

# Aplikasi Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Berbasis Mobile

Yoyon Efendi<sup>1\*</sup>, Sunarti Swastikarini<sup>2</sup>, Rometdo Muzawi<sup>3</sup>, Alfi Rizki<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Teknologi Informasi, STMIK Amik Riau-Riau-Indonesia

<sup>3,4</sup>Teknik Informatika, STMIK Amik Riau-Riau-Indonesia

<sup>2</sup>Keperawatan, RSD Madani Pekanbaru-Riau-Indonesia

yoyonefendi@stmik-amik-riau.ac.id

## Abstract

RSD Madani is one of the referral hospitals owned by the Pekanbaru City Government. One form of public service is quality hospital services according to professional standards and service standards which are the expectations of all hospital service users. However, the number of patient participation in filling out the questionnaire was still low compared to the number of patient visits. Not yet optimal survey on the implementation of patient satisfaction towards nursing services. This application displays 5 patient satisfaction survey questions and favorite nurses. This mobile application is connected to the google form and google sheet. The satisfaction survey shows emotional icons with 5 levels such as very satisfied, moderately satisfied, less satisfied and dissatisfied. The selection of favorite nurses was followed by 12 nurses in the inpatient unit. It is necessary to make a patient satisfaction survey application for mobile-based nursing services, especially in the inpatient unit of RSD Madani Pekanbaru. This application is used as a means of evaluation in assessing the performance of nurses in the hospital.

**Keywords:** Survey of Patient Satisfaction, Nurse Services, Mobile, RSD Madani.

## Abstrak

RSD Madani merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang di miliki Pemerintah Kota Pekanbaru. Salah satu bentuk pelayanan publik yaitu pelayanan Rumah Sakit yang bermutu sesuai standar profesi dan standar pelayanan yang merupakan harapan semua masyarakat pengguna layanan Rumah Sakit. Namun jumlah partisipasi pasien dalam mengisi angket tersebut masih rendah dari jumlah kunjungan pasien. Belum Optimalnya Pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. Aplikasi ini menampilkan 5 pertanyaan survey kepuasan pasien dan perawat favorit. Aplikasi mobile ini dikoneksikan dengan google form dan google sheet. Survey kepuasan menampilkan icon emotion dengan 5 tingkat seperti sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Pemilihan perawat favorit diikuti 12 orang perawat di unit rawat inap. Diperlukan pembuatan aplikasi survey kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berbasis *mobile* khususnya pada unit rawat inap RSD Madani Pekanbaru. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana evaluasi dalam menilai kinerja perawat di rumah sakit.

**Kata kunci:** Survey Kepuasan Pasien, Pelayanan Perawat, Mobile, RSD Madani.

## 1. PENDAHULUAN

RSD Madani merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang di miliki Pemerintah Kota Pekanbaru. Pelayanan rumah sakit yang baik merupakan bagian dari tata kelola rumah sakit yang profesional yang merupakan bagian dari tata kelola teknologi informasi[1]. Rumah Sakit Daerah Madani sudah memiliki alat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner. Namun jumlah partisipasi pasien dalam mengisi angket tersebut masih rendah yaitu sekitar 20 % dari jumlah kunjungan



## pasien: Belum Optimalnya Pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan.

Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi, dan keadaan darurat[2]. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keperawatan dan rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berkontribusi terhadap Mutu RS. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut[3].

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari hasil jawaban pasien rawat inap, yang memiliki subyektifitas jawaban bergantung beberapa faktor, diantaranya dikarenakan kondisi pasien[4]. Pada era sekarang ini hampir semua orang menuntut pelayanan publik untuk semakin efektif dan efisien ketika berbicara tentang layanan. Termasuk didalamnya adalah pelayanan kesehatan pada rumah sakit/poliklinik[5]. Sesuai dengan perkembangan zaman di era digital 4.0 saat ini demi mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien maka diperlukan instrument yang lebih memudahkan pasien dengan pemanfaatan teknologi yaitu melalui aplikasi berbasis *mobile*

Perangkat *mobile* yang banyak digunakan seperti android. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam peranti bergerak[6]. Pembuatan aplikasi *mobile* bisa menggunakan app inventor, android studio dan sebagainya. Aplikasi ini menggunakan App inventor dalam membangun aplikasi ini. App inventor adalah sebuah pemrograman visual yang digunakan untuk membangun dan mengembangkan aplikasi android dengan dukungan fitur berupa drag-drop tool[7].

Diperlukan pembuatan aplikasi survey kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berbasis *mobile* khususnya pada unit rawat inap RSD Madani Pekanbaru. Kepuasan pasien adalah selisih (gap) antara layanan yang diterima oleh pasien dengan harapan pasien pada layanan tersebut[8]. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latarbelakang pendidikan[9].

Perawat merupakan ujung tombak pelayanan dari rumah sakit. Sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien. Ada beberapa penelitian sebelumnya masih menggunakan platform berbasis web seperti Pengembangan Sistem Informasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera Semarang untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan[10], Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ke farmasian di klinik X menggunakan aplikasi E-Servqual berbasis web[11], tata kelola pelayanan rumah sakit



melalui aplikasi kuesioner kepuasan pasien berbasis web[1], perancangan dan implementasi survey kepuasan pengunjung berbasis web di perpustakaan daerah kota Salatiga[12] dan Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix[13].

Dari beberapa penelitian terdahulu diperlukan peningkatan menuju aplikasi berbasis mobile. Aplikasi mobile adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan untuk melakukan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti PDA, telepon seluler atau handphone[14]. Perangkat mobile yang banyak digunakan seperti android. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri untuk digunakan oleh bermacam peranti bergerak[15].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian dalam pembuatan aplikasi dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

### 2.1. Identifikasi Pertanyaan

Mengidentifikasi 5 pertanyaan survey kepuasan pasien. Data pertanyaan kepuasan di RSD Madani dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Pertanyaan survey kepuasan pasien

Jenis Pertanyaan	Pertanyaan
Pertanyaan 1	Puaskah anda dengan sikap perawat?
Pertanyaan 2	Puaskah anda dengan keramahan perawat?
Pertanyaan 3	Puaskah anda dengan informasi yang diberikan perawat?
Pertanyaan 4	Puaskah anda dengan keterampilan perawat?
Pertanyaan 5	Puaskah anda dengan kenyamanan yang diberikan?

### 2.2. Identifikasi Jawaban

Memberikan icon-icon tingkat kepuasan sesuai dengan jawaban dari pasien untuk memudahkan dalam identifikasi jawaban. Tampilan jawaban dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Jawaban survey kepuasan

Jenis jawaban	Icon kepuasan
Sangat Puas	
Puas	
Cukup Puas	

Jenis jawaban	Icon kepuasan
Kurang Puas	
Tidak Puas	

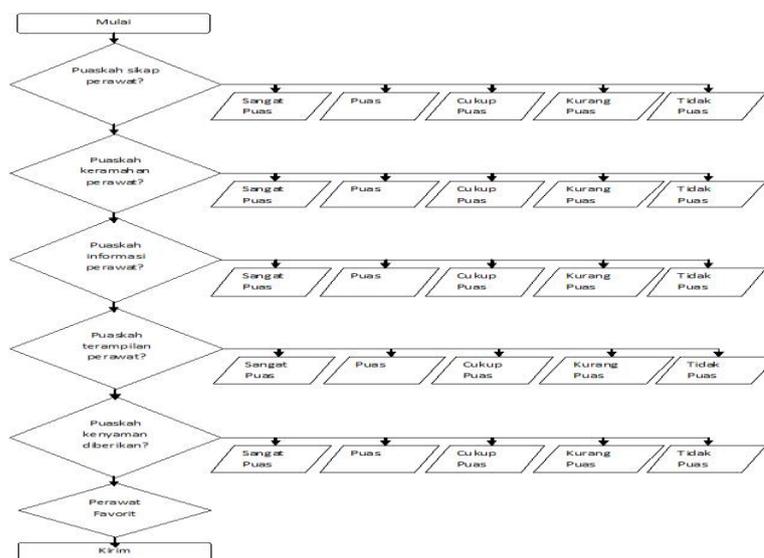
Pemilihan 1 perawat favorit terhadap pelayanan keperawatan. Data pertanyaan kepuasan dan perawat unit rawat inap RSD Madani dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3.** Data perawat unit rawat inap

Nama	Jenis Kelamin
Rahmatina Aulia	Perempuan
Pramono	Laki-laki
Sri Marina	Perempuan
Sunarti Swastikarini	Perempuan
Elsa Fitri	Perempuan

### 2.3. Flowchart Aplikasi

Flowchart aplikasi, untuk memudahkan dalam pemahaman aplikasi secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1.** Flowchart aplikasi

### 2.4. Desain Aplikasi

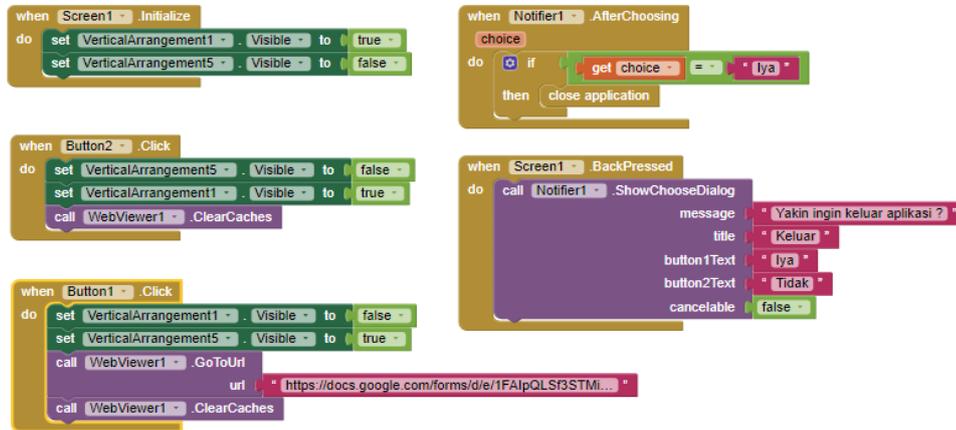
Desain tampilan pada aplikasi mobile dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 2.** Desain aplikasi pada mobile

## 2.5. Koding Aplikasi

Aplikasi mobile dibuat menggunakan appinventor seperti gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Coding appinventor

## 2.6. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan survey kepuasan pasien dalam bentuk google sheet yang dapat diekport ke Microsoft Excell.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi berbasis mobile pada RSD Madani Pekanbaru ini menampilkan 5 pertanyaan kepuasan pasien dan 1 pertanyaan perawat favorit. Aplikasi ini menghubungkan aplikasi mobile dengan google form dan google sheet. Pada google sheet data dapat di olah langsung oleh bagian bidang keperawatan sebagai bahan evaluasi kinerja perawat di rumah sakit. Adapun tampilan menu-menu sebagai berikut:

### 3.1. Tampilan menu awal

Tampilan menu awal berisi tombol mulai yang terhubung ke menu utama. Tampilan ini menampilkan foto RSD Madani dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Menu awal

### 3.2. Tampilan menu utama

Tampilan menu utama terhubung dengan google form dengan tampilan menggunakan *icon emotion* yang mewakili sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Tampilan menu utama dapat dilihat pada gambar 5-9 sebagai berikut:



Gambar 5. Pertanyaan 1



Gambar 6. Pertanyaan 2



Gambar 9. Pertanyaan 5



Gambar 7. Pertanyaan 3



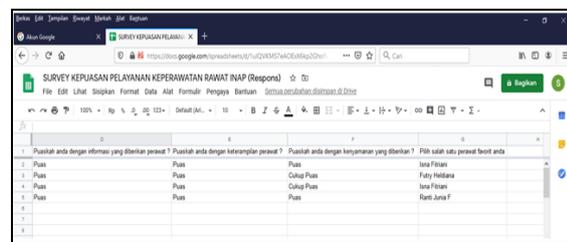
Gambar 8. Pertanyaan 4

### 3.3. Pengujian

Setelah aplikasi selesai, dilakukan pengujian langsung ke pasien dengan menggunakan media smartphone. Untuk data monitoring evaluasi setelah tombol kirim di tekan pada menu utama, data akan tersimpan ke google sheet. Tampilan kegiatan pengujian dan evaluasi aplikasi dapat dilihat pada gambar 10 dan 11 sebagai berikut:



Gambar 10. Pengujian aplikasi



Gambar 11. Data hasil pada google sheet

#### 4. SIMPULAN

Setelah digunakannya aplikasi survey kepuasan pasien berbasis *mobile*, pelaksanaan survey kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan jadi lebih mudah, efektif dan efisien. Aplikasi ini digunakan RSD Madani sebagai sarana evaluasi dalam menilai kinerja perawat di bidang. Hasil survey mendapatkan nilai kepuasan pasien dari bulan ke bulan dan terdapat perubahan perawat yang menjadi perawat Favorit pada RSD Madani Pekanbaru. Pengembangan aplikasi ini bisa dengan menambah fitur-fitur lain yang mendukung dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Susanto, M. C. Sukron, and M. A. Nastain, "Tata Kelola Pelayanan Rumah Sakit Melalui Aplikasi Kuesioner Kepuasan Pasien Berbasis Web," *J. Sist. Inf. dan Bisnis Cerdas*, vol. 12, no. 1, pp. 1–8, 2019, doi: 10.33005/sibc.v12i1.1414.
- [2] E. N. Widiyari, Hanny Handiyani, "KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENERAPAN KESELAMATAN PASIEN Pendahuluan Hasil Metode," *J. Keperawatan Indones.*, vol. 22, no. January, pp. 43–52, 2019, doi: 10.7454/jki.v22i1.615.
- [3] linnie pondaag Tungkangi caroline Easter, mona wowor, "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado Tungkagi," *e-journal Keperawatan (e-Kp)*, vol. 5, 2017.
- [4] D. Mustika and K. Sari, "Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun," *J. Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 5, no. 3, pp. 147–152, 2018, [Online]. Available: <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsip/article/download/2950/873>.
- [5] R. A. Zulfikar and A. A. Supianto, "Rancang Bangun Aplikasi Antrian Poliklinik Berbasis Mobile," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 3, p. 361, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201853891.
- [6] Y. Efendi, "Rancangan Aplikasi Game Edukasi Berbasis Mobile Menggunakan App Inventor," *J. Indra-Tech*, vol. 2, no. 1, 2018.
- [7] A. P. M. Nang Alkodri, "Pengembangan media pembelajaran berbasis Android Dengan app inventor Pada matakuliah bahasa Pemrograman," *Semin. Nas. Jambore Konseling 3*, vol. 00, no. 00, pp. XX–XX, 2017, doi: 10.1007/XXXXXX-XX-0000-00.
- [8] V. Sesrianty, R. Machmud, and F. Yeni, "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan," *J. Kesehat. PERINTIS (Perintis's Heal. Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 116–126, 2019, doi: 10.33653/jkp.v6i2.317.
- [9] O. Oini, R. Komalasari, and S. Y. Hasibuan, "Tingkat kepuasan pasien Terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap," *Nurs. Curr.*, vol. 5, no. 2, pp. 50–60, 2017, [Online]. Available: <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>.
- [10] A. M. Richi Eka Yanti, Eko Sedyono, "Pengembangan Sistem Informasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera Semarang untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Information System Development of Patients' Satisfaction at Halmahera Health Center in Semarang to Support Evaluation of Services," vol. 03, no. 03, pp. 243–251, 2015.
- [11] L. Rianto, G. Al Qarana, and A. Sabrina, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-

- Servqual Berbasis Web: Evaluation of Patient Satisfaction Levels on Pharmaceutical Services in Clinic X Using Web- Based E-Servqual Applications,” vol. 1, no. 3, 2019.
- [12] P. A. Saputra and A. Nugroho, “Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga,” *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.*, vol. 15, no. 1, p. 63, 2017, doi: 10.12962/j24068535.v15i1.a636.
- [13] A. N. Styadi, I. Aknuranda, and F. Pradana, “Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 5173–5181, 2018.
- [14] S. Surahman and E. B. Setiawan, “Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan,” *J. Ultim. InfoSys*, vol. 8, no. 1, pp. 35–42, 2017, doi: 10.31937/si.v8i1.554.
- [15] S. Yulianto and B. Wijaya, “Aplikasi M-Commerce Berbasis Android Pada Phone Comp Service,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 3, no. 2, p. 57, 2014, doi: 10.32736/sisfokom.v3i2.208.