



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PASIEN
BERBASIS *WEB* MENGGUNAKAN METODE *WEB ENGINEERING*
PADA PUSKESMAS KERAMASAN KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**VIARA RESKY
151410319**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PASIEN
BERBASIS *WEB* MENGGUNAKAN METODE *WEB ENGINEERING*
PADA PUSKESMAS KERAMASAN KOTA PALEMBANG**

**VIARA RESKY
151410319**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PASIEN
BERBASIS *WEB* MENGGUNAKAN METODE *WEB ENGINEERING*
PADA PUSKESMAS KERAMASAN KOTA PALEMBANG**

VIARA RESKY

151410319

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 7 September 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing


Linda Atika, M.Kom



Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode *Web Engineering* Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang" Oleh "Viara Resky", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 7 September 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Linda Atika, M.Kom

(.....)

2. Anggota : Nia Oktaviani, M.Kom

(.....)

3. Anggota : Rusmin Syafari, S. Kom., MM

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Viara Resky

NIM : 151410319

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 7 September 2019

Yang membuat pernyataan,



Viara Resky

NIM : 151410319

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- “Sesungguhnya sesusah kesulitan adalah kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dengan suatu urusan, kerjakanlah sungguh-sungguh urusan lain dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya berharap” (Q.S AL-Insyiroh ayat 6-9).
- Manusia sejati itu selalu santai dalam kesibukan, tersenyum dalam kesedihan, tenang dibawah tekanan, tabah dalam kesulitan optimis didepan tantangan, dan meniatkan semua aktifitas semata-mata hanya untuk Ridho-NYA.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah yang luar biasa kepadaku.
- Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Rusanto dan ibu Lisnawati yang telah memberikan kasih sayangnnya yang tak terhingga dan selalu mendoakan dan menanti keberhasilanku.
- Kakak perempuanku Suyanti Amd, Keb. dan adikku M. Robi Ansyah serta keluarga besarku terima kasih atas dukungannya.
- Kekasih tersayang Muchlisin yang selalu memberikan semangat.
- Ibu Linda Atika, M.Kom yang telah banyak memberikan bimbingan kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Teman-teman seangkatan 2015 khususnya kelas SI82 sukses selalu.
- Almamater Universitas Bina Darma yang kubanggakan.

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sudah cukup maju, khususnya teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut dapat membantu dan memudahkan terutama dalam aspek pelayanan yang akan diberikan. Puskesmas merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya. Di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat, tentunya puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Dengan ketersediaan pelayanan yang dimiliki saat ini, Puskesmas keramasan menghadapi suatu kendala berupa pengaduan dari pasien, yang saat ini proses pengaduan masih dengan cara manual dan dirasa tidak efektif dan efisien. Berdasarkan kendala tersebut maka, perlu dibangun sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan pasien. yang sangat diperlukan oleh Puskesmas untuk dapat membantu mereka dalam menangani pengaduan yang masuk. Dengan dibangunnya Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis *Web* yang menggunakan metode Rekayasa Perangkat Lunak (*Web Engineering*) yang merupakan suatu proses yang digunakan untuk membuat aplikasi *web* yang berkualitas tinggi. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan dapat membantu pasien dalam menyampaikan pengaduannya serta mempercepat pengelola untuk mengelola data pengaduan yang masuk dan dapat meningkatkan pelayanan yang di berikan.

Kata kunci : Puskesmas, Pengaduan, Sistem Informasi, , *Web Engineering*

ABSTRACT

The development of science and technology is now quite advanced, especially information technology has experienced very rapid development. This can help and facilitate especially in aspects of the services to be provided. Puskesmas is a Community Health Center that also fosters community participation in its work area. In addition to providing comprehensive and integrated services to the community, of course, puskesmas have the authority and responsibility for maintaining public health in their working area. With the availability of services currently available, Puskesmas is facing a problem in the form of complaints from patients, which currently the complaints process is still manual and deemed ineffective and inefficient. Based on these constraints, it is necessary to build a patient complaint service information system. which is very much needed by the Puskesmas to be able to assist them in handling incoming complaints. With the construction of Web-Based Patient Complaints Information System that uses the method of Software Engineering (Web Engineering) which is a process used to create high-quality web applications. It is expected that the existence of a complaints information system can help patients in submitting their complaints and speed up the management to manage incoming complaints data and can improve the services provided.

Keywords: Puskesmas, Complaints, Information Systems, Web Engineering

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Web Engineering Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang".

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak dalam penulisan skripsi penelitian ini. Oleh karena itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Linda Atika, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.

5. Kepada Ibu Nia Oktaviani, M.Kom dan Bapak Rusmin Syafari, S. Kom., M. Kom sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 7 September 2019

Penulis

Viara Resky

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	4
1.5.2. Tempat Penelitian.....	4
1.5.3. Alat dan Bahan	4
1.5.4. Bahan-Bahan Penunjang	5
1.6. Metode Penelitian.....	5
1.7. Metode Pengumpulan Data.....	5
1.8. Metode Pengembangan Sistem.....	5
1.9. Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1. Tinjauan Umum.....	10
2.1.1. Sejarah Singkat	10
2.1.2. Visi dan Misi	10
2.1.3. Struktur Organisasi	11
2.1.3.1. Uraian Tugas	12
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Sistem Komputerisasi Meningkatkan Pelayanan Pulik...16	16
2.2.2. Sistem Informasi Merupakan Kebutuhan Puskesmas17	17
2.2.3. Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web.....18	18

2.2.3.1. Perlunya Pengembangan Sistem	18
2.2.4. Implementasi Sistem Informasi Berbasis Web.....	20
2.2.5. Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.1.1. Tempat Penelitian	21
3.1.2. Waktu Penelitian	21
3.2. Objek Penelitian	21
3.3. Metode Pengumpulan Data	21
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN.....	23
4.1. <i>Customer Communication/Formulation</i>	23
4.2. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	23
4.2.1. Perencanaan Kebutuhan Perangkat Keras.....	24
4.2.2. Perencanaan Kebutuhan Perangkat Lunak.....	24
4.2.3. Perencanaan Kebutuhan Pengguna	24
4.3. Pemodelan (<i>Modelling</i>)	24
4.3.1. Analisis Interaksi	25
4.3.1.1. <i>Use case Diagram</i>	25
4.3.1.1.1. Deskripsi <i>Use Case</i>	25
4.3.1.2. <i>Activity Diagram</i>	26
4.3.1.2.1. <i>Activity Diagram</i> Pasien.....	26
4.3.1.2.2. <i>Activity Diagram</i> Admin.....	28
4.3.1.2.3. <i>Activity Diagram</i> Poli	28
4.3.1.2.4. <i>Activity Diagram</i> Kepala Puskesmas....	28
4.3.1.3. <i>Class Diagram</i>	29
4.3.2. Analisis Konfigurasi.....	29
4.3.2.1. Rancangan Database.....	29
4.3.2.1.1. Rancangan Tabel Admin.....	29
4.3.2.1.2. Rancangan Tabel Pengaduan.....	30
4.3.2.1.3. Rancangan Tabel Pasien.....	30
4.3.2.2. Perancangan Antarmuka (<i>Interface</i>)	30
4.3.2.2.1. Rancangan Halaman Utama	31
4.3.2.2.2. Rancangan <i>Login</i> Pasien.....	32
4.3.2.2.3. Rancangan Registrasi	32
4.3.2.2.4. Rancangan Daftar Pengaduan	33
4.3.2.2.5. Rancangan Hubungi Kami	33
4.3.2.2.6. Rancangan <i>Home</i> Pasien.....	34
4.3.2.2.7. Rancangan Formulir Pengaduan.....	34
4.3.2.2.8. Rancangan <i>Login</i> Admin.....	35
4.3.2.2.9. Rancangan <i>Dashbord</i> Admin.....	36
4.3.2.2.10. Rancangan Data Pengaduan.....	36
4.3.2.2.11. Rancangan Data Pasien	37
4.3.2.2.12. Rancangan Data Admin.....	37

4.3.2.2.13. Rancangan Tambah Data Admin	38
4.3.2.2.14. Rancangan <i>Login</i> Poli.....	38
4.3.2.2.15. Rancangan <i>Dashbord</i> Poli.....	39
4.3.2.2.16. Rancangan Data Pasien Poli	39
4.3.2.2.17. Rancangan Data Pengaduan Poli.....	40
4.3.2.2.18. Rancangan <i>Login</i> KePus.....	40
4.3.2.2.19. Rancangan <i>Dashbord</i> KePus.....	41
4.3.2.2.20. Rancangan Daftar Pengaduan Kepus.....	41
4.3.2.2.21. Rancangan Daftar Pesien Kepus	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
5.1. <i>Construction</i>	43
5.1.1. Tampilan Halaman Utama	43
5.1.2. Tampilan Halaman Registrasi	44
5.1.3. Tampilan Halaman <i>Login</i> Pasien.....	44
5.1.4. Tampilan Halaman Hubungi Kami.....	45
5.1.5. Tampilan Halaman Daftar Pengaduan	45
5.1.6. Tampilan Halaman <i>Home</i> Pasien.....	46
5.1.7. Tampilan Halaman Formulir Pengaduan.....	46
5.1.8. Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	47
5.1.9. Tampilan Halaman <i>Dashbord</i> Admin.....	47
5.1.10. Tampilan Daftar Pasien Halaman Admin	48
5.1.11. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman Admin.....	48
5.1.12. Tampilan Daftar Admin.....	49
5.1.13. Tampilan Tambah Data Admin.....	49
5.1.14. Tampilan Halaman <i>Login</i> Poli.....	50
5.1.15. Tampilan Halaman <i>Dashbord</i> Poli.....	50
5.1.16. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman Poli.....	51
5.1.17. Tampilan Daftar Pasien Halaman Poli	51
5.1.18. Tampilan Halaman <i>Login</i> KePus.....	52
5.1.19. Tampilan <i>Dashbord</i> Halaman KePus.....	53
5.1.20. Tampilan Daftar Pasien Halaman KePus	53
5.1.21. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman KePus.....	53
5.2. Sengujian (Testing)	54
BAB VI PENUTUP	56
6.1. Kesimpulan	56
6.2. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Metode <i>Web Engineering</i>	6
Gambar 2.1. Struktur Organisasi	12
Gambar 4.1. <i>Use Case Diagram</i>	25
Gambar 4.2. <i>Activity Diagram</i> Pasien.....	27
Gambar 4.3. <i>Activity Diagram</i> Admin.....	27
Gambar 4.3. <i>Activity Diagram</i> Poli	28
Gambar 3.5. <i>Activity Diagram</i> Kepala Puskesmas.....	28
Gambar 3.6. <i>Class Diagram</i>	29
Gambar 3.7. Rancangan Tampilan Utama.....	32
Gambar 3.8. Rancangan Tampilan <i>Login</i> Pasien.....	32
Gambar 3.9. Rancangan Tampilan Registrasi	33
Gambar 3.10. Rancangan Tampilan Daftar Pengaduan Pasien.....	33
Gambar 3.11. Rancangan Tampilan Hubungi Kami.....	34
Gambar 3.12. Rancangan Tampilan <i>Home</i> Pasien.....	34
Gambar 3.13. Rancangan Tampilan Buat Pengaduan.....	35
Gambar 3.14. Rancangan Tampilan <i>Login</i> Admin.....	35
Gambar 3.15. Rancangan Tampilan <i>Dashbord</i> Admin.....	36
Gambar 3.16. Rancangan Tampilan Data Pengaduan Admin.....	36
Gambar 3.17. Rancangan Tampilan Data Pasien Admin	37
Gambar 3.18. Rancangan Tampilan Data <i>User</i>	37
Gambar 3.19. Rancangan Tampilan Tambah Data Admin.....	38
Gambar 3.20. Rancangan Tampilan <i>Login</i> Poli.....	38
Gambar 3.21. Rancangan Tampilan <i>Dashbord</i> Poli	39
Gambar 3.22. Rancangan Tampilan Data Pasien Poli.....	39
Gambar 3.23. Rancangan Tampilan Data Pengaduan Poli.....	40
Gambar 3.24. Rancangan Tampilan <i>Login</i> Kepala Puskesmas.....	41
Gambar 3.25. Rancangan Tampilan <i>Dashbord</i> Kepala Puskesmas.....	42
Gambar 3.26. Rancangan Tampilan Data Pengaduan Kepala Puskesmas	42
Gambar 3.27. Rancangan Tampilan Data Pasien Kepala Puskesmas	42
Gambar 4.1. Tampilan Halaman Utama	43
Gambar 4.2. Tampilan Halaman Registrasi	43
Gambar 4.3. Tampilan Halaman <i>Login</i> Pasien	44
Gambar 4.4. Tampilan Halaman Lokasi Kami.....	45
Gambar 4.5. Tampilan Halaman Daftar Pengaduan	45
Gambar 4.6. Tampilan Halaman <i>Home</i> Pasien	46
Gambar 4.7. Tampilan Halaman Formulir Pengaduan.....	46
Gambar 4.8. Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	47
Gambar 4.9. Tampilan Halaman <i>Dashbord</i> Admin.....	47
Gambar 4.10. Tampilan Daftar Pasien Halaman Admin	48
Gambar 4.11. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman Admin.....	48
Gambar 4.12. Tampilan Daftar Admin.....	49

Gambar 4.13. Tampilan Tambah Data Admin	49
Gambar 4.14. Tampilan Halaman <i>Login</i> Poli.....	50
Gambar 4.15. Tampilan Halaman <i>Dashbord</i> Poli.....	50
Gambar 4.16. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman Poli	51
Gambar 4.17. Tampilan Daftar Pasien Halaman Poli.....	52
Gambar 4.18. Tampilan Halaman <i>Login</i> Kepala Puskesmas	52
Gambar 4.19. Tampilan Halaman <i>Dashbord</i> Kepala Puskesmas	52
Gambar 4.20. Tampilan Daftar Pasien Halaman Kepala Puskesmas.....	53
Gambar 4.21. Tampilan Daftar Pengaduan Halaman Kepala Puskesmas.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Deskripsi <i>Use Case</i>	26
Tabel 4.2. Admin	30
Tabel 4.3 Pengaduan	30
Tabel 4.4. Pasien	31
Tabel 5.1. Pengujian Halaman Login	54
Tabel 5.2. Pengujian Disposisi Data Pengaduan	54
Tabel 5.3. Pengujian Halaman Tambah Admin	54
Tabel 5.4. Pengujian Halaman Daftar Pengaduan Poli	55