

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PANJALU
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH



FIKRI MUHAMAD ZULFIKAR

P2.06.37.0.20.013

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023**

HALAMAN JUDUL
PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PANJALU
TAHUN 2023

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



FIKRI MUHAMAD ZULFIKAR
P2.06.37.0.20.013

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Panjalu”. Penulisan Proposal KTI ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Saya menyadari dalam penyusunan Proposal Karya Tulis (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dr. Riki Amardiansyah selaku Kepala UPTD Puskesmas Panjalu ;
4. Ari Sukawan, S.St, MIK, M.Kes selaku pembimbing dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendo’akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Seluruh mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan angkatan 11;

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, Januari 2023

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2023**

FIKRI MUHAMAD ZULFIKAR

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI UPTD PUSKESMAS PANJALU**

64 Halaman, V Bab, 10 Tabel, 22 Gambar, 17 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien diperoleh dengan melakukan survei kepuasan masyarakat yang disebut dengan indeks kepuasan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Panjalu, merupakan salah satu Puskesmas yang sudah menerapkan Indeks kepuasan masyarakat secara manual untuk menunjang mutu pelayanan kesehatan. Namun petugas menganggap bahwa pengambilan indeks kepuasan masyarakat secara manual ini tidak efektif dan butuh waktu yang cukup lama dalam pengolahan datanya. Penelitian ini bertujuan untuk memberi solusi hal tersebut dengan membuat rancangan sistem informasi indeks kepuasan ditempat pendaftaran pasien UPTD Puskesmas Panjalu.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode perancangan sistem menggunakan metode Prototipe. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah Wawancara dan Observasi.

Hasil Penelitian : Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa UPTD Puskesmas Panjalu memerlukan sebuah sistem yang dapat membantu mengefektifkan pekerjaan petugas dalam pengambilan nilai indeks kepuasan masyarakat, peneliti merancang sistem informasi indeks kepuasan masyarakat berbasis *website* sesuai kebutuhan pengguna untuk mengefektifkan pelayanan.

Kesimpulan : Sistem informasi indeks kepuasan masyarakat dirancang sesuai dengan kebutuhan di UPTD Puskesmas Panjalu sehingga dapat membantu pelayanan.

Kata Kunci : Perancangan, Sistem Informasi, Puskesmas, Mutu Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

Daftar Pustaka : 46, 2012-2022

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2023
FIKRI MUHAMAD ZULFIKAR**

**DESIGN OF SATISFACTION INDEX INFORMATION SYSTEM
AT UPTD PUSKESMAS PANJALU**

64 Pages, V Chapters, 10 Table, 22 images, 17 Enclosures

ABSTRACT

Background: A community satisfaction survei known as the community satisfaction index is used to determine patient satisfaction. One of the Puskesmas that has manually implemented the Patient Satisfaction Index to support the quality of health services is the Panjalu Community Health Center. However, the officers believed that taking the patient satisfaction index manually was ineffective because it took a long time to process the data. The purpose of this study is to create a satisfaction index information system at the Panjalu Health Center.

Research Methods: This research used qualitative research methods with the Prototipe method for system design. Interviews and observations were used to collect data.

Result : This study found that the Panjalu Health Center needed a system that could help streamline the work of officers in taking community satisfaction index values, the researchers designed a website-based community satisfaction index information system according to user needs to streamline services.

Conclusion: The community satisfaction index information system is designed according to the needs of the Panjalu Health Center so that it can assist services.

Keywords: Design System, Information Systems, Health Center, Service Quality, Patient Satisfaction Index

Bibliography : 46, 2012-2022

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINILITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	26
C. Kerangka Konsep	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	28
A. Jenis dan Desain Penelitian	28

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	28
C.	Subjek dan Objek Penelitian	28
D.	Definisi Konseptual	29
E.	Instrumen Penelitian	30
F.	Metode Pengumpulan Data	31
G.	Triangulasi Data	31
H.	Langkah-langkah Penelitian	31
I.	Etika Penelitian	32
J.	Keterbatasan Penelitian	34
K.	Jalanya Penelitian	34
L.	Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
A.	Gambaran Umum UPTD Puskesmas Panjalu	36
B.	Hasil Penelitian	38
C.	Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		63
A.	Simpulan	63
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Diagram Konteks	23
Tabel 2. 2 Simbol Entity Relationship Diagram	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas Panjalu.....	36
Tabel 4.2 Kebutuhan Fungsional dan Non Fungsional	42
Tabel 4.3 Tabel <i>user</i>	46
Tabel 4.4 Tabel Jenis Pelayanan	46
Tabel 4.5 Pertanyaan.....	46
Tabel 4.6 Tabel Pasien	47
Tabel 4.7 Tabel Kuisisioner.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Cara Kerja Sistem	9
Gambar 2. 2 Metode <i>Research and Development</i> (R&D)	20
Gambar 2. 3 Prototipe tipe 1	21
Gambar 2. 4 Prototipe Tipe 2.....	22
Gambar 2. 5 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 6 Kerangka Konsep	27
Gambar 3. 1 Langkah-langkah penelitian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Panjalu	37
Gambar 4.2 <i>Data flow diagram</i> Level 0	43
Gambar 4.3 <i>Data flow diagram</i> level 1.....	43
Gambar 4.4 <i>Data flow diagram</i> level 2 proses 1	44
Gambar 4.5 <i>Data flow diagram</i> level 2 proses 2	44
Gambar 4.6 <i>Data flow diagram</i> level 2 proses 3	45
Gambar 4.7 Activity Diagram.....	48
Gambar 4.8 <i>Homepage</i>	50
Gambar 4.9 Halaman Survei Kepuasan	50
Gambar 4.10 Halaman Terimakasih	51
Gambar 4.11 Halaman <i>Login</i>	52
Gambar 4.12 Halaman Admin	53
Gambar 4.13 Halaman Statistik Responden.....	53
Gambar 4.14 Halaman Statistik Responden.....	54
Gambar 4.15 Halaman Statistik Responden.....	54
Gambar 4.16 Halaman Cetak Laporan.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Hasil Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 3 Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat izin Pra-penelitian dari Kesbangpol Ciamis
- Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Kab. Ciamis
- Lampiran 8 Lembar Penjelasan Pra-penelitian
- Lampiran 9 Lembar Informed Consent
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara
- Lampiran 11 Transkrip Wawancara
- Lampiran 12 Lembar Observasi
- Lampiran 13 *Entity Relationship Diagram*
- Lampiran 14 Pedoman Wawancara Evaluasi Prototipe
- Lampiran 15 Transkrip Wawancara Evaluasi Prototipe
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 17 Lembar Rekomendasi Ujian KTI