar 5.25 Tampilan Lisa mengirimkan komplain ke Tisa.....	104
Gambar 5.26 Tampilan Lisa melihat Daftar Komplain yang menunggu laporan untuk dikirim.	105
Gambar 5.27 Tampilan Lisa melihat Isi Komplain yang menunggu laporan untuk dikirim.....	105
Gambar 5.29 Tampilan Daftar Riwayat Komplain yang telah diselesaikan oleh Admin.....	106
Gambar 5.30 Tampilan Lisa melihat isi Data Riwayat Komplain yang telah diselesaikan.....	107
Gambar 5.31 Tampilan Ezra ke menu Login.....	107
Gambar 5.32 Tampilan Dashboard Ezra.....	108
Gambar 5.33 Tampilan Ezra Melihat Daftar Komplain.....	108
Gambar 5.34 Tampilan Ezra melihat Isi Pesan Komplain Ferdi.....	109
Gambar 5.35 Tampilan Ezra Menerima Komplain Ferdi.....	109
Gambar 5.36 Tampilan Ezra melihat Daftar Proses Komplain yang telah diterima.....	110
Gambar 5.37 Tampilan Ezra melihat Isi Pesan Proses Komplain.....	110
Gambar 5.38 Tampilan Ketika Ezra Menyelesaikan Komplain.....	111
Gambar 5.39 Tampilan Ezra melihat Daftar Proses Komplain yang telah selesai ditindaklanjuti....	111
Gambar 5.40 Tampilan Ezra mengisi laporan komplain.....	112
Gambar 5.41 Tampilan Ezra melihat Daftar Riwayat Komplain yang telah diselesaikan.....	112
Gambar 5.42 Tampilan Ezra melihat Isi Data Riwayat Komplain yang telah diselesaikan.....	113
Gambar 5.43 Tampilan Tisa ke menu Login.....	113
Gambar 5.44 Tampilan Dashboard Tisa.....	114
Gambar 5.45 Tampilan Tisa Melihat Daftar Komplain.....	114
Gambar 5.46 Tampilan Tisa melihat Isi Pesan Komplain Ferdi.....	115
Gambar 5.47 Tampilan Tisa Menerima Komplain Ferdi.....	116
Gambar 5.48 Tampilan Tisa melihat Daftar Proses Komplain yang telah diterima.....	116
Gambar 5.49 Tampilan Tisa melihat Isi Pesan Proses Komplain.....	117
Gambar 5.50 Tampilan Ketika Tisa Menyelesaikan Komplain.....	117
Gambar 5.51 Tampilan Tisa melihat Daftar Proses Komplain yang telah selesai ditindaklanjuti....	118

Gambar 5.53 Tampilan Tisa melihat Daftar Riwayat Komplain yang telah diselesaikan.....	119
Gambar 5.54 Tampilan Tisa melihat Isi Data Riwayat Komplain yang telah diselesaikan.....	120

SEGMENT PROGRAM

Segmen program 4.1 Pengaturan Koneksi Program dengan Database.....	70
Segmen program 4.2 Proses Pembuatan Data Komplain.....	73
Segmen program 4.3 Proses Pengiriman Email kepada CSO.....	75
Segmen program 4.4 Proses Pembuatan Data Live Tracking Baru.....	76
Segmen program 4.5 Proses Pengambilan Data Komplain Menggunakan Kode Live Tracking....	76
Segmen program 4.6 Proses Pengambilan Data Live Tracking Menggunakan Id Komplain.....	77
Segmen program 4.7 Proses Pengambilan Data Komplain Menggunakan Nomor Telepon Pasien.	78
Segmen program 4.8 Proses Pengambilan Data Riwayat Komplain Menggunakan Nomor Telepon.....	78
Segmen program 4.9 Perhitungan Jumlah Komplain per Hari.....	79
Segmen program 4.10 Perhitungan Jumlah Komplain per Bulan.....	80
Segmen program 4.11 Proses Pengambilan Beberapa Data Komplain untuk CSO.....	80
Segmen program 4.12 Proses Pengambilan Beberapa Data Komplain untuk Kepala Ruang.....	81
Segmen program 4.13 Proses Pengambilan Beberapa Data Komplain untuk Kepala Bidang.....	81
Segmen program 4.14 Proses Penghapusan Data Komplain.....	82
Segmen program 4.15 Proses Pengambilan Data Komplain CSO Menggunakan Id Komplain.....	82
Segmen program 4.16 Proses Pengambilan Data Komplain Kepala Ruang Menggunakan Id Komplain.....	83
Segmen program 4.17 Proses Pengambilan Data Komplain Kepala Bidang Menggunakan Id Komplain.....	83
Segmen program 4.18 Proses Pengubahan Unit Pada Komplain.....	84
Segmen program 4.19 Proses Pengubahan Level Pada Komplain.....	84
Segmen program 4.20 Proses Pengiriman Email kepada Kepala Ruang.....	85
Segmen program 4.21 Proses Pengiriman Email kepada Kepala Bidang.....	86
Segmen program 4.22 Proses Pembuatan Laporan.....	87
Segmen program 4.23 Proses Pengubahan Status Komplain.....	88
Segmen program 4.24 Proses Pengubahan Penerima.....	88
Segmen program 4.25 Proses Pengambilan Data Level Menggunakan Nama Level.....	89
Segmen program 4.26 Proses Memperbarui Data Live Tracking (parameter id_komplain dan tanggal_update).....	89
Segmen program 4.27 Proses Menunjukkan Beberapa Proses Data Komplain untuk CSO.....	90
Segmen program 4.28 Proses Menunjukkan Beberapa Proses Data Komplain untuk Kepala Ruang.....	91
Segmen program 4.29 Proses Menunjukkan Beberapa Proses Data Komplain untuk Kepala Bidang.....	92
5.1.1.1 Ferdi Mengisi Data Komplain.....	94
5.1.1.2 Ferdi Lupa Kode Live Tracking.....	96

5.1.1.3 Ferdi Menggunakan Kode Live Tracking.....	97
5.1.1.4 Ferdi Melihat Riwayat Komplain.....	100
5.1.2.1 Lisa Menerima Komplain.....	102
5.1.2.2 Lisa Mengirimkan Laporan Komplain ke Ferdi.....	104
5.1.2.3 Lisa Melihat Riwayat Komplain.....	106
5.1.3.1 Ezra Menerima Komplain.....	108
5.1.3.2 Ezra Menindaklanjuti Komplain Fredi.....	110
5.1.3.3 Ezra Membuat Laporan Komplain.....	111
5.1.3.4 Ezra Melihat Riwayat Komplain.....	112
5.1.4.1 Tisa Menerima Komplain.....	114
5.1.3.2 Tisa Menindaklanjuti Komplain.....	116
5.1.4.3 Tisa Membuat Laporan Komplain.....	117
5.1.4.4 Tisa Melihat Riwayat Komplain.....	118