

**Lampiran 2 Hasil Wawancara Dengan Komite Mutu Pelayanan Rumah sakit**

Pewawancara : Azahra Syahiradania

Narasumber : Bpk Rikman Sohriadhana, S.Si, MM

Jabatan Narasumber : Komite Mutu Pelayanan Rumah Sakit Qadr

No	Pertanyaan
1	<p>Sistem apa yang saat ini digunakan untuk penilaian kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Saat ini rumah sakit menggunakan Google form untuk angket penilaian kepuasan pasien</p>
2	<p>Bagaimana proses laporan mengenai penilaian kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Pasien mengakses link Google form dengan menggunakan barcode atau link lalu mengisi angket tersebut dan laporan tersebut saya yang memegang hak akses. Apabila ada penilaian buruk dan keluhan maka saya akan mengkonfirmasi ketika morning report.</p>
3	<p>Apakah ada kelemahan dari sistem yang berjalan sekarang?</p> <p>Jawaban: Iya ada yaitu pada saat saya perhitungan untuk skor penilaian kepuasan, karena target pencapaian kepuasan pasien harus berupa angka, selain itu karena desain sistem saat ini terbatas jadi saya tidak mengetahui alasan mengapa pasien tersebut memberikan penilaian buruk sebab dibutuhkan penjelasan keluhan yang terjadi.</p>
4	<p>Bagaimana cara mengatasi keluhan masuk dari pasien?</p> <p>Jawaban: Saya konfirmasi dan selesaikan pada saat morning report</p>
5	<p>Apakah ada indikator dalam penilaian kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Ada</p>

6	<p>Sistem apa yang bapak inginkan untuk penilaian kepuasan pasien dan penanganan laporan keluhan?</p> <p>Jawaban: Saya ingin sistem berbasis website saja, dan pasien tidak usah login</p>
7	<p>Apa tujuan utama dari aplikasi kepuasan pasien berbasis website ini?</p> <p>Jawaban: Untuk mempermudah pasien dalam menyampaikan kepuasan dan keluhan terhadap pelayanan kesehatan serta dapat mempermudah saya dalam mengelola kepuasan pasien karena setiap hari harus saya konfirmasi pada saat morning report</p>
8	<p>Siapa saja pengguna yang akan mengakses sistem?</p> <p>Jawaban: Mungkin pasien, saya beserta admin setiap bagian</p>
9	<p>Fitur apa saja yang terdapat di dalam sistem yang bapak inginkan?</p> <p>Jawaban: Saya menginginkan fitur yang dapat menghitung semua jawaban dari survei kepuasan pasien</p>
10	<p>Apa harapan Bapak dengan adanya aplikasi website penilaian kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Harapan saya semoga sistem ini dapat mempermudah pasien, serta saya pribadi dalam mengelola laporan kepuasan pasien</p>

**Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Pasien**

Pewawancara : Azahra Syahiradania

Narasumber : Pasien

No	Pertanyaan
1	<p>Apa pengalaman Anda saat menggunakan layanan kesehatan sebelumnya?</p> <p>Jawaban: Sudah cukup baik namun ada beberapa yang harus diperbaiki</p>
2	<p>Seberapa pentingnya bagi Anda memberikan umpan balik tentang pengalaman Anda dalam menerima layanan kesehatan?</p> <p>Jawaban: Penting, karena dengan adanya keluhan dari pasien dapat memperbaiki pelayanan agar menjadi lebih baik</p>
3	<p>Apa yang Anda harapkan dari sebuah aplikasi kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Mudah diakses dimanapun</p>
4	<p>Apakah Anda merasa umpan balik dari pasien dapat membuat perbedaan dalam kualitas layanan?</p> <p>Jawaban: Iya, seperti yang saya bilang sebelumnya dengan adanya umpan balik dari pasien pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik agar sesuai harapan pasien</p>
5	<p>Apakah Anda merasa keterlibatan pasien adalah aspek penting dalam menciptakan aplikasi yang efektif?</p> <p>Jawaban: Iya, karena jika gak ada pasien, lalu siapa yang akan memberikan penilaian kepuasan</p>
6	<p>Sejauh mana Anda peduli tentang privasi informasi Anda saat menggunakan aplikasi kepuasan pasien?</p> <p>Jawaban: Privasi seperti nomor telepon tidak boleh tersebar</p>
7	<p>Apakah Anda merasa aplikasi ini dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan?</p> <p>Jawaban: Iya, karena saya pribadi sebagai pasien rawat inap dapat mengisi penilaian ini pada saat di rumah, tidak harus mengisi dahulu sebelum pulang dari rumah sakit</p>

8	<p>Apakah Anda melihat potensi untuk aplikasi ini tumbuh dan berkembang dengan kebutuhan pasien?</p> <p>Jawaban: Iya, karena adanya komunikasi antara pihak pasien dengan pihak rumah sakit.</p>
---	--

**Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian**



**Lampiran 5 Data Kepuasan Pasien Bulan September – Desember 2023**  
**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**  
**PERIODE 1-30 SEPTEMBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	A. PENDAFTARAN	7,14%	92,86%	100%
2	B. KEUANGAN	3,57%	96,43%	100%
3	C. POLIKLINIK	9,52%	90,48%	100%
4	D. UNIT GAWAT DARURAT	0,00%	100,00%	100%
5	E. FARMASI	8,33%	91,67%	100%
6	F. LABORATORIUM	0,00%	100,00%	100%
7	G. RADIOLOGI	0,00%	100,00%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	<b>4,08%</b>	<b>95,92%</b>	<b>100%</b>

**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**  
**PERIODE 1-30 SEPTEMBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	A. PENDAFTARAN	0,62%	99,38%	100%
2	B. KEUANGAN	0,72%	99,28%	100%
3	C. DOKTER	1,08%	98,92%	100%
4	D. PERAWAT	0,47%	99,53%	100%
5	E. MAKANAN	1,86%	98,14%	100%
6	F. KENYAMANAN DAN KEBERSIHAN	1,88%	98,12%	100%
7	G. SARANA MEDIK	0,52%	99,48%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	<b>1,02%</b>	<b>98,98%</b>	<b>100%</b>

**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**  
**PERIODE 1-30 NOVEMBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	A. PENDAFTARAN	2,31%	97,69%	100%
2	B. KEUANGAN	0,26%	99,74%	100%
3	C. POLIKLINIK	3,59%	96,41%	100%
4	D. UNIT GAWAT DARURAT	1,92%	98,08%	100%
5	E. FARMASI	6,41%	93,59%	100%
6	F. LABORATORIUM	0,51%	99,49%	100%

7	<b>G. RADIOLOGI</b>	0,77%	99,23%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	2,25%	97,75%	100%

**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PERIODE 1-30 NOVEMBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	<b>A. PENDAFTARAN</b>	0,36%	99,64%	100%
2	<b>B. KEUANGAN</b>	0,15%	99,85%	100%
3	<b>C. DOKTER</b>	0,38%	99,62%	100%
4	<b>D. PERAWAT</b>	0,15%	99,85%	100%
5	<b>E. MAKANAN</b>	1,17%	98,83%	100%
6	<b>F. KENYAMANAN DAN KEBERSIHAN</b>	2,38%	97,62%	100%
7	<b>G. SARANA MEDIK</b>	0,20%	99,80%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	0,69%	99,31%	100%

**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
PERIODE 1-31 OKTOBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	<b>A. PENDAFTARAN</b>	2,31%	97,69%	100%
2	<b>B. KEUANGAN</b>	1,03%	98,97%	100%
3	<b>C. POLIKLINIK</b>	2,99%	97,01%	100%
4	<b>D. UNIT GAWAT DARURAT</b>	0,58%	99,42%	100%
5	<b>E. FARMASI</b>	4,36%	95,64%	100%
6	<b>F. LABORATORIUM</b>	0,51%	99,49%	100%
7	<b>G. RADIOLOGI</b>	0,99%	99,01%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	1,82%	98,18%	100%

**REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PERIODE 1-31  
OKTOBER 2023**

NO	VARIABEL KEPUASAN	TIDAK PUAS	PUAS	JUMLAH
1	<b>A. PENDAFTARAN</b>	0,29%	99,71%	100%
2	<b>B. KEUANGAN</b>	0,58%	99,42%	100%

3	<b>C. DOKTER</b>	0,58%	99,42%	100%
4	<b>D. PERAWAT</b>	0,18%	99,82%	100%
5	<b>E. MAKANAN</b>	1,06%	98,94%	100%
6	<b>F. KENYAMANAN DAN KEBERSIHAN</b>	2,76%	97,24%	100%
7	<b>G. SARANA MEDIK</b>	0,34%	99,66%	100%
	<b>PERSENTASE KESELURUHAN</b>	0,78%	99,22%	100%

**Lampiran 6 Data Laporan Kepuasan Pasien Pada Sistem**

3	Dzaky	088973217488	Rawat-Inap	BPJS	100	C
4	Asep Supriyadi	089511063901	Rawat-Inap	BPJS	73	C
6	M yanto	089012345623	Rawat-Jalan	Pribadi	76	C
8	Ahmad	0895321589329	Rawat-Inap	Pribadi	77	C
10	Desika	083893089533	Rawat-Jalan	BPJS	78	C
11	Sukandi	081523704917	Rawat-Inap	Pribadi	82	C
12	Santi	081294207707	Rawat-Jalan	BPJS	72	C
13	amanda safitri	089531088704	Rawat-Jalan	BPJS	76	C
14	zayn	089634444970	Rawat-Inap	BPJS	75	C

Laporan Super Admin

Export EXCEL

NO	NAMA	PESAN	OPSI
4	Ahmad	Tolong untuk perawat jangan jutek, dan ac ruangan kurang dingin	Q
3	azahra syahira	petugas tidak ramah	Q
2	Dzaky Nabhan	Sudah baik lebih ditingkatkan	Q
1	Azahra Syahiradania	Display antrian tidak hidup mohon untuk segera diperbaiki	Q

**Lampiran 7 Pertanyaan Survei**

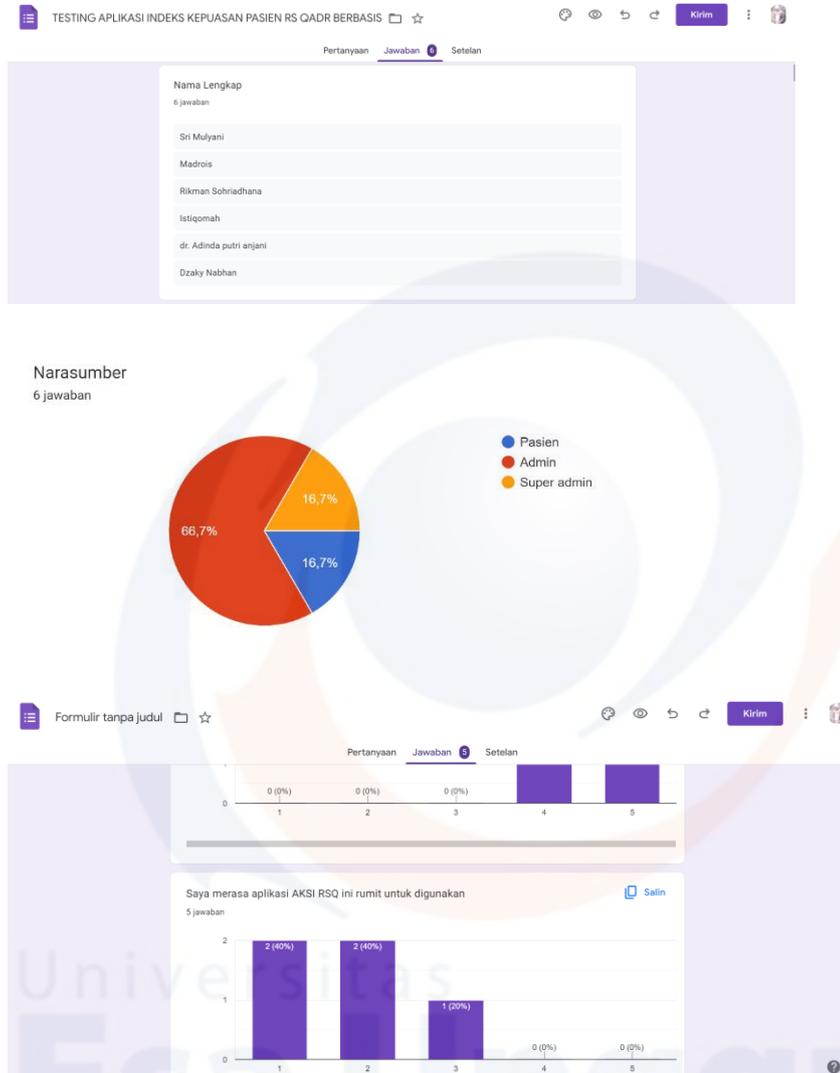
No	Pertanyaan	Indeks	Variabel
1	RS memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih	Tangibles (Nyata)	Sarana dan prasarana
2	Bangunan RS terlihat indah dan bersih	Tangibles (Nyata)	Sarana dan prasarana
3	Tenaga Medis dan pegawai berpenampilan rapih dan bersih	Tangibles (Nyata)	Perilaku pelaksana
4	Peralatan di ruangan RS lengkap	Tangibles (Nyata)	Sarana dan prasarana
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas	Tangibles (Nyata)	Sarana dan prasarana
1	Jenis pelayanan atau perawatan yang anda terima konsisten dengan apa yang dijelaskan atau dijanjikan sebelumnya	Assurance (Kepastian)	Produk spesifikasi jenis pelayanan
2	Anda merasa mendapatkan nilai yang setara dengan biaya yang Anda bayarkan untuk pelayanan kesehatan yang diberikan	Assurance (Kepastian)	Biaya/tarif
3	Waktu tunggu sejak kedatangan hingga mulainya pelayanan atau konsultasi medis	Assurance (Kepastian)	Waktu penyelesaian
4	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa	Assurance (Kepastian)	Kompetensi pelaksana

	penyakit pasien cukup baik		
5	Petugas menjelaskan informasi mengenai transparansi biaya, termasuk rincian tagihan dan pemberitahuan terkait biaya tambahan selama perawatan	Assurance (Kepastian)	Biaya/tarif
1	Petugas memberikan informasi mengenai proses klaim asuransi atau pengajuan tagihan?	Reliability (Keandalan)	Persyaratan
2	Tenaga Medis memberikan informasi kepada anda mengenai pendaftaran dan administrasi yang diberikan sebelum memulai perawatan di RS	Reliability (Keandalan)	Persyaratan
3	Tenaga Medis menjelaskan Tindakan yang akan dilakukan	Reliability (Keandalan)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4	Proses diagnostik, seperti pemindaian atau tes laboratorium, dijalankan dengan efisien?	Reliability (Keandalan)	Waktu penyelesaian
5	Perawat memberitahu cara perawatan dan minum obat	Reliability (Keandalan)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien	Emphaty (Empati)	Produk spesifikasi jenis pelayanan
2	Tenaga Medis dan petugas bersikap sopan dan ramah	Emphaty (Empati)	Perilaku pelaksana
3	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	Emphaty (Empati)	Waktu penyelesaian
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda alami serta memberikan	Emphaty (Empati)	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
5	Kemampuan petugas kesehatan memberikan solusi atau tindakan yang responsif terhadap kondisi kesehatan Anda	Emphaty (Empati)	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	Responsiveness (Ketanggapan)	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik	Responsiveness (Ketanggapan)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur	Responsiveness (Ketanggapan)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4	Perawat tanggap melayani pasien	Responsiveness (Ketanggapan)	Perilaku pelaksana

5	Tenaga medis melibatkan anda dalam pengambilan keputusan terkait perawatan atau prosedur medis	Responsiveness (Ketanggapan)	Kompetensi pelaksana
---	--	------------------------------	----------------------

## Lampiran 8 Data Testing Sistem Dan Pengujian SUS



Link:

<https://docs.google.com/forms/d/1gms-mrSVHGJM1A8fkQbTiFO2SnZx4k2DXC1hdvpGNNk/edit?fbzx=4987763717406064679#responses>

Link Pengujian SUS :

[https://docs.google.com/forms/d/1SaWjVbme1VbyOM0pwX5fyA1feUjHc2toU1OZGdG0\\_s4/edit](https://docs.google.com/forms/d/1SaWjVbme1VbyOM0pwX5fyA1feUjHc2toU1OZGdG0_s4/edit)

**Lampiran 9 Pertanyaan Pengujian SUS dan Jawaban Skor**

## 1. Data Pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Saya akan menggunakan aplikasi AKSI RSQ ini lagi untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan RS Qadr
2	Saya merasa aplikasi AKSI RSQ ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa aplikasi AKSI RSQ ini mudah untuk digunakan
4	Saya perlu membutuhkan bantuan kepada orang lain untuk menggunakan aplikasi AKSI RSQ ini
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak serasi pada aplikasi ini
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat
8	Saya merasa aplikasi ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini

## 2. Data Jawaban Beserta Skornya

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

## Lampiran 10 Surat Izin Penelitian



Jakarta, 13 November 2023  
Nomor : 83-040/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth dr. Sulaiman, Mars  
(Direktur) Rumah Sakit Qadr  
Komplek Islamic Village, Klp. Dua, Kec.  
Karawaci, Kabupaten Tangerang, Banten  
15001

Dengan hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	No HP	Judul Skripsi
1	20200803068	Azahra Syahiradania	0895359477835	Rancang Bangun Aplikasi Indeks Kepuasan Pasien RS Qadr Dengan Integrasi Survei Online Berbasis Website

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

**Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM**

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).

## Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 048/RSQ/BU-SDM/II/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Kabag, UMUM & SDM Rumah Sakit Qadr menerangkan bahwa :

Nama : Azahra Syahiradania

NIM : 20200803068

Fakultas : Ilmu Komputer

Jurusan : Sistem Informasi

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian (Research) di Rumah Sakit Qadr, terhitung Oktober 2023 – Januari 2024 guna penulisan skripsi dengan judul : **“RANCANG BANGUN APLIKASI INDEKS KEPUASAN PASIEN RS QADR DENGAN INTEGRASI SURVEI ONLINE BERBASIS WEBSITE”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Tangerang, 2 Februari 2024



**BUDI TRAWAN, SH, MH.**  
Kabag. UMUM & SDM