

**RANCANG BANGUN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION*  
INDEX**

(Studi Kasus : Puskesmas Baros Kota Sukabumi)

**SKRIPSI**

Oleh :

**RINDI ATIKA BAROKAH**

**16175087**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**UNIVERSITAS NUSA PUTRA**

**SUKABUMI**

**2020**

## **ABSTRACT**

*Baros Health Center is an agency located in the city of Sukabumi. This Puskesmas has difficulties in analyzing the quality of service that affects the satisfaction of patients who seek outpatient treatment at the Baros Health Center. This is because there is no container, namely an application that analyzes the quality of service on patient satisfaction. Problems that exist at Baros Community Health Center can be overcome with patient satisfaction applications to determine the quality of service that affects patient satisfaction on outpatient treatment. This application contains the results of the analysis of patient satisfaction and records patient characteristics data. To analyze the relationship or influence of the five dimensions of service quality on patient satisfaction in the questionnaire, this application applies the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The next process is implementing and evaluating the applications that have been made. With the results of the trial, 105 respondents filled out a questionnaire, resulting in information on service quality on patient satisfaction. The results of these studies indicate that the analysis system created can produce the expected information, namely the effect of service quality on patient satisfaction and patient characteristics*

**Keywords:** *System, Service Quality, Patient Satisfaction, Service Quality Analysis, Customer Satisfaction Index*

**ABSTRAK**

Puskesmas Baros merupakan salah satu instansi yang terletak di wilayah Kota Sukabumi. Puskesmas ini mengalami kesulitan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat jalan pada Puskesmas Baros. Hal ini dikarenakan belum ada wadah yaitu aplikasi yang melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Masalah yang ada pada puskesmas Baros dapat diatasi dengan aplikasi kepuasan pasien untuk mengetahui kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat jalan. Aplikasi tersebut berisikan hasil analisis terhadap kepuasan pasien dan merekam data karakteristik pasien. Untuk menganalisis hubungan atau pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada kuesioner tersebut, aplikasi ini menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) . Proses selanjutnya adalah mengimplementasikan dan mengevaluasi aplikasi yang telah dibuat. Dengan hasil uji coba 105 responden mengisi kuesioner, dihasilkan informasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem analisis yang dibuat dapat menghasilkan informasi yang diharapkan yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan karakteristik pasien

**Kata kunci:** Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Analisis Kualitas Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang produktif secara sosial dan ekonomi. Pemeliharaan kesehatan adalah upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan, dan atau perawatan termasuk kehamilan dan persalinan. Mengatasi masalah kesehatan masih menjadi sebuah tantangan serius di Indonesia. Kini setidaknya masih ada tiga masalah kesehatan penting terkait pemberantasan penyakit infeksi, bertambahnya kasus penyakit tidak menular dan kemunculan kembali jenis penyakit yang seharusnya telah berhasil diatasi [1].

Perubahan pola hidup masyarakat yang makin modern menjadi salah satu dasar GERMAS atau Gerakan Masyarakat Hidup Sehat dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Penyakit menular seperti diare, tuberkulosis hingga demam berdarah dahulu menjadi kasus kesehatan yang banyak ditemui, kini telah terjadi perubahan yang ditandai pada banyaknya kasus penyakit tidak menular seperti diabetes, kanker dan jantung koroner [2].

Mewujudkan hidup sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan satuan organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan [1].

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan [1].

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan, dalam hal ini Puskesmas dengan makin tingginya

tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Layanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil ) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat [3].

Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai kesan negatif terhadap Puskesmas tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Dengan banyaknya Puskesmas yang ada di kota Sukabumi sehingga menyebabkan Puskesmas Baros harus memiliki strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif di pasaran, disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton. Disisi lain, Pengolah loyalitas pasien dan retensi menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi di dalam suatu usaha, instansi maupun suatu organisasi , tentu akan sangat membuka peluang sekaligus memudahkan seorang pengelola di dalam proses pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu permasalahan secara tepat, cepat dan akurat dalam mengelola usahanya [4]. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik. Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Puskesmas Baros saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Puskesmas Baros merupakan salah satu puskesmas yang terletak di kawasan Baros kota sukabumi. Selama ini, Puskesmas Baros menghadapi masalah yang terkait dengan jumlah pasien yang berobat jalan di Puskesmas Baros. Jumlah pasien yang berobat jalan ke puskesmas mengalami penurunan.

Jumlah kunjungan yang tercatat dari hasil pencatatan pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baros akan diuraikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1

Kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Baros

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Sumber Jumlah Kunjungan	24500	22400	21800

: Data

Sekunder (Puskesmas Baros)

Selama ini pihak puskesmas belum memiliki sumber daya yang mampu menganalisis data kuesioner untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak manajemen Puskesmas Baros membutuhkan sebuah

kuesioner yang dapat merepresentasikan penilaian pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Selain itu, pihak manajemen puskesmas membutuhkan sebuah wadah yaitu aplikasi yang mampu menganalisis data kuesioner sehingga menghasilkan faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Apabila pihak manajemen telah mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka diharapkan pihak manajemen dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan yang berobat jalan.

Dari permasalahan di atas, pihak manajemen membutuhkan sebuah aplikasi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk membantu mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada aplikasi yang akan dibuat berisikan kuesioner kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan yang disusun berdasarkan kuesioner yang ada di Puskesmas Baros. Untuk menganalisis hubungan atau pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada kuesioner tersebut, aplikasi ini menerapkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, Penulis merumuskan permasalahan yaitu :

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Baros.
2. Bagaimana menentukan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Baros dengan menerapkan metode *Customer Satisfaction Index*.
3. Skala penilaian hanya bersifat “Ya” dan “Tidak”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian ini nantinya terfokus dan tidak terlalu meluas, maka diperlukan batasan-batasan mengenai permasalahan di atas, yakni:

1. Pasien dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat jalan di Puskesmas Baros
2. Sistem informasi yang akan dibangun berbasis WEB
3. Data yang digunakan pada aplikasi ini adalah data pasien yang berobat pada Puskesmas Baros

4. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan kuesioner yang ada di Puskesmas Baros

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Merancang aplikasi analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Baros menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas Baros, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pasien, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Baros.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari aplikasi yang akan dibangun nantinya adalah:

##### **1.5.1 Bagi Instansi**

1. Pihak Puskesmas khususnya kepala Puskesmas selaku pimpinan dari puskesmas dapat mengevaluasi kinerja layanan kepada para pasien berdasarkan hasil analisis aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien.
2. Pihak instansi secara umum dapat secara efektif mengetahui sikap dari setiap pasien terhadap pelayanan yang dimiliki puskesmas dikarenakan penilaian setiap pasien akan terekam pada sistem.
3. Dapat melakukan perbaikan dan inovasi terhadap layanan yang diberikan.

##### **1.5.2 Bagi Mahasiswa**

Karya ilmiah ini sebagai salah satu bahan pembelajaran bagi mahasiswa khususnya untuk pengetahuan dalam studi Sistem Informasi.

##### **1.5.3 Bagi Institusi Lembaga Pendidikan**

Karya ilmiah ini sebagai bahan masukan untuk institusi pendidikan dalam hal pengembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan serta ketrampilan bagi mahasiswa.



## 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- Bab 1: PENDAHULUAN, berisi tentang latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian
- Bab 2: TINJAUAN PUSTAKA, berisi tentang landasan teori, penelitian terkait dan kerangka berpikir
- Bab 3: METODO PENELITIAN, berisi tentang metode penelitian, langkah langkah penelitian.
- Bab 4: HASIL DAN PEMBAHASAN berisi tentang hasil penelitian analisis kebutuhan *software*, implementasi sistem dan pembahasan.
- Bab 5 : PENUTUP



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Riskesdas, “Riset Kesehatan Dasar Kementerian RI,” *Annu. Meet. - Air Pollut. Control Assoc.*, 2013, doi: 1 Desember 2013.
- [2] K. R, “Germas Wujudkan Indonesia sehat,” 2016.
- [3] Kotler, “Mutu Layanan Kesehatan,” *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 2, pp. 149–155, 2018.
- [4] C. K. Sastradipraja, D. Gustian, and S. D. Antadipura, “Perencanaan Strategi Sistem Informasi Penjualan Menggunakan Pendekatan Togaf Adm ( Studi Kasus : Three Sister ’ s House Of Beauty ),” vol. 04, no. 2019, pp. 8–11, 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2332.
- [5] Kotler, “Pengertian Jasa,” *web page*. .
- [6] Kotler and Keller, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya,” *Ilmu Ris. Manaj.*, 2009.
- [7] dan B. Pararasuraman, Zeithaml, “model Servqual.”
- [8] Supranto, “Instrumen Kuesioner,” 2006.
- [9] D. Kho, “Pengertian Skala Likert dan Cara Menggunakan Skala Likert,” *Teknik Elektronika*, 2018. .
- [10] I. N. Nurfarida, “PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN,” *J. Ekon. Mod.*, 2015, doi: 10.21067/jem.v11i2.874.
- [11] Enggar, “Balsamiq Mockup,” *Enggar.Net*, 2016. .
- [12] Y. Mulyati, “Konsep Sistem Informasi,” *J. Adm. Pendidik. UPI*, 2005.
- [13] Rahmat Hidayat, “Pengertian Web,” *Pemrograman web dengan html*, 2010.
- [14] S. Anshar, “Pengertian PHP,” *Membangun Aplikasi Web dengan Metode OOP*. 2016.
- [15] S. Anshar, “Pengertian Xampp,” *IJNS – Indonesian Journal on Networking and Security - ISSN: 2302-5700*. 2016, doi: 10.1016/B978-0-444-59506-5.50051-1.
- [16] D. R. Yuwono, “Pengertian Php Dan Mysql,” *Pengertian Php Dan Mysql*, 2008.