

IMPLEMENTASI METODE *SERVQUAL* DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HEWAN PROVINSI SUMATERA SELATAN



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh :

**Isma Citra Ta'qia
061640832089**

**PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN INFORMATIKA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telepon : 0711-353414 Faksimili : 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id> E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Isma Citra Ta'qia
NIM : 061640832089
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : D4 Manajemen Informatika
Judul Tugas Akhir : Implementasi Metode *Servqual* dan SAW untuk
Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas
Pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi
Sumatera Selatan.

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, tanggal 17 September 2020


Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

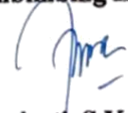
Palembang, 17 September 2020

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,


Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom
NIP 197510272008121001

Pembimbing II,


Yusniarti, S.Kom., M.Kom
NIP 197949212005012003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika


Dr. Indri Arianti, S.E., M.Si.
NIP 197306032008012008

Motto dan Persembahan

“Tuhanku, jangan halangi surga bagi ibuku, karena dia tidak menghalangi apapun di dunia ini untukku.”

Aamiin

“God, do not block heaven for my mother, for she does not block anything in this world for me.”

Aamiin

Saya persembahkan kepada :

- 1. Kedua Orangtua yang selalu memberiku semangat, kasih sayang yang lebih dan nasihat tiada hentinya.**
- 2. Kakakku Basman dan Abangku Banie tersayang yang selalu menjadi motivatorku untuk terus bangkit dikala ku mengeluh dalam perkuliahan ini.**
- 3. Seluruh Dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan terutama Dosen pembimbing Tugas Akhir.**
- 4. Sahabat-sahabatku terutama sahabatku Astini Marlinda selalu menjadi tempat curhat keluh kesah dan selalu memberi solusi yang terbaik.**
- 5. Teman – Temanku terutama teman kelasku yang telah mendukung dalam pengerjaan Tugas Akhir hingga larut malam tiba.**
- 6. Almamaterku.**

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi di era revolusi 4.0 ini. Dalam institusi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi dan sebaliknya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan, penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan SAW untuk mengukur indikator masalah kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *servqual*, didapatkan nilai rata-rata *servqual gap* 5 paling besar terdapat pada atribut pernyataan ke-21 dan ke-25 dengan nilai 1 pada dimensi *assurance*. Sedangkan dari analisa dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) didapatkan perangkiran nilai terbesar 1 yang artinya kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci: Metode Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Simple Additive Weighting*, SAW.

ABSTRAC

Along with the development of information technology in this 4.0 revolution era. In health care institutions, service quality is very important in realizing patient satisfaction. The better the quality of service, the higher the level of patient satisfaction and vice versa. Service quality is defined as the difference between customer expectations and accepted reality. To measure patient satisfaction based on quality of service at the Animal Hospital of South Sumatra Province, this study used the servqual and SAW methods to measure indicators of service quality problems. Based on the measurement results using the servqual method, it is obtained that the average value of the servqual gap 5 is greatest in the attributes of the 21st and 25th statements with a value of 1 in the assurance dimension. Meanwhile, from the analysis using the Simple Additive Weighting (SAW) method, it was found that the greatest value was 1, which means that the quality of services provided by the Animal Hospital of South Sumatra Province was in accordance with the patient's expectations.

Keywords: Patient Satisfaction Method, Service Quality, Servqual, Simple Additive Weighting, SAW.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Metode Servqual dan SAW untuk analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan”** ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini untuk memenuhi syarat Mata Kuliah Tugas Akhir pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, ST.,M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.SE.Ak. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Pelaksana Bidang Kerjasama.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Meivi Kusnandar S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi DIV Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I.
10. Ibu Yusniarti, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II.
11. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Seluruh Rekan Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan.
13. Kedua Orangtua yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada saya.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 8MIA.

15. Astini Marlinda selaku sahabat saya yang senantiasa memberikan support dan doa kepada saya.
16. Teman-Teman saya khususnya grup Adam Squad yang senantiasa memberikan bantuan serta supportnya.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulis	5
1.4.1. Tujuan Penulis.....	5
1.4.2. Manfaat Penulis	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Umum.....	7
2.1.1 Pengertian Perangkat Lunak.....	7
2.1.2 Pengertian Data	7
2.1.3 Pengertian Internet.....	7
2.1.4 Pengertian Website	8
2.2 Teori Judul	8
2.2.1 Pengertian Sistem	8
2.2.2 Pengertian Kualitas....	8
2.2.3 Pengertian Pelayanan (Jasa)	9
2.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.5 Pengertian Kepuasan Pasien (Pelanggan)	11

2.2.6	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.7	Pengertian Sistem Pendukung Keputusan.....	12
2.2.8	Pengertian Metode <i>Servqual</i>	13
	2.2.8.1 Dimensi Metode <i>Servqual</i>	14
	2.2.8.2 Kesenjangan Metode <i>Servqual</i>	16
	2.2.8.1 Perhitungan <i>Servqual</i>	18
2.2.9	Metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW)	20
2.2.10	Implementasi Metode <i>Servqual</i> dan SAW untuk Analisa Kepuasan Pasien berdasarkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Hewan Provinsi Sumatera Selatan	22
2.3	Teori Khusus	22
2.3.1	Konsep <i>Expert System Development Life Cycle</i> (ESDLC)	22
2.3.2	Pengertian Data <i>Flow Diagram</i> (DFD)	25
2.3.3	Pengertian <i>Flow Chart</i>	27
2.3.4	Pengertian <i>Blockchart</i>	29
2.3.5	Pengertian <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	31
2.3.6	Pengertian Kamus Data	32
2.4	Teori Program	33
2.4.1	Pengertian <i>MySQL</i>	33
2.4.2	Pengertian <i>PHP</i>	34
2.4.3	Pengertian <i>XAMPP</i>	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 35

3.1	Instansi Penelitian	35
3.1.1	Profil Instansi Penelitian	35
3.1.2	Visi dan Misi Instansi Penelitian.....	35
	3.1.2.1 Visi..	35
	3.1.2.2 Misi	35
	3.1.2.3 Struktur Organisasi	36
	3.1.2.4 Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi	37
3.2	Lokasi Penelitian	40

3.2.1 Tempat Penelitian ...	40
3.2.2 Waktu Penelitian..	40
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	40
3.3.1 Alat Penelitian .	40
3.3.2 Bahan Penelitian	41
3.4 Tahapan Penelitian	41
3.4.1 Tahap Pengumpulan Data.....	41
3.5 Rancangan Penelitian	42
3.6 Metode Penelitian	42
3.6.1 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	42
3.6.3.1 Langkah-langkah Metode <i>Servqual</i>	43
3.6.2 Model <i>Simple Additive Weighting (SAW)</i>	70
3.6.2.1 Langkah-langkah Metode SAW	70
3.7 Metode Pengembangan Sistem	77
3.8 Sistem yang Sedang Berjalan	78
3.9 Sistem yang dibutuhkan pada Pengujian.....	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	80
4.1 Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak	80
4.1.1 Kebutuhan Fungsional.....	80
4.1.2 Kebutuhan Non-Fungsional	80
4.2 Perancangan Sistem.....	81
4.2.1 Sistem Yang Akan Dibangun	81
4.2.2 Rancangan Sistem	81
4.2.3 Diagram Konteks.....	82
4.2.4 Diagram Level Nol (<i>Diagram Level Zero</i>)	83
4.2.5 <i>Blockchart</i>	85
4.2.6 <i>Flowchart</i> Admin	87
4.2.7 <i>Flowchart</i> Kepala RSH	88

4.2.8	Diagram <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	89
4.2.9	Kamus Data	90
4.3	Desain Tampilan.....	91
4.3.1	Desain Tampilan Awal <i>Interface</i>	91
4.3.2	Desain Tampilan <i>Login</i> Admin	92
4.3.3	Desain Tampilan <i>Home</i> Admin	93
4.3.4	Desain Tampilan Data Kriteria Admin	94
4.3.5	Desain Tampilan Data Pasien Admin	95
4.3.6	Desain Tampilan Data Matrik Admin	96
4.3.7	Desain Tampilan Proses Admin.....	97
4.3.8	Desain Tampilan Hasil Analisa Admin.....	98
4.3.9	Desain Tampilan <i>Login</i> Kepala RSH	99
4.3.10	Desain Tampilan Proses Kepala RSH	100
4.3.11	Desain Tampilan Hasil Analisa Kepala Desa	101
4.4	Hasil.....	102
4.4.1	Tampilan Awal <i>Interface</i>	102
4.4.2	Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	103
4.4.3	Tampilan Halaman <i>Home</i> Admin	104
4.4.4	Tampilan Data Kriteria Admin	104
4.4.5	Tampilan Data Pasien Admin	105
4.4.6	Tampilan Data Matrik Admin	105
4.4.7	Tampilan Proses Admin.....	106
4.4.8	Tampilan Hasil Analisa Admin	111
4.4.9	Tampilan <i>Login</i> Kepala RSH.....	111
4.4.11	Tampilan Proses Kepala RSH	112
4.4.12	Tampilan Hasil Analisa RSH.....	113
4.5	Pembahasan	103
4.5.1	Pengujian Perangkat Lunak	103
4.5.2	Lingkungan Pengujian	103
4.5.3	Rencana Pengujian	103
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113

5.2	Saran	109
-----	-------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Tabel Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i> 25
Tabel 2.2	Tabel Simbol-simbol <i>Flow Chart</i> 27
Tabel 2.3	Tabel Simbol-simbol <i>Blockhart</i> 30
Tabel 2.4	Tabel Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> 32
Tabel 2.5	Tabel Simbol-simbol Kamus Data..... 33
Tabel 3.1	Tabel Kriteria 43
Tabel 3.2	Atribut dari <i>Tangibility</i> / Nyata (1) 44
Tabel 3.3	Atribut dari <i>Empathy</i> / Empati (2) 44
Tabel 3.4	Atribut dari <i>Reliability</i> / Keandalan (3) 44
Tabel 3.5	Atribut dari <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan (4) 45
Tabel 3.6	Atribut dari <i>Assurance</i> / Kepastian (5) 45
Tabel 3.7	Nilai rata-rata <i>gap</i> 5 terhadap atribut pernyataan kualitas pelayanan.. 64
Tabel 3.8	Nilai rata-rata <i>gap</i> 5 terhadap responden 65
Tabel 3.9	Nilai rata-rata <i>gap</i> 5 berdasarkan lima kriteria <i>servqual</i> 67
Tabel 3.10	Nilai <i>gap</i> 5 berdasarkan responden..... 68
Tabel 3.11	Urutan <i>gap</i> 5 tiap atribut dari <i>gap</i> terkecil sampai <i>gap</i> terbesar 69
Tabel 3.12	Kriteria 71
Tabel 3.13	Atribut dari <i>Tangibility</i> / Bukti fisik (C1) 71
Tabel 3.14	Atribut dari <i>Empathy</i> / Empati (C2) 71
Tabel 3.15	Atribut dari <i>Reliability</i> / Keandalan (C3) 72
Tabel 3.16	Atribut dari <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan (C4) 72
Tabel 3.17	Atribut dari <i>Assurance</i> / Kepastian (C5) 72
Tabel 3.18	Alternatif 73
Tabel 3.19	Tabel Alternatif 73
Tabel 3.20	Bobot Kriteria 73
Tabel 3.21	Hasil Perangkingan 77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kesenjangan Metode <i>Service Quality</i>	16
Gambar 2.2 Metode Pengembangan Sistem Metode SAW.....	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3.2 Tahapan Perancangan Penelitian.....	42
Gambar 3.3 Sistem Yang Sedang Berjalan.....	79
Gambar 4.1 Diagram <i>Konteks</i>	82
Gambar 4.2 Data <i>Flow Diagram Level Nol</i>	83
Gambar 4.3 <i>Blockchart</i>	85
Gambar 4.4 <i>Flowchart Admin</i>	87
Gambar 4.5 <i>Flowchart Kepala RSH</i>	88
Gambar 4.6 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	89
Gambar 4.7 Desain Tampilan Awal <i>Interface</i>	91
Gambar 4.8 Desain Tampilan Halaman <i>Login Admin</i>	92
Gambar 4.9 Desain Tampilan Halaman Home Admin.....	93
Gambar 4.10 Desain Tampilan Data Kriteria Admin.....	94
Gambar 4.11 Desain Tampilan Data Pasien Admin.....	95
Gambar 4.12 Desain Tampilan Input Data Matrik Admin.....	96
Gambar 4.13 Desain Tampilan Proses Admin.....	97
Gambar 4.14 Desain Tampilan Halaman Hasil Analisa Admin.....	98
Gambar 4.15 Desain Tampilan <i>Login Kepala RSH</i>	99
Gambar 4.16 Desain Tampilan Proses Kepala RSH.....	100
Gambar 4.17 Desain Tampilan Hasil Analisa Kepala RSH.....	101
Gambar 4.18 Tampilan Awal <i>Interface</i>	102
Gambar 4.19 Tampilan Halaman <i>Login Admin</i>	103
Gambar 4.20 Tampilan Halaman Home Admin.....	104
Gambar 4.21 Tampilan Data Kriteria Admin.....	104
Gambar 4.22 Tampilan Data Pasien Admin.....	105
Gambar 4.23 Tampilan Input Data Matrik Admin.....	105
Gambar 4.24 Tampilan Proses Admin.....	106

Gambar 4.25 Tampilan Halaman Hasil Analisa Admin	111
Gambar 4.26 Tampilan <i>Login</i> Kepala RSH	111
Gambar 4.27 Tampilan Proses Kepala RSH	112
Gambar 4.28 Tampilan Hasil Analisa Kepala RSH	113

