

SKRIPSI
ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS
MENGGUNAKAN METODE KANO BERBASIS WEBSITE DENGAN
FRAMEWORK CODEIGNETER



OLEH:

Nama : Hartanto Dwi Saputra

No. Mhs : 135410122

Jurusan : Teknik Informatika

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN
KEMPUTER AKAKOM
YOGYAKARTA
2020

SKRIPSI

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE KANO BERBASIS WEBSITE DENGAN
FRAMEWORK CODEIGNETER**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu

(S1)

Program Studi Teknik Informatika

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

AKAKOM

Yogyakarta

Disusun Oleh

HARTANTO DWI SAPUTRA

135410122

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN

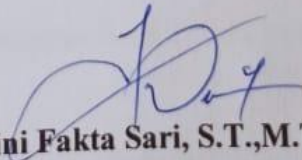
**Judul : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE KANO BERBASIS
WEBSITE DENGAN FRAMEWORK CODEIGNETER**

**Nama : HARTANTO DWI SAPUTRA
N I M : 135410122
Jurusan : Teknik Informatika
Semester : Genap 2020**

**Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diselenggarakan di
Hadapan dosen penguji tugas akhir**

Yogyakarta, Juli 2020

Dosen pembimbing,


Dini Fakta Sari, S.T.,M.T

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE KANO BERBASIS WEBSITE DENGAN
TEKNOLOGI FRAMEWORK CODEIGNITER

Telah di Pertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan di terima untuk
memenuhi sebagai syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Komputer Sekolah

Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer

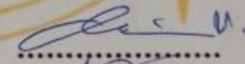
Yogyakarta,.....2020

Mengesahkan

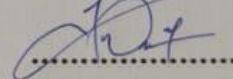
Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Pius Dian Widi Anggoro, S.Si.,M.Cs.



2. Dini Fakta Sari, S.T.,M.T.



Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Dini Fakta Sari S.T., M.T.



31 AUG 2020

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk tetap semangat dalam melakukan hal apapun.
3. Ibu Dini Fakta Sari, S.T.,MT. yang telah membimbing tugas akhir ini.
4. Mas Harmono.
5. Adek Pujirohrawati.
6. Ridho Warno Saputro, S.kom.
7. Raden Kharrys Adyudhawastu Gaputro.
8. Ahmad Abdas Salam.

MOTTO :

Sebaik-baik Manusia adalah yang bermanfaat bagi Manusia lainya (H.R Ahmad)

INTISARI

Pada saat ini suatu informasi sangatlah mudah untuk didapatkan, salah satunya dengan website. Dengan website pengguna juga dapat memberikan sebuah *feedback* kepada sebuah sistem dan sebuah pelayanan pada suatu instansi.

Puskesmas Gamping merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, di bagian pelayanan kesehatan masyarakat umum fasilitasnya masih tertinggal dibanding dengan puskesmas pada umumnya.

Puskesmas membutuhkan keberadaan suatu sistem yang baik untuk meningkatkan suatu pelayanan kepada para pasien serta masyarakat lainnya. Untuk mengetahui seberapa besarnya kepuasan pengguna pelayanan puskesmas gamping menggunakan metode kano untuk mengetahui kondisi pelayanan di puskesmas saat ini, serta menghasilkan kategori *Attractive*, *Must-be*, *One dimensional*, *Indifferent*, *Reserve Questinable*, dan penilaian *stratification* (tingkat kepuasan) dan *distantification* (tingkat kekecewaan) berdasarkan metode kano.

Peneliti ini membangun sebuah sistem informasi kuisioner yang berbasis website dengan metode kano dan teknologi yang digunakan framework codeigniter untuk menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di kecamatan gamping kabupaten Sleman Yogyakarta.

Kata kunci: Codeigniter, Framework, Metode Kano, Puskesmas, Website, Pelayanan, Responden

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang teramat dalam saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas pertolongannya yang begitu besar sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.

Maksud dan tujuan ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh STMIK AKAKOM Yogyakarta untuk menyelesaikan program studi strata satu. Dalam pembuatan karya tulis ini tidak lepas dari berbagai pihak yang ikut membantu, baik baik dari segi material dan spiritual

Saya ucapkan trimakasih kepada :

1. Totok Suprawoto, Ir., M.M., M.T., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Bapak Ir. M. Guntara, M.T., Selaku Pembantu Ketua I Bidang Akademik di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
3. Ibu Dini Fakta Sari, S.T.,M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Jenjang Strata Satu (S1) di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
4. Ibu Dini Fakta Sari, S.T.,M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Bapak Pius Dian Widi Anggoro, S.Si.,M.Cs. Selaku Narasumber dan Dosen penguji.
6. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan. Semoga hasil karya tulis ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,.....Maret 2020

(Penulis)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO	iv
INTISARI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	4

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori.....	8
2.3.1 Puskesmas	8
2.3.2 Kuisisioner	8
2.3.3 Framework	9
2.3.4 Framework Codeigneter.....	9
2.3.5 Php	10
2.3.6 Mysql	10
2.3.7 Metode kano.....	11

III. METODE PENELITIAN

3.1 Bahan / Data	14
3.2 Peralatan	14
3.3 Prosedur dan Pengumpulan Data	14
3.4 Analisis dan Rancangan Sistem	13
3.4.1 Analisis Sistem	13
3.4.2 Rancangan Sistem	16
3.4.3 Racangan Basis Data	30
3.4.4 Perancangan antar muka aplikasi.....	36

IV. IMPLEMENTASI DAN SISTEM

4.1 Implementasi sistem	42
4.2 Pembahasan Basis Data	42
4.2.1 Pembahasan Tabel Basis Data	42
4.3 Pembuatan Sistem.....	45
4.3.1 Skrip Isi Biodata Responden	45
4.3.2 Skrip Tabel Kano.....	46
4.3.3 Skrip Detail Jawaban dan Hasil Penilaian Kano.....	47
4.4 Hasil Analisa Pelayanan puskesmas dengan Metode Kano	49

4.4.1 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Pendaftaran.....	50
4.4.2 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Pendaftaran	52
4.4.3 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Gigi.....	55
4.4.4 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Gigi	58
4.4.5 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Balai Pengobatan Umum..	60
4.4.6 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Balai Pengobatan Umum.	62
4.4.7 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Kia dan Kb	64
4.4.8 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Kia dan Kb	67
4.4.9 Hasil Evaluasi Kano Poli Pelayanan Obat	70
4.4.10 Hasil Penilaian Kano Poli Pelayanan Obat	72
4.4.11 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Anak	74
4.4.12 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Anak.....	77
4.4.13 Hasil Grafik Pie Hasil Evaluasi Kano.....	80

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep MVC Framework Codeigniter	11
3.1 Flowchart metode Kano	18
3.2 Flowchart Penilaian Kano.....	19
3.3 Use Case Sistem	20
3.4 Activity diagram admin.....	21
3.5 Activity diagram user	21
3.6 Squence diagram admin	22
3.7 Squence diagram admin mengelolah data kuisisioner.....	23
3.8 Squence diagram admin mengelola data puskesmas	24
3.9 Squence diagram admin mengelolah data pertanyaan	25
3.10 Squence diagram laporan data kuisisioner	26
3.11 Squence diagram user registrasi	27
3.12 Squence diagram user cek kuisisioner	27
3.13 Squence diagram user mengisi kuisisioner	28
3.14 Squence diagram user mengirim kuisisioner	28
3.15 Class diagram admin	29
3.16 Class diagram user/masyarakat	30
3.17 Tampilan Menu Utama	38
3.18 Tampilan Menu Pertanyaan Fungsional	39
3.19 Tampilan menu Pertanyaan Disfungsional	40
3.20 Tampilan Menu Admin	41
3.21 Tampilan Hasil Penilaian Kano	42
4.1 Tabel Poli	42
4.2 Tabel Pertanyaan.....	43
4.3 Tabel Jawaban.....	43
4.4 Tabel Kano.....	44
4.5 Tabel Detail Jawaban	45

4.6 Skrip Isi Biodata Responden.....	46
4.7 Skrip Tabel Kano	47
4.8 Skrip Detail Jawaban dan Hasil Penilaian Kano	48
4.9 Jumlah Hasil Responden.....	49
4.10 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Pendaftaran.....	52
4.11 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Pendaftaran.....	55
4.12 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Gigi.....	57
4.13 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Gigi.....	60
4.14 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Balai Pengobatan Umum	62
4.15 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Balai Pengobatan Umum.....	64
4.16 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Kia dan Kb.....	67
4.17 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Kia dan Kb.....	70
4.18 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Obat	72
4.19 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Obat	74
4.20 Hasil Evaluasi Kano Pelayanan Poli Anak	77
4.21 Hasil Penilaian Kano Pelayanan Poli Anak	79
4.22 Grafik Pie Hasil Evaluasi Kano	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Pembandingan Karya Tulis	7
2.2 Tabel Kano	13
3.1 Tabel Database Poli	31
3.2 Tabel Database Pertanyaan	32
3.3 Tabel Database Jawaban	33
3.4 Tabel Database Kano	34
3.5 Tabel Database Detail Jawaban	35
3.6 Tabel Database User	36
3.7 Tabel Database Admin	37
4.1 Tabel Pengujian Black Box Testing	65