

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Puskesmas adalah salah satu instansi pelayanan kesehatan masyarakat umum yang fasilitasnya masih tertinggal dibanding dengan rumah sakit pada umumnya. Salah satunya adalah sistem informasi, puskesmas membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta masyarakat lainnya. Untuk mengetahui hasil kepuasan pelayanan pada pasien di puskesmas maka diperlukan adanya survei dengan menggunakan kuisiner.

Tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dilakukan menggunakan sistem kuisiner dengan metode kano. Metode kano merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu produk atau jasa.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ini membangun sebuah sistem informasi kuisiner yang berbasis website dengan metode kano dan teknologi yang digunakan framework codeigneter untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Puskesmas di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Yogyakarta

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan yang diangkat adalah bagaimana mengimplementasikan “ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PUKESMAS MENGGUNAKAN METODE KANO BERBASIS WEBSITE DENGAN FRAMEWORK CODEIGNETER”

## **1.3. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup untuk permasalahan kuisoner tingkat kepuasan pelayanan puskesmas berbasis website adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan diambil dari puskesmas Kecamatan Gamping;
2. Pertanyaan kuisoner dari setiap unit pelayanan puskesmas yaitu:
  - a. Poli Pelayanan Pendaftaran.
  - b. Poli Gigi.
  - c. Poli balai Pengobatan Umum.
  - d. Poli Kia dan Kb.
  - e. Pelayanan Obat.
  - f. Poli anak.
3. Metode yang di gunakan didalam website kuisoner yaitu menggunakan metode kano;
4. Kreterian kategori yang ditentukan dalam kano yaitu :

- a. *Attractive*, yaitu kategori menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat apabila kinerja atribut meningkat.
  - b. *Must-be* , yaitu kategori menunjukkan bahwa jika atribut tersebut ada pada produk/jasa kepuasan pelanggan/responden biasa-biasa saja.
  - c. *One dimensional*, yaitu kategori menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara proposional.
  - d. *Indifferent* , yaitu kategori merupakan atribut yang di nilai oleh pelanggan ada atau tidak ada , tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan.
  - e. *Reserve*, yaitu kategori merupakan atribut yang kinerjanya tinggi malah akan menurunkan kepuasan pelanggan.
  - f. *Questinable*, yaitu kategori menunjukkan atribut yang dinilai responden tidak konsisten dalam kepuasan pelayanan.
5. Penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kekecewaan responden di semua instansi pelayanan puskesmas.
  6. Teknologi framework codeigneter yang di gunakan dalam membuat website.
  7. Penelitian ini diambil dari tanggal 01 juni sampai dengan 30 juni 2020, di akses melalui website [www.kuisisionerpuskesmas.online](http://www.kuisisionerpuskesmas.online)

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengimplementasikan kuisioner dengan metode kano kedalam website.
2. Untuk menganalisa tingkat kepuasan dan kekecewaan di semua pelayanan puskesmas dengan metode kano.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang akan dicapai yaitu :

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi program S1 (Strata Satu) jurusan Teknik Informatika pada kampus STMIK AKAKOM YOGYAKARTA, menambah pengetahuan tentang implementasi metode kano kedalam website.

##### **2. Bagi Masyarakat**

Masyarakat akan lebih mudah untuk memberikan saran kepada puskesmas agar pelayanan lebih baik lagi.

##### **3. Bagi Mahasiswa**

Mahasiswa dapat menjadikan sebuah referensi untuk mengembangkan website penulis.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan pada skripsi yang dibuat adalah sebagai berikut

1. **BAB I PENDAHULUAN** : Menguraikan tentang pokok yang terjadi latar belakang permasalahan yang diambil, menguraikan rumusan masalah yang dihadapi, menentukan ruang lingkup masalah untuk membatasi aplikasi, menentukan tujuan, manfaat dan kegunaan sistem, serta sistematika penulisan.
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI** : Membahas mengenai tujuan pustaka yaitu mengacu penelitian-penelitian yang ada sebelumnya dengan meninjau kelebihan dan kekurangan dari penelitian tersebut sehingga dapat digunakan sebagai referensi. Sedangkan dasar teori berisi konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang digunakan untuk mendukung proses analisis permasalahan. Selain itu memberikan gambaran teknologi-teknologi yang digunakan sebagai pendukung penelitian yang akan dilakukan.
3. **BAB III METODE PENELITIAN** : Menganalisis sistem dalam aplikasi yang dibangun dimulai dari aspek-aspek yang berkaitan serta merancang sistem dimulai dari segi analisis kebutuhan, terdiri dari kebutuhan masukan, proses, keluaran, perangkat keras, dan perangkat lunak, selanjutnya berisi pemodelan-pemodelan dengan diagram-diagram, sampai berisi desain tampilan yang dapat memudahkan pengguna layanan dalam penggunaan sistem.
4. **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM** : Bab ini menjelaskan tentang implementasi dan pembahasan system yang berisikan

implementasi Sistem kuisioner kepuasan pelayanan puskesmas berbasis website menggunakan teknologi framework codeigneter

- 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** : Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil implementasi kuisioner tingkat kepuasan pelayanan puskesmas berbasis websit

