

**APLIKASI KOMPLAIN ONLINE UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
TARAKAN JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

HERI PURNOMO

12230038

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

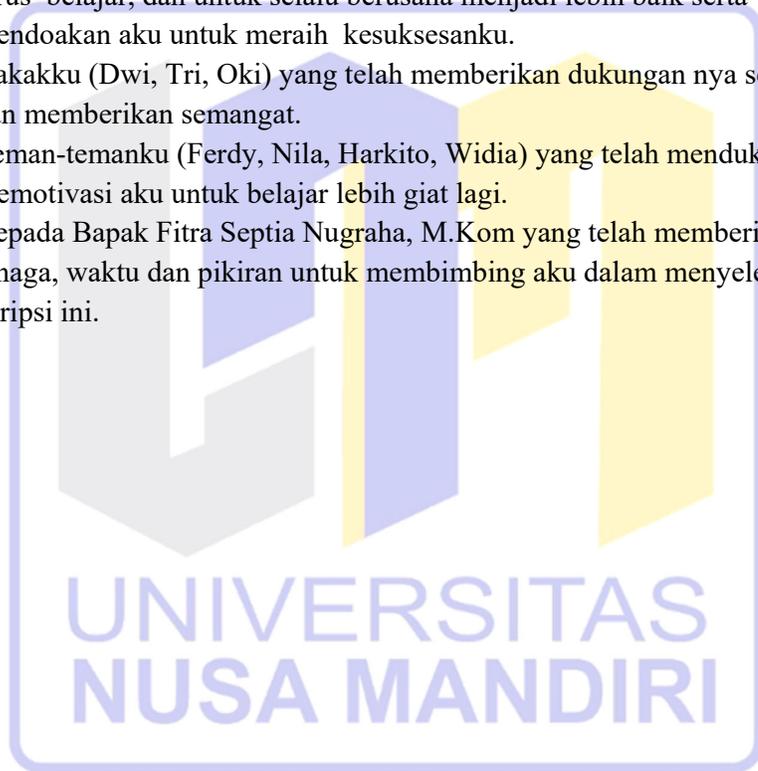
Jakarta

2025

LEMBARAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang sudah berpulang, terima kasih telah membesarkan aku dan membimbing aku sehingga menjadi pribadi seperti sekarang.
2. Istriku Marlina dan anakku Giandra tercinta yang telah memotivasiku untuk terus belajar, dan untuk selalu berusaha menjadi lebih baik serta mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
3. Kakakku (Dwi, Tri, Oki) yang telah memberikan dukungannya selama ini dan memberikan semangat.
4. Teman-temanku (Ferdy, Nila, Harkito, Widia) yang telah mendukung dan memotivasi aku untuk belajar lebih giat lagi.
5. Kepada Bapak Fitra Septia Nugraha, M.Kom yang telah memberikan tenaga, waktu dan pikiran untuk membimbing aku dalam menyelesaikan skripsi ini.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heri Purnomo
NIM : 12230038
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Aplikasi Komplain Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta**”, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Januari 2025
Yang menyatakan,



Heri Purnomo

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heri Purnomo
NIM : 12230038
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non- exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Aplikasi Komplain Online Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Januari 2025
Yang menyatakan,



Heri Purnomo

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Heri Purnomo
NIM : 12230038
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Aplikasi Komplain Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 06 Februari 2025

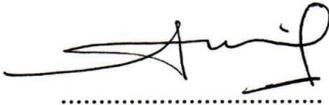
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Fitra Septia Nugraha, M.Kom.


.....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ruhul Amin, M.Kom.


.....

Penguji II : Ummu Radiyah, S.Kom., M.Eng.


.....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Aplikasi Komplain Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta**” adalah hasil karya tulis asli HERI PURNOMO dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : HERI PURNOMO
Alamat : Jl. Pegangsaan Dua / 07 Rt 003/Rw 001 Jakarta Utara
No.Telp : Hp.0877-8291-4241
E-mail : okejsb84@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil yaitu **“Aplikasi Komplain Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri
5. Bapak Fitra Septia Nugraha, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. drg. Stania Brivta Monina, selaku KSP PKRS dan Pemasaran
9. Bapak Ferdy Wijaya, selaku Kepala IT Pengelolaan Sarana Informasi dan Teknologi
10. Istri tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya

Pada tanggal : 28 Januari 2025

Yang menyatakan,



Heri Purnomo



ABSTRAK

Heri Purnomo (12230038), Aplikasi Komplain Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta. Saat ini, sistem pengelolaan keluhan masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelesaian keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan Aplikasi Komplain Online sebagai solusi digital yang memungkinkan pasien atau keluarga pasien melaporkan keluhan dengan lebih mudah dan cepat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan prototyping, dengan tahapan analisis kebutuhan, desain, implementasi, dan evaluasi sistem. Pada pengujian performa dengan 5 pengguna yang terlibat waktu pengujian dilakukan 5 menit, waktu respon dari menit awal hingga menit akhir pengujian mendapatkan rata-rata waktu 0,20 detik dan rata-rata waktu membaca file data PDF adalah 0,41 detik sehingga penggunaan pada aplikasi bagi pengguna dapat mengefisiensi waktu penanganan manajemen keluhan. Aplikasi ini dikembangkan berbasis web dan mencakup fitur pelaporan keluhan, pemantauan status keluhan secara real-time, serta eskalasi ke pihak terkait. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani keluhan pasien, mempercepat waktu respon, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan RSUD Tarakan Jakarta.

Kata Kunci : Manajemen keluhan, sistem informasi, rumah sakit, aplikasi berbasis web

ABSTRACT

Heri Purnomo (12230038), *Online Complaint Application to Improve the Quality of Services at the Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*

Quality health services are one of the important indicators in assessing the performance of the Regional General Hospital (RSUD) Tarakan Jakarta. Currently, the complaint management system is still done manually, which causes delays in handling and lack of transparency and accountability in resolving complaints. This research aims to design and develop an Online Complaint Application as a digital solution that allows patients or families of patients to report complaints more easily and quickly. The research method used is a prototyping approach, with stages of needs analysis, design, implementation, and system evaluation. In performance testing with 5 users involved, the testing time was carried out for 5 minutes, the response time from the first minute to the last minute of testing obtained an average time of 0.20 seconds and the average time to read PDF data files was 0.41 seconds so that the use of the application for users can streamline the handling time of complaint management. This application was developed web-based and includes features of complaint reporting, real-time monitoring of complaint status, and escalation to related parties. The test results show that this system can improve efficiency in handling patient complaints, speed up response time, and increase patient satisfaction with the services of RSUD Tarakan Jakarta.

Keywords: *Complaint management, information system, hospital, web-based application*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Menteri Kesehatan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu,” *Menteri Kesehat. Republik Indones. Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones.*, no. 879, p. 60, 2022.
- [2] Ombudsman For The Northern Territory, “Effective Complaint Management,” 2008, [Online]. Available: <https://ombudsman.nt.gov.au/>
- [3] K. Ario Tri Wibowo and N. Rochman Naafian, “Perancangan Sistem Informasi Penanganan Komplain Mahasiswa Di Universitas Sebelas Maret Surakarta,” *Indones. J. Inf. Technol. Comput.*, vol. 3, no. 1, pp. 2798–9216, 2023, [Online]. Available: <https://journal.polhas.ac.id/index.php/imaging>
- [4] M. Bolung and H. Ronald Karunia Tampangel, “ANALISA PENGGUNAAN METODOLOGI PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK,” vol. 1, 2017, [Online]. Available: <https://eltikom.poliban.ac.id/index.php/eltikom/article/view/1/1>
- [5] A. Aghivirwiati , Gusti Ayu Juliawati, Poniah Lumbanraja, Thorman Qosim, Nanang Sofyanty, Devy Dewiningrat, Ayu Indira Kismanto, Joko Munim, Abdul Noviana and D. F. E. R. . Liow, *MANAJEMEN KUALITAS*. Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- [6] H. Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.

- [7] F. Tjiptono, "Strategis Pemasaran," in *Edisi kedua, Cetakan Ketujuh*, Kedua., Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- [8] Y. L. Putri and H. Utomo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)," vol. 10, pp. 70–90, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/view/147/137>
- [9] F. Tjiptono, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.
- [10] Yuhefizar, H. Mooduto, and R. Hidayat, *Cara Mudah Membangun Website Interaksi Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009.
- [11] Y. Surpardi, *Web My Profile dengan Joomla 1.5.x*. PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- [12] D. Arifin, *Pengenalan Web GIS Menggunakan Geoserver*, Pertama. Bandung: CV Cendekia Press, 2019. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Pengenalan_WEB_GIS_Menggunakan_Geoserver/bt8MEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+web+server&pg=PA20&printsec=frontcover
- [13] Anhar, *Panduan Menguasai PHP & MySQL secara Otodidak*, Pertama. Jakarta: PT. Transmedia, 2010. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/PHP_MySql_Secara_Otodidak/J711efbP9LYC?hl=id&gbpv=1&dq=Definisi+MYSQL+adalah&pg=PA45&printsec=frontcover
- [14] H. Sukri, A. David, F. Adiputra, and A. Bardadi, *Pengembangan Aplikasi*

- Berbasis WEB*. Malang: Media Nusa Creative, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Aplikasi_Berbasis_Web/7rruEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=framework+adalah&pg=PA19&printsec=frontcover
- [15] I. P. Sari, *Buku Ajar Pemrograman Internet Dasar (Pemrograman WEB)*. Medan: UMSU PRESS, 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Pemrograman_Internet_Dasar_Pem/ruM3EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PHP+\(Hypertext+Preprocessor\)+adalah&pg=PA161&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Pemrograman_Internet_Dasar_Pem/ruM3EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PHP+(Hypertext+Preprocessor)+adalah&pg=PA161&printsec=frontcover)
- [16] Jubilee, *Mengenal PHP Menggunakan Framework Laravel*. PT. Elex Media Komputindo, 2016. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Mengenal_PHP_Menggunakan_Framework_Larav/-4IKDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [17] M. Muslihudin and Oktafianto, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_dan_Perancangan_Sistem_Informas/2SU3DgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=UML+\(Unified+Modeling+Language\)&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_dan_Perancangan_Sistem_Informas/2SU3DgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=UML+(Unified+Modeling+Language)&printsec=frontcover)
- [18] Suhendri and D. Susanti, *Desain User Interface (UI)/User Experience (UX) Menggunakan Figma*. PT. Adab Indonesia, 2024. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Desain_User_Interface_UI_User_Experience/y6c4EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=user+interface+adalah&pg=PA97&printsec=frontcover

- [19] S. Mulyani, *Metode Analisis dan Perencanaan Sistem*, Kedua. Bandung: Abdi Sistematika, 2016. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Analisis_dan_Perancangan_Sistem/SbrPDgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+prototyping+analisis+kebutuhan,+desain+cepat,+membangun+prototype,+evaluasi+pengguna+dan+perbaikan+prototype&printsec=frontcover
- [20] F. Abdussalaam and S. A. Saputra, “Perancangan Sistem Informasi Complaint Management Dengan Metode Rad Menggunakan Framework Laravel,” *J. E-Komtek*, vol. 2, no. 2, pp. 54–68, 2018, doi: 10.37339/e-komtek.v2i2.94.
- [21] N. Anggraini and M. A. Senubekti, “Pengujian Kinerja dan Tingkat Stress Website dengan WAPT (Studi Kasus Universitas Bina darma dan Universitas Selangor),” pp. 290–295, 2024.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI