

---

## **Pembuatan Aplikasi Kepuasan Pelanggan pada Bagian Humsar (Humas dan Pemasaran) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung dengan Menggunakan Metode *Waterfall***

**Yohanes Adi<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Immanuel Bandung  
Email: adibangun@gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah Pembuatan Aplikasi Kepuasan Pelanggan Pada Bagian Humsar (Humas Dan Pemasaran) Di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung Dengan Menggunakan Metode Pengembangan *Waterfall*, dikarenakan di tempat yang dijadikan penelitian ini belum ada aplikasi kepuasan pelanggan dan hal ini dapat membantu bagian Humsar untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan untuk kemudian diambil tindakan perbaikan secepatnya. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah memakai metode yang biasa dipakai pada pembuatan aplikasi yaitu dengan Metode *Waterfall*, yang terdiri dari Analisa Kebutuhan, Desain Sistem, Penulisan Kode Program, Pengujian Sistem dan Penerapan Program dan Pemeliharaan. Hasil pembuatan aplikasi ini telah diterapkan serta sumber daya *software* yang digunakan telah menghasilkan laporan dengan tepat, jika sumber daya manusia melakukan input data secara *real time* maka informasi yang dihasilkan pun akan lebih akurat dan *up to date*. Saran yang diajukan oleh penulis yaitu berupa pembuatan SOP, pelatihan dan penempatan aplikasi di titik-titik yang lebih strategis.

Kata Kunci : Aplikasi Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

### **Abstract**

*The purpose of this research is the Making of Customer Satisfaction Applications in the Humsar (Public Relations and Marketing) Section at Bhayangkara Sartika Asih Hospital Bandung by Using the Waterfall Method, because in the place used for this study there is no customer satisfaction application and this can help the Humsar section to get customer satisfaction data on services provided to then take corrective action as soon as possible. The method used in this research is to use the method commonly used in making applications, namely the Waterfall Method, which consists of Requirement Analysis, System Design, Program Code Writing, System Testing and Program Implementation and Maintenance. The results is application have been implemented using and software resources used have been able to produce reports correctly if human resources input in real time so that the information generated is more accurate and up to date. Making SOPs, training and placement of applications at strategic points is the suggestion of the author.*

*Keywords: Customer Satisfaction Application, Customer Satisfaction*

## Pendahuluan

Manajemen di sebuah rumah sakit dalam kegiatannya dituntut untuk dapat membuat suatu pekerjaan agar lebih cepat dan tepat serta informasi yang diberikan lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Pekerjaan yang cepat ini salah satunya dilakukan di bidang pelayanan pelanggan (*customer service*), pelayanan pelanggan ini berfokus pada perubahan dalam rangka mengambil hati pelanggan dan berupaya agar lebih dekat dengan pelanggan. Sesuai perkembangan jaman pelayanan pelanggan menjadi sangat penting, ketika pelayanan pelanggan ini harus diterjemahkan dalam bentuk pelayanan yang lebih proaktif yang bertujuan membantu pelanggan mengatasi permasalahan yang dialaminya, Rangkuti (2017 : 10). Tanpa data kepuasan pelanggan, perusahaan tidak dapat mengidentifikasi pelanggan yang tidak puas dan ketidakpuasan pelanggan ini dapat berakibat pada *review* negative yang akan memperburuk *brand image* perusahaan. Berbagai cara dapat ditempuh dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan ini, melalui media cetak seperti dengan formulir isian kuesioner, secara langsung di lokasi ataupun melalui telepon ataupun melalui sebuah aplikasi. Hasil dari pelayanan pelanggan ini adalah untuk mencapai suatu tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan suatu loyalitas dan hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang baik, agar data yang di proses dapat menggunakan suatu teknologi informasi yang terintegrasi sehingga dapat menghasilkan suatu informasi yang tepat dan efektif. Guna menunjang kegiatan manajemen yang cepat dan tepat maka sistem informasi dalam sebuah rumah sakit sangat penting. Salah satu manfaat dari sistem informasi bagi rumah sakit adalah

meningkatkan jangkauan informasi rumah sakit yang efektif dan efisien.

## Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang di ambil yaitu:

1. Bagaimana pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan pada bagian humsar (humas dan pemasaran) di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung dengan menggunakan metode *waterfall*?

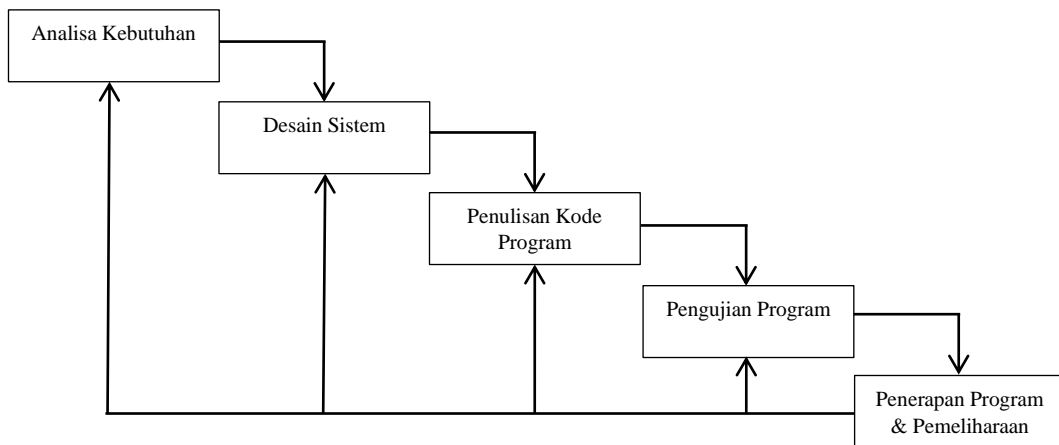
## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dihasilkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara dalam melakukan analisis kebutuhan system / program
2. Mengetahui cara melakukan desain system
3. Mengetahui proses pengkodean program
4. Mengetahui proses pengujian program
5. Mengetahui proses penerapan program

## Metode Penelitian

Metode *Waterfall* merupakan suatu model klasik yang sifatnya sistematis dan berkelanjutan. Tahapan demi tahapan yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan (Yurindra, 2007 : 40). Metode *Waterfall* adalah model yang paling banyak digunakan untuk tahap pengembangan. Metode *waterfall* sering disebut juga model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic cycle*). Tahapan penelitian ini dibuat berdasarkan diagram alir (*Flowchart*) pembuatan aplikasi berikut ini :



Gambar *Flowchart Metode Waterfall*

Adapun penjelasan untuk gambar di atas adalah:

1. Analisa Aplikasi

Pada tahap ini untuk proses pengumpulan kebutuhan lebih diintensifkan dan difokuskan pada perangkat lunak (*software*), dalam tahap ini juga perlu memahami beberapa fungsi yang diperlukan diantaranya adalah perilaku, dayaguna dan tampilan layar dari perangkat lunak (*software*) yang akan dikembangkan.

2. Desain Aplikasi

Desain perangkat lunak (*software*) sebenarnya merupakan proses berkelanjutan yang berfokus pada 4 (empat) atribut dari sebuah program diantaranya, struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi tampilan layar, dan detail prosedural. Sebelum pengkodean dimulai, proses desain menerjemahkan suatu kebutuhan menjadi suatu representasi dari perangkat lunak yang akan diakses.

3. Penulisan Kode Program / Implementasi Aplikasi

Setelah mendesain aplikasi tahap selanjutnya adalah mengimplementasikan aplikasi yang telah dibuat yaitu *Web*. Dalam menggunakan aplikasi ini hal yang harus diperhatikan adalah isi atau informasi yang akan disampaikan melalui aplikasi ini. Dalam tahap ini diperlukan pengkodean yaitu suatu proses penerjemahan dari

bentuk desain menjadi bentuk yang dapat dibaca oleh mesin.

4. Pengujian Aplikasi

Setelah hasil pengkodean selesai maka dilakukannya pengujian program. Proses pengujian ini difokuskan pada bagian internal perangkat lunak secara logis untuk memastikan bahwa setiap pernyataan telah diuji dan pada bagian fungsi eksternal, dilakukannya suatu pengujian yaitu untuk menemukan suatu kesalahan apabila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan dan untuk memastikan bahwa masukan yang ditentukan akan memberikan hasil yang diharapkan.

5. Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahapan terakhir dari metode pengembangan *waterfall* yaitu Penerapan program dan Pemeliharaan. Pada tahap ini *software* yang sudah jadi akan dijalankan atau dioperasikan oleh penggunanya. Disamping itu dilakukan pula pemeliharaan yang termasuk perbaikan kesalahan, perbaikan implementasi unit sistem dan peningkatan jasa sistem sesuai kebutuhan baru. Pemeliharaan akan dilakukan apabila ada *update* fitur atau memperbaiki kesalahan yang ditemukan pada saat sistem digunakan langsung oleh user.

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh suatu data mengenai variable-variabel tertentu maka dibutuhkan suatu teknik pengumpulan data, Arikunto (2002:12). Ada 4 Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara terbagi atas dua kategori, yakni wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan ketika peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak digali dari narasumber. Pada kondisi ini, sebelumnya peneliti sudah merancang suatu daftar pertanyaan secara sistematis dalam bentuk pedoman wawancara. Peneliti juga memanfaatkan beberapa instrumen penelitian untuk melakukan wawancara, diantaranya seperti alat bantu *recorder* dan kamera untuk foto serta buku catatan lapangan. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang spesifik, namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin digali dari responden. Peneliti akan melakukan wawancara bebas ketika ada sesuatu hal yang belum dipahami dengan bertanya secara spontan kepada responden tetapi tetap mencatat jawabannya di buku catatan lapangan.

### 2. Observasi

Metode pengumpulan data lainnya seperti observasi, tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk mencari dan menggambarkan berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi

cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang jumlahnya tidak terlalu besar. Metode pengumpulan data observasi terbagi menjadi dua kategori, yakni :

#### a. *Participant observation*

*Participant observation* dimana peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari pada subjek atau situasi yang diamati sebagai sumber data, dalam hal ini peneliti terlibat langsung pada saat implementasi system.

#### b. *Non participant observation*

Berlawanan dengan *participant observation*, *non participant observation* merupakan observasi yang dimana peneliti tidak ikut serta secara langsung dalam pengamatan terhadap kegiatan atau proses yang sedang diamati, dalam hal ini peneliti tidak ikut langsung dalam implementasi system.

### 3. Angket (kuesioner)

Pada metode pengumpulan data disini dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan kebebasan kepada subjek penelitian untuk menjawab. Sementara itu,

kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh subjek penelitian. Seiring dengan perkembangan, beberapa penelitian saat ini juga menerapkan metode kuesioner yang memiliki bentuk semi terbuka. Dalam bentuk ini, pilihan jawaban telah diberikan oleh peneliti, namun subjek penelitian tetap diberi kesempatan untuk menjawab sesuai dengan keinginan mereka.

#### 4. Studi Dokumen

Metode pengumpulan data lainnya adalah Studi dokumen. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang dapat digunakan sebagai bahan analisis. Ada 2 macam dokumen yang dapat digunakan dalam pengumpulan data, yakni :

##### a. Dokumen primer

Dokumen primer adalah dokumen yang ditulis secara langsung oleh orang yang mengalami suatu peristiwa, misalnya: autobiografi

##### b. Dokumen sekunder

Dokumen sekunder adalah dokumen yang dituliskan ulang yang berasal dari laporan / cerita orang lain, misalnya: biografi.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan pada bagian humas (humas dan pemasaran) di Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih Bandung yaitu menggunakan metode kualitatif, dimana metode kualitatif itu adalah metode yang digunakan untuk menganalisis serta membahas suatu permasalahan dalam

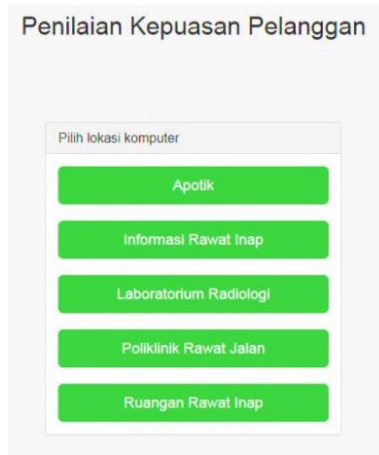
bentuk kalimat atau kata-kata yang kemudian dilakukan suatu analisis agar mendapatkan suatu kesimpulan. Salah satu alasan digunakannya metode kualitatif karena data kualitatif bersifat induktif. Artinya, suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan sesuai dengan pola tertentu untuk menjadi hipotesis. Ada 3 tahap yang dilakukan pada teknik analisis data penelitian secara kualitatif, diantaranya adalah analisis data sebelum di lapangan, analisis data di lapangan, dan analisis data selesai di lapangan.

1. Analisis data sebelum di lapangan, yang dilakukan pada ini diantaranya adalah analisa terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun pada tahap ini fokus penelitian masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah melakukan penelitian di lapangan.
2. Analisis selama di lapangan, pada tahap ini adalah analisis data dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tahap wawancara dengan tim di lapangan. Pada tahap ini, wawancara dilakukan sampai memperoleh data yang valid dan nantinya data-data tersebut akan dilampirkan
3. Analisis data selesai di lapangan, pada tahap analisis data selesai di lapangan merupakan tahap kajian-kajian atas data yang telah diperoleh untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek penelitian atau situasi.

### Hasil

Implementasi aplikasi Kepuasan Pelanggan yang telah dibuat dapat dilihat pada penjelasan yang ada di bawah ini :

1. Halaman Login *Usser*



**Gambar Tampilan Halaman Awal**

Pada contoh kali ini menggunakan lokasi komputer Apotik, proses dan isi dari Menu Apotik,

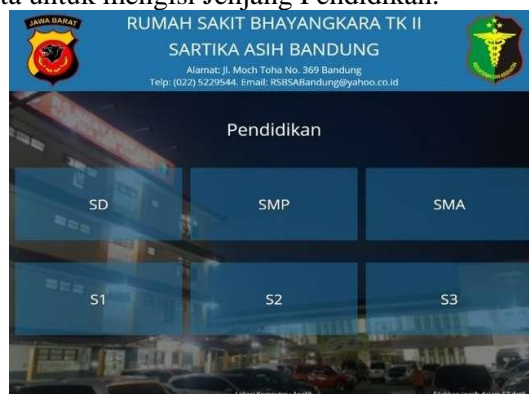
Informasi Rawat Inap, Lab Radiologi, Poliklinik Rawat Jalan dan Ruangan Rawat Inap adalah sama.

2. Pelanggan diminta Untuk mengisi Jenis Kelamin.



**Gambar Tampilan Menu Pilihan Jenis Kelamin Pelanggan**

3. Pelanggan diminta untuk mengisi Jenjang Pendidikan.



**Gambar Tampilan Menu Jenjang Pendidikan Pelanggan**

- Setelah mengisi data pendidikan akan muncul menu berikutnya, yaitu Profesi Pelanggan.



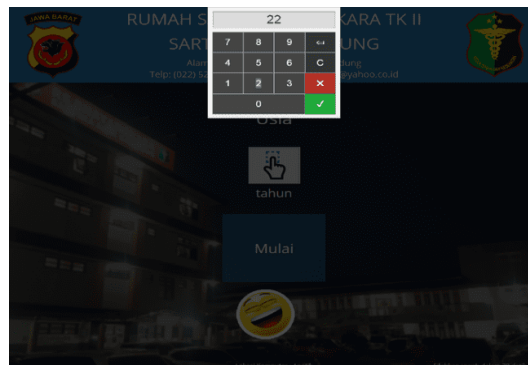
**Gambar Tampilan Menu Informasi Profesi Pelanggan**

- Setelah mengisi data Profesi akan muncul menu berikutnya, yaitu Usia Pelanggan.



**Gambar Tampilan Menu Informasi Usia Pelanggan**

- Klik Icon Telunjuk, maka akan muncul tampilan menu tombol angka untuk mengisi angka usia.



**Gambar Tampilan Menu Input angka Usia Pelanggan**

7. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang persyaratan untuk berobat.



**Gambar Tampilan Menu Kesesuaian Persyaratan Untuk Berobat**

8. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kecepatan pelayanan.



**Gambar Tampilan Menu Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan**

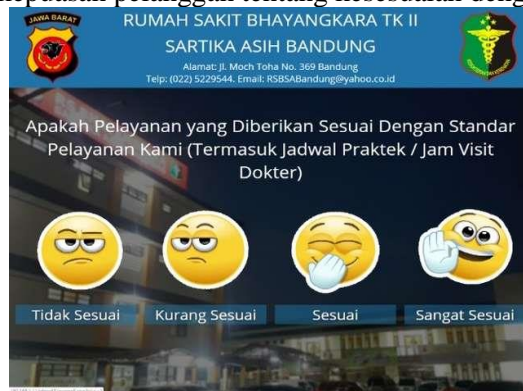
9. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kewajaran biaya.



**Gambar Tampilan Menu Kewajaran Biaya/Tarif**



10. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kesesuaian dengan standar pelayanan.



Gambar Tampilan Menu Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan

11. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kompetensi petugas.



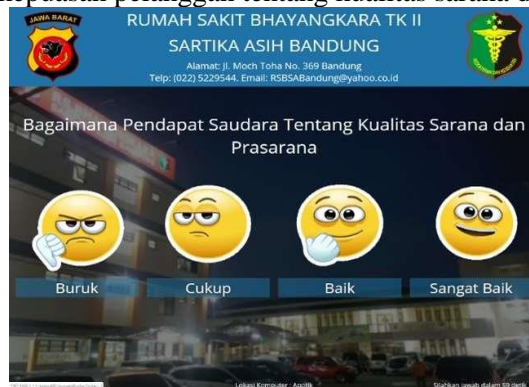
Gambar Tampilan Menu Kompetensi Petugas

12. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kesopanan dan keramahan.



Gambar Tampilan Menu Perilaku Petugas

13. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang kualitas sarana dan prasarana



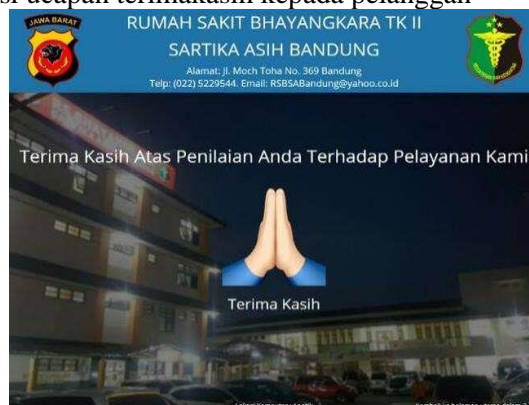
Gambar Tampilan Menu Kualitas SarPras

14. Menu pengisian kepuasan pelanggan tentang penanganan pengaduan



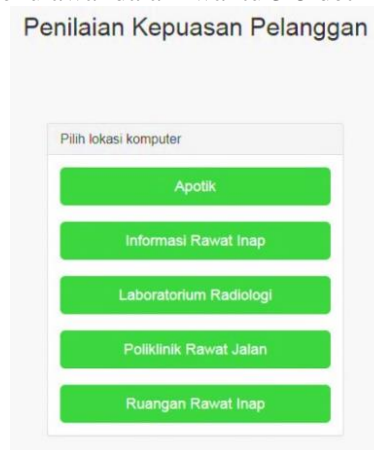
Gambar Tampilan Menu Penanganan Pengaduan Layanan

15. Menu Akhir berisi ucapan terimakasih kepada pelanggan



Gambar Tampilan Menu Akhir

16. Setelah selesai mengisi semua data yang diperlukan maka menu pada tampilan terakhir akan kembali ke menu awal dalam waktu 3-5 detik



**Gambar Kembali ke Tampilan Menu Awal**

Pada gambar - gambar dimana pada tampilan menu di kanan bawah ada waktu pengisian data. Jika data / tombol pada layar tidak diklik / di isi dalam waktu lebih dari 60 detik maka tampilan layar akan kembali ke menu Pemilihan Jenis Kelamin dan meminta pengisian data ulang.

### **Pembahasan**

Pelaksanaan pengambilan data kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung sebelum ada aplikasi adalah dengan cara menggunakan formulir kuisisioner yang disebar dan diisi oleh pasien atau keluarga pasien. Kendala yang dihadapi pada saat melakukan pengambilan data kepuasan pelanggan dengan cara manual adalah :

1. Tidak semua pasien atau keluarga pasien mau mengisi form kuisisioner.
2. Ada kesulitan ketika pasien harus menuliskan jawabannya pada lembar kepuasan pelanggan
3. Hasil kuisisioner harus direkap secara manual sehingga memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan hasilnya

Ketiga kendala di atas mengakibatkan terlambatnya rekap keluhan pelanggan sehingga terlambat pula ditindaklanjuti yang dikhawatirkan akan berdampak pada

menurunnya jumlah pasien. Tahapan implementasi pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan di bagian Humsar Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih adalah dimulai dari Sumber Daya Manusia, Sumber Daya *Hardware*, Sumber Daya *Software*, Sumber Daya *Database*, Sumber Daya Jaringan.

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia dalam pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih ini sangat berperan untuk terjadinya suatu proses penginputan di dalam sistem, sumber daya manusia yang menginput adalah pasien dan yang menganalisis hasil kepuasan pelanggan ini adalah bagian Humsar.

#### **2. Sumber Daya *Hardware***

Sumber daya *hardware* adalah segala peralatan yang digunakan dalam melakukan suatu proses informasi, *hardware* yang digunakan dalam aplikasi kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung berjalan yaitu komputer, keyboard, *mouse*, *printer* dan layar LCD.

#### **3. Sumber Daya *Software***

Sumber daya *software* merupakan segala bentuk rangkaian perintah yang digunakan dalam suatu proses informasi, Sumber Daya *Software* yang digunakan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih yaitu Aplikasi Kepuasan Pelanggan dan Sistem operasi yang berbasis Windows ( 7,8,10 ).

4. Sumber Daya Data

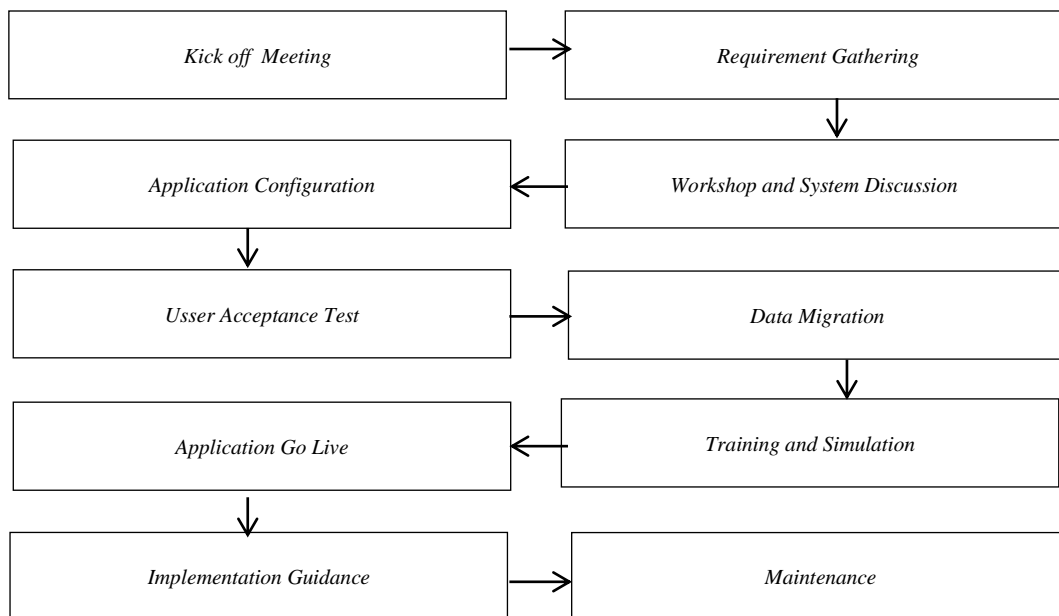
Sumber Daya Data yang digunakan untuk mengimplementasikan aplikasi kepuasan pelanggan diantaranya serangkaian data pertanyaan yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi kepuasan pelanggan. Data yang terhimpun hasil dari jawaban pasien atas pertanyaan yang ada pada aplikasi kepuasan pelanggan akan diolah menjadi informasi

dan pengetahuan guna untuk sebagai bahan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen rumah sakit.

5. Sumber Daya Jaringan

Sumber Daya Jaringan yang dipakai oleh Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih yaitu LAN ( *Local Are Network*) dengan menggunakan kabel UTP CAT5. Jaringan internet di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih Bandung menggunakan IndiHome dan Astinet, internet dipergunakan untuk akses VClaim BPJS dan pembuatan SEP (Surat Elegibilitas Peserta).

Tahapan implementasi pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih adalah sebagai berikut :



**Gambar Tahapan Implementasi**

Berdasarkan gambar diatas, ada 10 tahapan implementasi yang digunakan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung.

1. *Kick Off Meeting* , adalah awal mulainya projek antara Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih dengan peneliti.

2. *Requirement Gathering* , adalah pengumpulan data yang akan dipakai atau diterapkan di aplikasi sesuai permintaan *user*.

3. *Workshop & System Discussion* , adalah mengenalkan produk system, informasi yang akan dipakai di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih

Bandung dan menerima masukan atau saran agar sistem dapat mudah digunakan oleh *user*.

4. *Application Configuration*, adalah mengkonfigurasi aplikasi sesuai permintaan *user* yang dihasilkan dari *Workshop & Discussion*.
5. *User Acceptance Test*, adalah melakukan testing pada program yang telah disesuaikan permintaan *user*.
6. *Data Migration*, adalah proses memindahkan data yang mulanya manual dipindahkan ke dalam sistem. Proses ini menggunakan dua cara yaitu proses *export* dari Microsoft Excel ke sistem atau dengan cara input langsung di dalam aplikasi tersebut. Contoh Data Migration yaitu data kuisisioner atau daftar pertanyaan dalam bentuk excel diexport ke database aplikasi.

7. *Training & Simulation*, adalah melakukan pelatihan kepada seluruh *user* bagaimana cara mengoperasikan program tersebut.
8. *Application Go Live*, adalah dimulainya aplikasi secara *real time*, seperti yang sudah dibahas dalam hasil di atas.
9. *Implementation Guidance*, adalah pendampingan kepada *user* yang mengalami kesulitan dalam penginputan dan menangani masalah yang terjadi pada program.
10. *Maintenance*, adalah pemeliharaan pada sistem dan proses penambahan fitur – fitur baru yang diminta oleh *user*.

Penggunaan hasil aplikasi kepuasan pelanggan oleh pihak manajemen RSBSA salah satu contohnya adalah sebagai berikut :

Gleor Hospital

### Laporan Kepuasan Pelanggan

Lokasi:  Tanggal Awal:  Tanggal Akhir:

Semua Lokasi 1 July 2019 - 29 July 2019

[Export Excel](#) [Export PDF](#) [Print](#)

No	Tanggal	Jam	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi	Usia	Nilai Unsur Pelayanan										
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	29-07-2019	11:09:06	P	SMA	WIRALUSAHA	22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	29-07-2019	11:06:30	P														
3	29-07-2019	10:54:15	L														
4	29-07-2019	10:52:26	L														
5	29-07-2019	10:49:50	P														
6	29-07-2019	10:48:30	P	S1	POLRI	18	2	2	2	3	2	4	4				
7	29-07-2019	10:43:15	L	S1	WIRALUSAHA	53	1	4	3	2	3	4	1	2	3		
8	29-07-2019	10:39:42	L	S2	TNI	53	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
Jumlah Nilai Unsur Pelayanan							9	12	13	10	11	15	13	7	9	1	
Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan							1.125	1.5	1.625	1.25	1.375	1.875	1.625	0.875	1.125	1	

Gambar Hasil Laporan Kepuasan Pelanggan

Pada Laporan Kepuasan Pelanggan Per Periode, terdapat menu Export Excel, Export PDF dan Print

yang tujuannya supaya *usser* bisa men *download* dan mengisi secara manual data tersebut dan hal ini untuk

memudahkan *usser* untuk sewaktu-waktu melakukan pengecekan data pada kepuasan pelanggan secara berkala.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Implementasi Sistem Informasi Rawat Inap Menggunakan Metodologi *Waterfall* pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung” penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Analisis kebutuhan system / program dengan tahapan implementasi pembuatan aplikasi kepuasan pelanggan di bagian Humsar Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih adalah dimulai dari Sumber Daya Manusia, Sumber Daya *Hardware*, Sumber Daya *Software*, Sumber Daya *Database*, Sumber Daya Jaringan.
2. Desain system yang digunakan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Sartika Asih yaitu Aplikasi Kepuasan Pelanggan dan Sistem operasi yang berbasis Windows ( 7,8,10 ).
3. Proses pengkodean program yaitu dengan proses memindahkan data yang mulanya manual dipindahkan ke dalam sistem. Proses ini menggunakan dua cara yaitu proses *export* dari Microsoft Excel ke sistem atau dengan cara input langsung di dalam aplikasi tersebut. Contoh Data Migration yaitu data kuisioner atau daftar pertanyaan dalam bentuk excel diexport ke database aplikasi.
4. Mengetahui proses pengujian program yaitu dengan melakukan pelatihan kepada seluruh *user* bagaimana cara mengoperasikan program tersebut dimana *Application Go Live*, adalah dimulainya aplikasi secara *real time*
5. Proses penerapan program yaitu melakukan pendampingan kepada *user* yang mengalami kesulitan

dalam penginputan dan menangani masalah yang terjadi pada program.

## Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis uraikan sebelumnya, adapun saran tersebut yaitu :

1. Untuk terciptanya penginputan yang *real time* maka petugas SIM RS harus mengadakan pelatihan ke setiap bagian - bagian dan mengadakan pertemuan khusus kepada user yang memiliki latar belakang *Non IT*.
2. Agar terciptanya penginputan secara *real time*, manajemen harus mengambil keputusan bagaimana SOP yang sebenarnya tentang berapa lama waktu yang diberikan untuk pelayanan pasien rawat inap, supaya penginputan tidak terhambat dan diabaikan sehingga tidak terjadinya penumpukan berkas.
3. Aplikasi ditempatkan pada titik-titik yang mudah dijangkau oleh pasien misalnya di bagian pengambilan obat dan kasir dimana pasien banyak waktu menunggu. Ada petugas yang mendampingi, supaya aplikasi tidak digunakan oleh pengunjung yang iseng atau anak kecil.

## Daftar Pustaka

- Arbie, Erwan, 2000, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Bina Alumni Indonesia
- Ery Rustiyanto. 2012. *Sistem Informasi Manajeen Rumah Sakit Yang Terintegrasi*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Hartono, Bambang SKM, MSc, MM. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- James A O'Brien, 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*,: Salemba Empat

- James A O'Brien, 2013. *Sistem Informasi Manajemen: Salemba Empat*
- James A O'Brien, 2010. *Sistem Informasi Manajemen: Salemba Empat*
- James A O'Brien, George M. Marakas, 2017. *Pengantar Sistem Informasi: Salemba empat*
- Jogianto Hartono. 2017. *Sistem Informasi Manajemen (Edisi 2)*. Universitas Terbuka
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pressman, Roger S. 2012. *Rekayasa Perangkat Lunak – Buku Satu, Pendekatan Praktisi (Edisi 7)*. Yogyakarta: Andi
- Suharsimi Arikunto, 2016. *Manajemen Penelitian: Bineka Cipta*
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dengan metode R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang – Undang RI Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit
- Sasmito, 2017 “*Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal*” Jurnal Informatika : Jurnal Pengembangan IT
- I Dewa Made A. B. J , Sandika 2016 “*Sistem Informasi Manajemen Sebagai Alat Pengelolaan Penelitian Dosen*” Lontar Komputer.
- Mulia Rahmayu, 2016 “*Rancang Bangun Sistem Informasi Pada Rumah Sakit Dengan Layanan Internet Menggunakan Metode Waterfall*” , Jurnal Evolusi.
- <http://www.pengetahuandanteknologi.com/2016/09/metode-waterfall-definisitahapan.html>. Diakses pada Senin 15 Juli 2019 jam 02.30 WIB.
- <https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/>. Diakses pada Senin 15 Juli 2019 jam 04.00 WIB.
- <http://novieovie89.blogspot.com/2014/12/manajemen-rumah-sakit.html>. Diakses pada Selasa 16 Juli 2019 jam 20.30 WIB.
- [https://www.academia.edu/34722488/Definisi\\_Tugas\\_Dan\\_Fungsi\\_Rumah\\_Sakit\\_Menurut\\_WHO](https://www.academia.edu/34722488/Definisi_Tugas_Dan_Fungsi_Rumah_Sakit_Menurut_WHO). Diakses pada Jumat 19 Juli 2019 jam 23.00 WIB.

