

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA UPTD
PUSKESMAS TRIDAYASAKTI**

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai
salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1)
untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada

Oleh

FADHIL AZHAR TAQIYUDDIN

2018240902



Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknik

Universitas Darma Persada

Jakarta

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA UPTD PUSKESMAS TRIDAYASAKTI

Telah disetujui dan disahkan serta diizinkan untuk dipresentasikan pada Sidang Tugas Akhir Program Strata Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2021/2022.

PEMBIMBING LAPANGAN



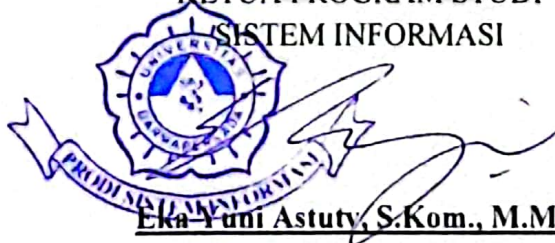
NIP. 191303161992032002

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Endang Ayu S, S.T., M.MSI

NIDN. 0408047604

KETUA PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI



Eka Yuni Astuty, S.Kom., M.MSi

NIDN. 0301067502

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL PADA UPTD PUSKESMAS TRIDAYASAKTI**

Merupakan karya ilmiah yang saya susun dibawah bimbingan Ibu Endang Ayu Susilawati, S.T., M.MSI tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau Karya orang Lain, sebagian atau seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri. Persyaratan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 26 Februari 2022



(Fadhil Azhar Taqiyuddin)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fadhil Azhar Taqiyuddin

NIM : 2018240902

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Servqual* Pada UPTD
Puskesmas Tridayasakti.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai
bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Endang Ayu Susilawati, S.T., M.MSI. (.....)

Penguji I : Eka Yuni Astuty, S.Kom., M.MSI. (.....)

Penguji II : Yahya, S.T., M.Kom. (.....)

Penguji III : Eva Novianti, S.Kom., M.MSI. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2022

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadhil Azhar Taqiyuddin
NIM : 2018240902
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA UPTD PUSKESMAS TRIDAYASAKTI

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Februari 2022

Yang menyatakan



(Fadhil Azhar Taqiyuddin)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya tugas ini dengan baik. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil adalah sebagai berikut :

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA UPTD PUSKESMAS TRIDAYASAKTI

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan Skripsi 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. Ir. Agus Sun Sugiarto, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Eka Yuni Astuty, S.Kom., M.MSI., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Endang Ayu S, S.T., M.MSI., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi.
4. Eva Novianti, S.Kom., M.MSI., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
5. Nur Syamsiyah, S.T., M.T.I., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi .

6. Mira Febriana S., S.Kom., M.Cs, selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi,
7. Yahya, S.T., M.Kom., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi,
8. Kedua Orang tua yang telah memberikan dukungan moral, materil dan spiritual.
9. Drg. Fitri Prasetyaningtyas Agustrianti, MARS, selaku Kepala UPTD Puskesmas Tridayasakti.
10. Diah Nurhayati selaku Pembimbing lapangan di UPTD Puskesmas Tridayasakti, juga selaku Kasub Tata Usaha UPTD Puskesmas Tridayasakti.
11. Karyawan di lingkungan UPTD Puskesmas Tridayasakti
12. Haikal, Daffa, Priandika, Dwi, Hardian, Ghiffari, Dhimas, Nino, yang telah membantu saya, spirit dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
13. Kaka Alumni jurusan sistem informasi angkatan 2016, 2017 dan rekan – rekan mahasiswa jurusan sistem informasi angkatan 2018.

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, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak serta mahasiswa/i khususnya di Universitas Darma Persada yang berminat melakukan riset sebagai sinopsis ataupun referensi.

Jakarta, 26 Februari 2022



Fadhil Azhar Taqiyuddin

Penulis

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Peran puskesmas sangatlah penting dalam menopang kinerja dari instansi kesehatan diatasnya seperti rumah sakit, sebagai upaya pencegahan dan penanggulangan kesehatan masyarakat. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik ditingkat puskesmas pada khususnya. Maka diperlukan sebuah konsep atau sistem yang baik yang akan digunakan, sehingga nantinya dapat terwujud suatu pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja dari puskesmas itu sendiri.

Puskesmas Tridayasakti adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Desa Tridaya Sakti, sebagai solusi untuk kesehatan masyarakat warga sekitar. Selama ini pihak puskesmas belum memiliki umpan balik dan masukan mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga yang dapat mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga pihak manajemen Puskesmas Tridayasakti belum dapat mengetahui dan mengevaluasi pelayanan terhadap para pasien yang berobat jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat sebuah sistem penilaian pelayanan berbasis web untuk memudahkan pihak manajemen puskesmas. Aplikasi yang dirancang dalam pembuatan sistem penilaian pelayanan ini menggunakan metode *SDLC* dalam pembuatan dan pengembangan sistem dan menggunakan metode *Servqual* untuk mendapatkan penilaian kualitas layanan atas kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian, sistem penilaian kualitas layanan akan membantu manajemen puskesmas untuk mendapatkan penilaian pelayanan atas kepuasan pasien berobat di *website* Kuisisioner Pasien, penilaian kualitas layanan didapatkan dengan metode *Servqual* yang sudah menghitung gap 5, bobot, dan mendapatkan nilai gap 5 positif ataupun negatif dari setiap nilai rata-rata gap 5 berdasarkan dimensi dan sub dimensi. Hasil dari perhitungan *Servqual* bisa menjadi acuan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: *Servqual*, Penilaian Kualitas, Penilaian Pelayanan, Penilaian Kualitas berbasis *Website*, Puskesmas, *SDLC*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SIMBOL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	7
2.1.1 Pengertian Sistem.....	7
2.1.2 Karakteristik Sistem	8
2.1.3 Klasifikasi Sistem	10
2.1.4 Pengertian Informasi	12
2.1.5 Pengertian Sistem Informasi	12
2.1.6 Pengertian Rancang Bangun	12
2.1.7 Pengertian Kualitas Layanan.....	13

2.1.8	Pengertian Pasien	13
2.1.9	Pengertian <i>Servqual</i>	13
2.1.10	Dimensi Utama <i>Servqual</i>	14
2.1.11	Sub Dimensi <i>Servqual</i>	14
2.1.12	Gap 5 <i>Servqual</i>	15
2.1.13	Rumus <i>Servqual</i>	16
2.1.14	Pengertian Website.....	16
2.2	Peralatan Pendukung (<i>Tools System</i>).....	17
2.2.1	UML (Unified Modelling Language).....	17
2.2.2	Model-Model Diagram UML.....	18
2.2.3	MySQL.....	19
2.2.4	PHPMYAdmin.....	19
2.2.5	HTML (<i>Hyper Text Markup Language</i>)	19
2.2.6	PHP	20
2.2.7	CSS (<i>Cascading Style Sheet</i>)	20
2.2.8	JavaScript.....	21
2.2.9	Visual Studio Code	21
2.2.10	XAMPP	21
2.2.11	Sparx Enterprise Architect	22
2.2.12	Balsamiq Mockup	22
BAB III.....		23
METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Kerangka Pemikiran	23
3.2	Teknik Pengumpulan Data	25
3.3	Metodologi Pengembangan Sistem	26
3.3.1	Tahap Perencanaan Sistem.....	26
3.3.2	Tahap Analisis Sistem.....	27
3.3.3	Tahap Perancangan Sistem	27
3.3.4	Tahap Penulisan Program	29
3.3.5	Uji Coba Sistem	30
3.3.6	Metode <i>Servqual</i>	30
3.3.7	Penggunaan dan Pemeliharaan Sistem.....	37

3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.5	Alat dan Bahan Penelitian	37
3.5.1	Alat Penelitian.....	37
3.5.2	Bahan Penelitian.....	38
BAB IV		39
PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI		39
4.1	Tinjauan Organisasi.....	39
4.1.1	Sejarah Organisasi.....	39
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	40
4.1.3	Struktur Organisasi dan Fungsi.....	41
4.2	Analisa Sistem Berjalan	43
4.2.1	Use Case Diagram Sistem Berjalan	43
4.2.2	Skenario Sistem Berjalan	44
4.2.3	Activity Diagram Sistem Berjalan	46
4.2.4	Spesifikasi Dokumen Masukan.....	48
4.2.5	Spesifikasi Dokumen Keluaran.....	48
4.2.6	Identifikasi Kebutuhan Sistem	49
4.3	Perancangan Sistem.....	50
4.3.1	Use Case Diagram Sistem Usulan	50
4.3.2	Skenario Sistem Usulan	53
4.3.3	Activity Diagram Sistem Usulan	82
4.3.3.1	Activity Diagram Hak Akses Pasien.....	82
4.3.3.2	Activity Diagram Hak Akses Admin	93
4.3.3.3	Activity Diagram Hak Akses Kepala Puskesmas	118
4.3.4	Rancangan Masukan	124
4.3.5	Rancangan Keluaran	124
4.3.6	Rancangan Basis data.....	125
4.4	Implementasi Sistem	131
4.4.1	Rancangan Tampilan Hak Akses Pasien.....	131
4.4.2	Rancangan Tampilan Hak Akses Admin	136
4.4.3	Rancangan Tampilan Hak Akses Kepala Puskesmas	148
4.4.4	Langkah Dan Rumus Penyelesaian Metode <i>Servqual</i>	151

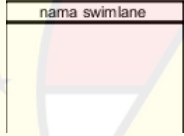
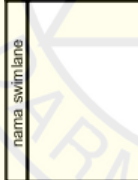
4.4.5	Perhitungan Metode <i>Servqual</i>	152
BAB V		161
HASIL DAN PEMBAHASAN		161
5.1	Tampilan Aplikasi	161
5.1.1	Hak Akses Pasien.....	161
5.1.2	Hak Akses Admin	166
5.1.3	Hak Akses Kepala Puskesmas	179
5.2	Uji Coba Aplikasi	182
5.2.1	Uji Coba Struktural	182
5.2.2	Uji Coba Fungsional	184
5.2.3	Uji Coba Validasi.....	186
BAB VI		188
KESIMPULAN DAN SARAN		188
6.1	Kesimpulan.....	188
6.2	Saran.....	189
DAFTAR PUSTAKA		190
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		193
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI		194
SURAT KETERANGAN RISET		195
LAMPIRAN		196
Lampiran A. 1	Buku pelayanan.....	196
Lampiran A. 2	Laporan	197
Lampiran A. 3	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	198

DAFTAR SIMBOL

A. Simbol *Use Case* Diagram

Simbol	Deskripsi
<i>Use case</i> 	Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor; biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja diawal <i>frase</i> nama <i>Use Case</i>
Aktor / <i>actor</i> 	Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda diawal <i>frase</i> nama aktor
Asosiasi / <i>association</i> 	Komunikasi antara aktor dan <i>use case</i> yang berpartisipasi pada <i>use case</i> atau <i>use case</i> memiliki interaksi dengan aktor
Ekstensi / <i>extend</i> 	Relasi <i>use case</i> tambahan kesebuah <i>use case</i> dinamakan <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan itu; mirip dengan prinsip <i>intherince</i> pada pemrograman berorientasi objek; biasanya <i>use case</i> tambahan memiliki nama depan yang sama dengan <i>use case</i> yang ditambahkan.
Generalisasi / <i>generalization</i> 	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antara dua buah <i>use case</i> dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.

B. Simbol *Activity* Diagram

Simbol	Deskripsi
Status awal 	Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
Aktivitas 	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja
Percabangan / <i>decision</i> 	Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu
Penggabungan / <i>join</i> 	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
Status akhir 	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir
Swimlane  Atau 	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3. 2 Tahapan SDLC.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Tridayasakti.....	41
Gambar 4. 2 Use Case Diagram Sistem yang berjalan	43
Gambar 4. 3 Activity Diagram Menanyakan Kepuasan Pelayanan.....	46
Gambar 4. 4 Activty Diagram Melaporkan Pelayanan Kesehatan	47
Gambar 4. 5 Use Case Diagram Hak Akses Pasien.....	50
Gambar 4. 6 Use Case Diagram Hak Akses Admin	51
Gambar 4. 7 Use Case Diagram Hak Akses Kepala Puskesmas.....	52
Gambar 4. 8 Activity Diagram Melihat Home.....	82
Gambar 4. 9 Activity Diagram Melakukan Login	83
Gambar 4. 10 Activity Diagram Melihat Dashboard.....	85
Gambar 4. 11 Activity Diagram Mengakses Kuisisioner	87
Gambar 4. 12 Activity Diagram Mengakses Profile.....	89
Gambar 4. 13 Activity Diagram Melakukan Logout	91
Gambar 4. 14 Activity Diagram Melihat Home.....	93
Gambar 4. 15 Activity Diagram Melakukan Login	94
Gambar 4. 16 Activity Diagram Melihat Dashboard.....	96
Gambar 4. 17 Activity Diagram Mengakses Data User.....	98
Gambar 4. 18 Activity Diagram Mengakses Data Pasien.....	100
Gambar 4. 19 Activity Diagram Mengakses Data Ulasan	102
Gambar 4. 20 Activity Diagram Mengakses Data Transaksi Berobat.....	104
Gambar 4. 21 Activity Diagram Mengakses Data Dimensi.....	106
Gambar 4. 22 Activity Diagram Mengakses Data Sub Dimensi	108
Gambar 4. 23 Activity Diagram Mengakses Perhitungan Dimensi.....	110
Gambar 4. 24 Activity Diagram Mengakses Perhitungan Sub Dimensi.....	112
Gambar 4. 25 Activity Diagram Mengakses Laporan	114
Gambar 4. 26 Activity Diagram Melakukan Logout	116
Gambar 4. 27 Activity Diagram Melihat Home.....	118
Gambar 4. 28 Activity Diagram Melakukan Login	119
Gambar 4. 29 Activity Diagram Mengakses Laporan	121
Gambar 4. 30 Activity Diagram Melakukan Logout	123
Gambar 4. 31 ERD (Entity Relationship Diagram)	125
Gambar 4. 32 Halaman Home.....	131
Gambar 4. 33 Halaman Login.....	132
Gambar 4. 34 Halaman Dashboard Pasien.....	133
Gambar 4. 35 Halaman Kuisisioner Pasien	134
Gambar 4. 36 Halaman Profile Pasien	135

Gambar 4. 37 Halaman Home.....	136
Gambar 4. 38 Halaman Login.....	137
Gambar 4. 39 Halaman Dashboard Admin.....	138
Gambar 4. 40 Halaman Data User	139
Gambar 4. 41 Halaman Data Pasien	140
Gambar 4. 42 Halaman Data Ulasan.....	141
Gambar 4. 43 Halaman Data Transaksi Berobat.....	142
Gambar 4. 44 Halaman Data Dimensi	143
Gambar 4. 45 Halaman Data Sub Dimensi	144
Gambar 4. 46 Halaman Perhitungan Dimensi.....	145
Gambar 4. 47 Halaman Perhitungan Sub Dimensi	146
Gambar 4. 48 Halaman Halaman Laporan.....	147
Gambar 4. 49 Halaman Home.....	148
Gambar 4. 50 Halaman Login.....	149
Gambar 4. 51 Halaman Laporan Kepala Puskesmas	150
Gambar 5. 1 Halaman Home.....	161
Gambar 5. 2 Halaman Login.....	162
Gambar 5. 3 Halaman Dashboard Pasien.....	163
Gambar 5. 4 Halaman Kuisisioner.....	164
Gambar 5. 5 Halaman Profile.....	165
Gambar 5. 6 Halaman Home.....	166
Gambar 5. 7 Halaman Login.....	167
Gambar 5. 8 Halaman Dashboard Admin	168
Gambar 5. 9 Halaman Data user	169
Gambar 5. 10 Halaman Data Pasien	170
Gambar 5. 11 Halaman Data Ulasan.....	171
Gambar 5. 12 Halaman Data Transaksi Berobat.....	172
Gambar 5. 13 Halaman Data Detail Transaksi Berobat.....	173
Gambar 5. 14 Halaman Data Dimensi	174
Gambar 5. 15 Halaman Data Sub Dimensi	175
Gambar 5. 16 Halaman Perhitungan Dimensi.....	176
Gambar 5. 17 Halaman Perhitungan Sub Dimensi	177
Gambar 5. 18 Halaman Laporan	178
Gambar 5. 19 Halaman Home.....	179
Gambar 5. 20 Halaman Login.....	180
Gambar 5. 21 Halaman Laporan Kepala Puskesmas	181
Gambar 5. 22 Halaman Perhitungan Dimensi.....	186
Gambar 5. 23 Halaman Perhitungan Sub Dimensi	186
Gambar 5. 24 Halaman Perhitungan Sub Dimensi	186

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sub Dimensi <i>Servqual</i>	15
Tabel 3. 1 Nilai rata-rata gap 5 terhadap pernyataan kualitas pelayanan jasa	33
Tabel 3. 2 Nilai rata-rata gap 5 berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i>	35
Tabel 3. 3 Urutan Gap 5 tiap atribut dari gap terkecil sampai gap terbesar.....	35
Tabel 4. 1 Skenario Menanyakan Kepuasan Pelayanan Kesehatan	44
Tabel 4. 2 Skenario Melaporkan Pelayanan Kesehatan	45
Tabel 4. 3 Skenario Melihat Home	53
Tabel 4. 4 Skenario Melakukan Login	54
Tabel 4. 5 Skenario Melihat Dashboard.....	55
Tabel 4. 6 Skenario Mengakses Kuisisioner.....	56
Tabel 4. 7 Skenario Mengakses Profile.....	57
Tabel 4. 8 Skenario Melakukan Logout.....	59
Tabel 4. 9 Skenario Melihat Home	60
Tabel 4. 10 Skenario Melakukan Login.....	61
Tabel 4. 11 Skenario Melihat Dashboard.....	62
Tabel 4. 12 Skenario Mengakses Data User	63
Tabel 4. 13 Skenario Mengakses Data Pasien	65
Tabel 4. 14 Skenario Mengakses Data Ulasan.....	66
Tabel 4. 15 Skenario Mengakses Data Transaksi Berobat.....	68
Tabel 4. 16 Skenario Mengakses Data Dimensi	70
Tabel 4. 17 Skenario Mengakses Data Sub Dimensi	72
Tabel 4. 18 Skenario Mengakses Perhitungan Dimensi.....	74
Tabel 4. 19 Skenario Mengakses Perhitungan Sub Dimensi	75
Tabel 4. 20 Skenario Mengakses Laporan	76
Tabel 4. 21 Skenario Melakukan Logout.....	77
Tabel 4. 22 Skenario Melihat Home	78
Tabel 4. 23 Skenario Melakukan Login.....	79
Tabel 4. 24 Skenario Mengakses Laporan	80
Tabel 4. 25 Skenario Melakukan Logout.....	81
Tabel 4. 26 Tabel User	126
Tabel 4. 27 Tabel Pasien	126
Tabel 4. 28 Tabel Dimensi	127
Tabel 4. 29 Tabel Sub Dimensi.....	127
Tabel 4. 30 Tabel Dimensi Harapan	127
Tabel 4. 31 Tabel Sub Dimensi Harapan	127
Tabel 4. 32 Tabel Dimensi Kenyataan.....	128
Tabel 4. 33 Tabel Sub Dimensi Kenyataan.....	128
Tabel 4. 34 Tabel Dimensi Nilai	128

Tabel 4. 35 Tabel Sub Dimensi Nilai.....	128
Tabel 4. 36 Tabel Jawaban.....	129
Tabel 4. 37 Tabel Jawaban2.....	129
Tabel 4. 38 Tabel Ulasan	130
Tabel 4. 39 Tabel Transaksi Berobat	130
Tabel 4. 40 Tabel Nilai rata-rata gap 5 terhadap pernyataan kualitas pelayanan	156
Tabel 4. 41 Tabel Nilai rata-rata gap 5 berdasarkan lima dimensi <i>servqual</i>	158
Tabel 4. 42 Tabel Urutan Gap 5 tiap atribut	159
Tabel 5. 1 Uji Coba Struktural	182
Tabel 5. 2 Uji Coba Fungsional	184



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Dokumen Masukan.....	196
Lampiran A. 2 Dokumen Keluaran.....	197
Lampiran A. 3 Pertanyaan Wawancara.....	198

