

## **SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN TINGKAT KEPUASAN PASIE DIRUMAH SAKIT UMUM TGK. CHIK DI TIRO KABUPATEN PIDIE MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY BERBASIS WEB**

**Qory Alfaraini<sup>1</sup>, Laila Qadriah<sup>2</sup>, Cut Lilis Setiawati<sup>3</sup>**

Universitas Jabal Ghafur Jl. Gle Gapui, Sigli, Kab. Pidie, Aceh,

Email: [Qoryalfaraini5@gmail.com](mailto:Qoryalfaraini5@gmail.com)

### **Abstrak**

Untuk meningkatkan pelayanan yang prima maka perlu adanya suatu sarana untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dalam hal ini adalah pasien yang berkunjung ke RSUD Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie. Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa pelayanan, kualitas fasilitas dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Faktor yang menentukan kepuasan pengunjung adalah persepsi pengunjung mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*). Dengan adanya sistem pengambilan keputusan mengenai penilaian kepuasan dengan metode servqual dapat membantumengefisienkan proses analisa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro. Dalam sistem pendukung keputusan kepuasan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro dibuat menggunakan Bahasa pemogramanPHP dan database MySQL.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Pasien, Rumah Sakit Tgk. Chik di Tiro, Service Quality

### **Abstrak**

To improve excellent service, it is necessary to have a means to evaluate the level of patient satisfaction, in this case, patients who visit Tgk Hospital. Chik in Tiro, Pidie Regency. Visitor satisfaction is influenced by perceptions of service quality, quality of facilities and personal as well as situational factors. The factor that determines visitor satisfaction is visitor perception of service quality which focuses on five dimensions of service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and assurance, empathy. With the existence of a decision-making system regarding satisfaction assessment using the servqual method, it can help streamline the process of analyzing the level of patient satisfaction with the services provided by Tgk General Hospital. Chik di Tiro. In the decision support system satisfaction level of patient satisfaction at Tgk General

Hospital. Chik di Tiro is made using the PHP programming language and MySQL database.

Keywords: Patient Satisfaction Level, Patient, Hospital Tgk. Chik di Tiro, Service Quality

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi sekarang ini sudah semakin maju dan berkembang, dimana manusia terus berinovasi dalam menciptakan sesuatu yang dapat memudahkan aktivitas dan pekerjaan manusia. Salah satu contohnya yaitu di instansi perkantoran dimana bisa memudahkan pegawai atau pengguna dalam pekerjaan. Seperti studi kasus di Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro adalah Rumah Sakit (RS) yang mempunyai tugas melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

Pengolahan data pada saat ini melakukan pengukuran tingkat kinerja masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan aplikasi pengolah angka (*Microsoft excel*). Terkadang untuk mendapatkan informasi yang baik dan akurat membutuhkan waktu yang lama dan tingkat ketelitian yang tinggi. Serta pencarian data dari pengukuran yang dilakukan pada periode sebelumnya susah untuk ditemukan. Untuk mempercepat proses pengukuran tingkat kinerja dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pengolah data. Sistem ini nantinya menggunakan metode analisis pengukuran tingkatkinerja pelayanan jasa

atau *Service Quality*, sistem pendukung keputusan ini diharapkan dapat menghemat waktu dalam pelaksanaan pengukuran tingkat kinerja.

## II. KAJIAN TEORI

Kajian teori dalam penelitian terdiri dari empat bagian yaitu: Sistem Pendukung Keputusan, Service Quality (servqual)

### A. Sistem Pendukung Keputusan

Sistem berasal dari bahasa Yunani “Systema” yang berarti kesatuan. Pengertian sistem diambil dari asal mula sistem yang berasal dari bahasa Latin (systema) dan bahasa Yunani (sustema) yang memiliki pengertian bahwa suatu sistem merupakan suatu kesatuan yang didalamnya terdiri dari komponen atau elemen yang berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Sistem pendukung keputusan adalah konsep spesifik sistem yang menghubungkan komputerisasi informasi dengan para pengambil keputusan sebagai pemaikainya. (Limbong, 2020).

Definisi awal sistem pendukung keputusan adalah suatu sistem yang ditujukan untuk mendukung manajemen pengambilan keputusan. Sistem berbasis model yang terdiri dari prosedur-prosedur dalam pemrosesan data dan pertimbangannya untuk membantu user dalam mengambil keputusan.

## B. *Service Quality (ServQual)*

Service Quality (ServQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas pelayanan yang dibangun berdasarkan perbandingan persepsi pelanggan atas kenyataan layanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (Irawan et al, 2020). Apabila kenyataan layanan melebihi dari layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan bermutu, bila kenyataan layanan kurang dari layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak bermutu dan bila kenyataan layanan sama dengan layanan yang diharapkan maka dikatakan layanan tersebut memuaskan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan pada dasarnya haruslah sama dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Harapan pelanggan ini bersumber dari informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi pelanggan, pengalaman masa lalu yang dialami pelanggan dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi pemberi layanan lainnya). Menurut Parasuraman dalam Sitanggang (2018), terdapat 5 dimensi pengukuran kualitas mutu layanan dari servqual, sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap),

kemauan untuk membantu dan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan.
5. *Empathy* (Empati), kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus

Layanan yang diterima tapi tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan itulah yang menimbulkan kekecewaan. Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan GAP atau kesenjangan kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

Persepsi – Harapan = Gap Atau  $P - H = \text{Gap}$

1. Jika gap positif ( $P > H$ ) maka layanan dikatakan surprise dan memuaskan.
2. Jika gap nol ( $P = H$ ) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif ( $P < H$ ) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam model servqual (*Service Quality*) didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima dimensi utama dan untuk mengukur harapan dan persepsi pasien, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama servqual (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Kelima dimensi utama





tersebut dijabarkan kedalam masing-masing pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan yang disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berdasarkan skala

likert dari 1 sampai 5.

### C. Entity Relationship Diagram

Menurut Fatta (2017) *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah gambar atau diagram yang menunjukkan informasi dibuat, disimpan, dan digunakan dalam sistem bisnis, dalam rekayasa perangkat lunak, sebuah *Entity-Relationship Model* (ERM) merupakan abstrak dan konseptual representasi data. *Entity-Relationship* adalah salah satu metode permodelan basis data yang digunakan untuk menghasilkan skema konseptual untuk jenis atau model data semantik sistem. Dimana sistem seringkali memiliki basis data relasional, dan ketentuannya bersifat *top-down*. Diagram untuk menggambarkan model *Entity-Relationship Diagram*.

Tabel 2.1 Struktur *Entity Relationship Diagram*

No	Nama	Simbol	Penjelasan
1	Entitas		Entitas adalah suatu yang nyata atau abstrak dimana kita akan menyimpan data.
2	Relasi		Relasi adalah hubungan alamiah yang terjadi antara satu atau lebih entitas.
3	Atribut		Atribut adalah ciri umum semua atau sebagian besar instansi pada entitas tertentu ataupun elemen data, properti dan <i>field</i> .
4	Garis Alur		Garis penghubung atribut.

### D. Data Flow Diagram

Menurut Herlambang (2015) suatu yang lazim bahwa ketika menggambarkan sebuah sistem kontekstual data flow diagram yang akan pertama kali muncul adalah interaksi antara sistem dan entitas luar. DFD didesain untuk menunjukkan sebuah sistem yang terbagi-bagi menjadi suatu bagian sub-sistem yang lebih kecil dan untuk menggaris bawahi arus data antara kedua hal yang tersebut diatas.

Data *flow* diagram adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari sistem. DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir (misalnya lewat telpon, surat dan sebagainya) atau lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan. Suatu

pemodelan dari basisdata relasional yang didasarkan antara satu denganyang lainnya. (Li Q dan Y L Chen, 2019)

Tabel 2.1 Simbol *Data Flow Diagram*

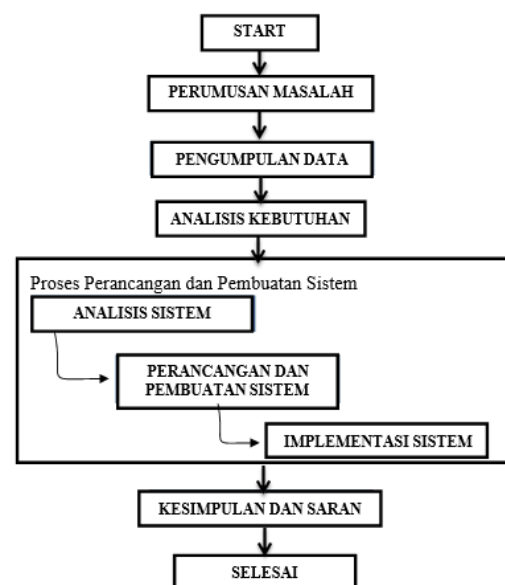
No	Simbol	Keterangan
1	Entitas	Entitas eksternal dapat berupa orang /unit terkait yang berinteraksi dengan sistem tetapi diluar sistem
2	Proses	Orang, unit yang mempergunakan atau melakukan transformasi data. Komponen fisik tidak diidentifikasi.
3	Alir Data	Aliran data dengan arah khusus dari sumber ketujuan
4	Data store	Penyimpanan data atau tempat data direfer oleh proses

### III. ANALISI DAN PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan cara pengumpulan data, metode servqual yang digunakan dalam menganalisis data untuk mendapatkan keputusan serta rancangan untuk pengembangan sistem pendukung keputusan.

#### A. Tahap analisis dan Perancangan Sistem

Dalam tahap perancangan aplikasi sistem ini terdiri tiga tahap yang terdiri dari perancangan ERD, perancangan database, perancangan *data flow diagram*, rancangan dialog dan rancangan laporan. Untuk lebih jelas nya dapat dilihat alur sistem berikut ini:



Gambar 3.1 Alur Sistem SPK tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum

Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie

## B. Kebutuhan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

Program ini dapat berjalan dengan baik, apabila memenuhi standar minimal dari perangkat keras (*hardware*) yang dimiliki. Spesifikasi minimal dari perangkat keras yang dapat digunakan untuk menjalankan program ini, yaitu:

- Satu unit komputer dengan spesifikasi minimum prosessor Intel Core 2.
- Memori (RAM) 2 GB.
- Harddisk 256 GB.
- Monitor.
- Mouse dan Keyboard.

Perangkat lunak (*software*) yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi ini adalah:

- Macromedia Dreamweaver 8 dan PHP Designer 2008
- Adobe Photoshop CS3.
- Xampp sebagai webserver dan

database menggunakan DBMaria.

- Browser (misal : Opera, mozilla firefox)

## C. Rancangan Database

Dalam perancangan sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *service quality* berbasis web, penulis membuat beberapa buah tabel yang terdiri dari tabel sumber dan tabel pendukung pembuatan database, tabel-tabel yang digunakan memakai fasilitas *PHP MyAdmin* dan *MySQL Command line* dalam pengolahan database sehingga mudah digunakan, berikut ini gambaran isi dari masing-masing tabel.

### 1. Struktur Tabel Admin

Tabel admin merupakan tabel yang digunakan untuk menyimpan data nama user sebagai pengguna sistem dan password, adapun struktur tabel admin nya dapat dilihat pada tabel 3.6.

Tabel 3.6 Struktur tabel admin

No	Nama Field	Type	Size	Keterangan
1	Id	Int	4	Id Admin
2	Username	Varchar	10	Username
3	Password	Varchar	8	Password
4	Role	Varchar	15	Level user ("Admin","Pemakai")

### 2. Struktur Tabel Identitas Responden

Struktur tabel identitas responden merupakan tabel yang digunakan untuk menyimpan data identitas responden yang ingin dinilai tingkat kepuasan keluarga atau pasien tersebut, struktur tabelnya dapat dilihat pada tabel 3.7

Tabel 3.7 Struktur tabel identitas responden

No	Nama Field	Type	Size	Keterangan
1.	Id	Integer	5	ID identitas ( <i>primary key</i> )
2.	NIK	Integer	16	NIK Pasien

3.	Nama	Varchar	35	Nama lengkap
4.	Email	Varchar	35	Email
5.	Jenis_kelamin	Varchar	11	Jenis kelamin
6.	Usia	Varchar	2	Usia responden
7.	Pekerjaan	Varchar	15	Pekerjaan
8.	Timestampt	Date	10	Tgl Pendaftaran ( <i>automatis</i> )

### 3. Struktur Tabel Jawaban Responden

Tabel jawaban responden merupakan tabel yang digunakan untuk menyimpan data jawaban responden yang sudah menjawab pertanyaan, adapun struktur tabelnya dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8 Struktur tabel jawaban responden

No	Nama Field	Type	Size	Keterangan
1.	Id	Int	16	Id Jawaban Responden ( <i>primary key</i> )
2.	Timestampt	Int	10	Tgl Jawaban ( <i>automatis</i> )
3.	v1p1	Varchar	10	Jawaban Variabel 1 Pertanyaan 1
4.	v1p2	Varchar	10	Jawaban Variabel 1 Pertanyaan 2
5.	v1p3	Varchar	10	Jawaban Variabel 1 Pertanyaan 3
6.	v1p4	Varchar	10	Jawaban Variabel 1 Pertanyaan 4
7.	v2p1	Varchar	10	Jawaban Variabel 2 Pertanyaan 1
8.	v2p2	Varchar	10	Jawaban Variabel 2 Pertanyaan 2
9.	v2p3	Varchar	10	Jawaban Variabel 2 Pertanyaan 3
10.	v2p4	Varchar	10	Jawaban Variabel 2 Pertanyaan 4
11.	v3p1	Varchar	10	Jawaban Variabel 3 Pertanyaan 1
12.	v3p2	Varchar	10	Jawaban Variabel 3 Pertanyaan 2
13.	v3p3	Varchar	10	Jawaban Variabel 3 Pertanyaan 3
14.	v3p4	Varcha	10	Jawaban Variabel 3 Pertanyaan 4
15.	v4p1	Varcha	10	Jawaban Variabel 4 Pertanyaan 1
16.	v4p2	Varcha	10	Jawaban Variabel 4 Pertanyaan 2
17.	v4p3	Varcha	10	Jawaban Variabel 4 Pertanyaan 3
18.	v4p4	Varcha	10	Jawaban Variabel 4 Pertanyaan 4

### D. Rancangan Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) perancangan sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *service quality* berbasis web dapat digambarkan 3.2 seperti *data flow*

*diagram* dibawah ini.



Gambar 3.3 Data Flow Diagram Level 0



Gambar 3.3 Data Flow Diagram Level 0

#### IV. Implementasi Sistem

##### A. Implementasi Antar Muka

Implementasi antar muka dilakukan dengan setiap tampilan program yang dibangun. Berikut ini adalah implementasi antarmuka aplikasi yang dibuat.

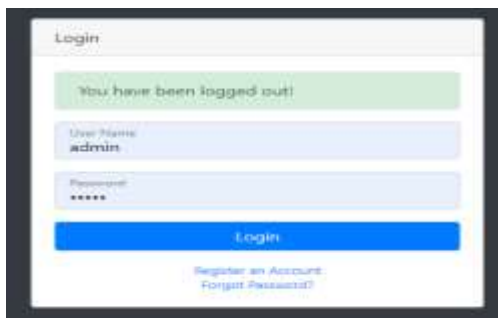
##### 1. Tampilan Halaman Utama

Halaman utama adalah halaman yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka. Pada halaman iniyaitu tampilan pertama saat kita membuka website sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *service quality* berbasis web. Adapun untuk lebih jelasnya lihat pada Gambar 4.1

Gambar 4.1 Halaman Utama Login

##### E. Rancangan Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) perancangan sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *service quality* berbasis web dapat digambarkan 3.2 seperti *data flow diagram* dibawah ini.



Gambar 3.3 Data Flow Diagram Level 0

Gambar 3.3 Data Flow Diagram Level 0

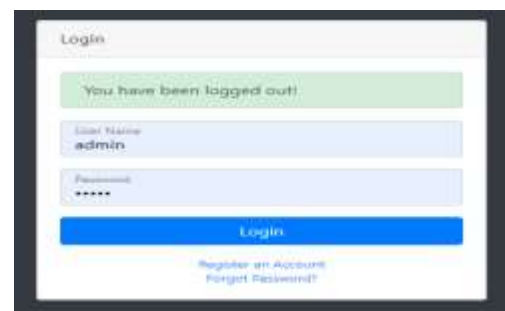
#### V. Implementasi Sistem

##### A. Implementasi Antar Muka

Implementasi antar muka dilakukan dengan setiap tampilan program yang dibangun. Berikut ini adalah implementasi antarmuka aplikasi yang dibuat.

##### 1. Tampilan Halaman Utama

Halaman utama adalah halaman yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka. Pada halaman iniyaitu tampilan pertama saat kita membuka website sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *service quality* berbasis web. Adapun untuk lebih jelasnya lihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Halaman Utama Login

##### 2. Tampilan Halaman Tambah Data Responden

Tampilan halaman ini merupakan perancangan yang dilakukan untuk



The screenshot shows the AWS IAM console 'Users' page. The table contains the following data:

Name	Access Key ID	Status	Permissions	Actions
root		Active	Full Administrator	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
aws-admin		Active	Full Administrator	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
aws-dev		Active	Full Administrator	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
aws-prod		Active	Full Administrator	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
aws-test		Active	Full Administrator	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>

The screenshot shows the 'Tambah Data' (Add Data) form in the 'Manajemen Data' application. The form is divided into several sections, each with a title and a list of input fields. The 'Data Baru' section contains a single text input field. The 'Nama Pengguna' section contains a text input field and a 'Validasi' button. The 'Email Pengguna' section contains an email input field and a 'Validasi' button. The 'Nama Karyawan' section contains a text input field and a 'Validasi' button. The 'Jenis Kelamin' section contains a select dropdown menu. The 'Status' section contains a select dropdown menu. The 'Pendidikan' section contains a select dropdown menu. The form is styled with a red header and a white background.

#### 4. Tampilan Halaman Index Admin

Tampilan halaman ini merupakan perancangan yang dilakukan untuk tampilan halaman data admin. Untuk lebih jelasnya rancangan halaman ini dapat dilihat pada Gambar 4.5

Tampilan halaman ini merupakan perancangan yang dilakukan untuk tampilan halaman data input data responden untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Untuk lebih jelasnya rancangan halaman ini dapat dilihat pada Gambar 4.3

## 5. Tampilan Halaman Hasil Tingkat Kepuasan Responden

	1	2	3	4	5	6
1. <b>gaji pokok</b>	300	300	144	48	36	
2. <b>gaji tunjangan</b>	30	30	30	30	30	
3. <b>gaji insentif</b>	0	0	0	0	0	
4. <b>gaji lembur</b>	0	0	0	0	0	
5. <b>gaji pensiun</b>	0	0	0	0	0	
6. <b>gaji kesehatan</b>	0	0	0	0	0	
7. <b>gaji pendidikan</b>	0	0	0	0	0	
8. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
9. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
10. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
11. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
12. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
13. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
14. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
15. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
16. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
17. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
18. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
19. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
20. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
21. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
22. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
23. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
24. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
25. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
26. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
27. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
28. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
29. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
30. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
31. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
32. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
33. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
34. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
35. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
36. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
37. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
38. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
39. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
40. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
41. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
42. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
43. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
44. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
45. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
46. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
47. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
48. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
49. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
50. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
51. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
52. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
53. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
54. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
55. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78	66	
56. <b>gaji lain-lain</b>	0	0	0	0	0	
57. <b>gaji total</b>	330	330	174	78	66	
58. <b>gaji neto</b>	330	330	174	78		

4. Tampilan Responden	Halaman	Data
-----------------------	---------	------

Tampilan halaman ini merupakan halaman yang dilakukan untuk tampilan halaman data responden. Untuk lebih jelasnya rancangan halaman ini dapat

## B. Laporan Data

### 1. Laporan Data Rekap Kuesioner Responder



No	nama	jenis kelamin	usia	pendidikan	pekerjaan	alamat
1	Andi, Muhammad	Laki-laki	25	S1	Wiraswasta	Jl. Merdeka No. 10, Tiro, Pidie
2	Budi, Rizki	Perempuan	22	S1	Wiraswasta	Jl. Merdeka No. 15, Tiro, Pidie
3	Citra, Nurul	Perempuan	28	S2	Wiraswasta	Jl. Merdeka No. 20, Tiro, Pidie
4	Dani, Rizki	Laki-laki	20	S1	Wiraswasta	Jl. Merdeka No. 25, Tiro, Pidie
5	Eka, Nurul	Perempuan	23	S1	Wiraswasta	Jl. Merdeka No. 30, Tiro, Pidie

Halaman laporan ini merupakan hasil dari data hasil kuesioner yang berisi informasi tentang hasil kuesioner yang telah diinput sebelumnya. Adapun rancangannya dapat dilihat pada Gambar 4.7

Gambar 4.7 Tampilan Laporan Data Hasil Kuesioner

### 2. Laporan Grafik Kuesioner

Halaman grafik kuesioner ini merupakan hasil dari data hasil kuesioner yang berisi informasi tentang hasil jawaban responden yang telah diinput sebelumnya. Adapun rancangannya dapat dilihat pada Gambar 4.8

Gambar 4.8 Tampilan Laporan Grafik Kuesioner

## VI. PENUTUP

### 1. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan karya tulis ilmiah ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya implementasi sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie, pihak manajemen Rumah Sakit Umum Tgk. Chikdi Tiro Kabupaten Pidie lebih mengetahui besarnya pengaruh *Service Quality* dan diharapkan minat pasien yang berobat

ke Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro dapat lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan pasien nya.

2. Untuk mempertahankan pelayanan di Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie digunakan sebuah sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien sehingga kualitas pelayanan yang diberikan di kepada Pasien atau keluar pasien lebih maksimal. data responden diproses melalui form penilaian untuk mendapatkan keluaran (*output*) berupa hasil grafik pelayanan yang ditentukan oleh sistem secara otomatis.
3. Bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelayanan Rumah Sakit Umum Tgk. Chik di Tiro Kabupaten Pidie dapat dilakukan dengan adanya sistem pendukung keputusan menggunakan metode *service quality*.

### 2. SARAN

Beberapa saran-saran sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Tgk. Chik Di Tiro Kabupaten Pidie menggunakan metode *Service Quality* berbasis web ini dalam penulisan karya ilmiah ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pasien terutama ketersediaan poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan, layanan yang benar semenjak kali pertama, para medis menyediakan informasi yang tepat, rekan kerja reliabel, pasien bisa mempercayai tim medis, aman

- sewaktu berobat, para medis sopan terhadap pasien, dan para medis memperhatikan kebutuhan pasien, sehingga pengguna merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit
2. Dengan adanya Rancang bangun metode *Service Quality* perlu membuat pelatihan tata cara menggunakan aplikasi ini sehingga karyawan atau dokter bisa lebih efektif dalam berkomunikasi.
  3. Suatu sistem untuk jangka panjang akan menjadi kinerja semakin lambat. Maka perlu diadakan pemeliharaan sistem oleh pihak Rumah Sakit Umum Tgk. Chik Di Tiro Kabupaten Pidie. Supaya sistem bisa berjalan dengan baik sehingga kinerja akan semakin cepat.
  4. Sistem ini masih jauh dari kesempurnaan. Jadi penulis menyarankan agar kedepannya sistem tersebut akan ditambahkan fitur-fitur yang membuat kinerja sistem menjadi nyaman digunakan pengguna.
- REFERENSI**
- Baskoro, R., Arvianto, A., & Rinawati, D. (n.d.). jurnal Penilaian Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Metode Servqual guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSUD Ungaran. hal 8.
- Fatha,. 2017. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta: Andi.
- Fathoni. (n.d.). jurnal Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. hal 1-5
- Enterprise, J. 2014. MySQL untuk Pemula. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Herlambang,. 2015, Sistem informasi : Konsep, Teknologi dan Manajemen, Graha Ilmu, Yogyakarta:.
- Kosasi & Kusriani,. 2018, Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan, Universitas AMIKOM Yogyakarta.
- Limbong, A., Siahaan, M. A, 2020. Study of Information Technology (IT) graduate performance based on gender, study program and batches, Proceedings of 1st International Scholars Conference, AIU Bangkok,
- Li Q dan Y L Chen., 2019, Modeling and Analysis of Enterprise and Information Systems.
- Lulu, Hari 2019. Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan Pada Kelurahan Pasar Baru Kota Tangerang, Tangerang
- Perangin-Angin, dkk. 2013. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Bogor Tahun 2012.

- Pohan, 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta:
- Prehanto, 2020. Konsep Sistem Informasi, Penerbit Scopindo Media Pustaka, Surabaya
- Santiary, 2018. Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Rumah Sakit Sembawa, Student Colloquium Sistem Informasi & Teknik Informatika, Palembang:
- Santika, 2019. Sistem Rekomendasi Dalam Penerimaan Karyawan Baru Menggunakan Metode Topsis, Program Studi Teknik Informatika STMIK STIKOM Indonesia, Jawa Timur
- Santoso, S dan Tjiptono F, 2001. Riset Pemasaran. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sinaga., 2019. Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Peserta Olimpiade Matematika SMA Swasta Teladan Pematangsiantar Dengan Metode Electre. Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), 1(1).
- Supranto,. 2020. Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Di CV. Karya Media Sidoarjo
- Suryana., 2018, Membuat Web Pribadi dan Bisnis dengan HTML, Gava Media, Yogyakarta
- Turban, 2016, Decision support system and intelligent system (sistem pendukung keputusan dansistem cerdas) jilid 1, Andi , Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajement layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offse.