

NO: 02022535/INF/2024

**SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN
MUTU PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program Studi Sistem Informasi Bisnis Fakultas Teknologi Industri
Universitas Kristen Petra

Oleh:
Ardon Yunors Tallan
NRP : C14200203

PROGRAM STUDI INFORMATIKA



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN
MUTU PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG**

Oleh:

Ardon Yunors Tallan

NRP : C14200203

Diterima Oleh :

Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Industri
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 8 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1



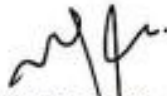
Hans Juwiantho, S.Kom., M.Kom.
NIP: 21011

Dosen Pembimbing 2



Alexander Setiawan, S.Kom., M.T.
NIP: 04021

Ketua Penguji



Yulia, S.T., M.Kom.
NIP: 99036



Ketua Program Studi

Adi Wibowo, S.T., M.T., Ph.D.
NIP: 00003

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ardon Yunors Tallan

NRP : C14200203

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit Gotong Royong”. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan nya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Kami bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atau Pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian Pernyataan saya ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Ardon Yunors Tallan

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Sistem Informasi Bisnis, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama ini, khususnya:

1. Bapak Hans Juwiantho, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Alexander Setiawan, S.Kom, M.T. selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang berharga guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Yulia, S.T., M.Kom. selaku dosen penguji 1, yang telah memberikan saran dan masukan berharga guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.
4. Ibu LILY PUSPA DEWI, S.T., M.Kom selaku dosen penguji 2, yang telah memberikan saran dan masukan berharga guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.
5. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan meraih gelar sarjana Strata-1 di jurusan Sistem Informasi Bisnis, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya
6. dr. Paulus Alexander Supit, Sp.S. selaku pembina Yayasan Kesehatan Gotong Royong, dr. Mardha Handiwidjaja QIA, CMA. selaku Direktur Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya, dr. Michael Hadinata dan Dimas selaku IT Rumah Sakit Gotong Royong, yang telah bersedia membantu terlaksananya penelitian ini.
7. Seluruh pihak lain yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat meningkatkan kualitas penulisan kami di masa depan.

Akhir kata penulis ingin memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis dengan tulus dan penuh semangat menerima segala saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga penyajian Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Amin.

Surabaya, 10 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a series of loops and a horizontal line extending to the right.

Ardon Yunors

Tallan