**Universitas Diponegoro**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat**

**Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat**

**Konsentrasi Sistem Informasi Manajemen Kesehatan**

**2014**

# ABSTRAK

**Richi Eka Yanti**

**Pengembangan Sistem Informasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Halmahera Semarang untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan**

Kegiatan Evaluasi Pelayanan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang seringkali berjalan kurang baik karena informasi kepuasan pasien yang berasal dari survey kepuasan pasien belum dapat mendukung kegiatan evaluasi. Ada beberapa permasalahan pada sistem informasi kepuasan pasien sebelum dikembangkan yaitu Petugas RM seringkali terlambat melaporkan informasi kepuasan pasien kepada Koordinator BP dan Kepala Puskesmas dikarenakan proses pengolahan data kepuasan pasien memakan waktu lama, laporan kepuasan pasien belum jelas dan . Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan sistem informasi kepuasan pasien di Puskesmas Halmahera Kota Semarang untuk mendukung evaluasi pelayanan.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain pra eksperiment dengan pendekatan one group pretest-posttest, pengembangan sistem menggunakan metode FAST (*Framework for the Application of System Technique*). Subjek penelitian terdiri dari Kepala Puskesmas, Koordinator BP dan Petugas RM. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara mendalam dan cheklist. Pengolahan data menggunakan analisis isi dan rata-rata tertimbang.

Penelitian ini menghasilkan suatu sistem infromasi kepuasan pasien untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada sistem sebelum dikembangkan. Hasil dari perhitungan rata-rata tertimbang menunjukkan bahwa rata-rata skor sesudah sistem dikembangkan lebih tinggi dari pada rata-rata skor sebelum sistem di kembangkan. Dari aspek kejelasan informasi meningkat dari 2.04 menjadi 4.18. dari aspek ketepatan waktu meningkat dari 2.19 menjadi 4.24. Dari aspek kemudahan akses informasi meningkat dari 2.23 menjadi 4.43. Sebagian besar pasien menyatakan sistem informasi kepuasan pasien mudah digunakan dan sebagian besar pasien juga setuju jika sistem informasi kepuasan pasien terus diterapkan.

Sistem informasi kepuasan pasien yang baru dikembangkan secara periodik perlu dievaluasi dan pihak manajemen agar terus menerus memonitor sistem informasi kepuasan pasien untuk menjamin sistem terus berjalan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Kepuasan Pasien, Puskesmas

Pustaka : 35 (1993-2012)

**Diponegoro University**

**Faculty of Public Health**

**Master’s Program in Public Health**

**Majoring in Health Management Information System**

**2014**

**ABSTRACT**

**Richi Eka Yanti**

**Information System Development of Patients’ Satisfaction at Halmahera Health Center in Semarang to Support Evaluation of Services**

Evaluation activity of services at Halmahera Health Center in Semarang City was not good because information of patients’ satisfaction obtained from a survey could not be used to support the evaluation activity. Some problems on the current information system of patients’ satisfaction were as follows: a RM officer was often late to inform about patients’ satisfaction to a BP coordinator and head of health center because data processing took long time and a report of patients’ satisfaction was not clear. This research aimed to develop information system of patients’ satisfaction at Halmahera Health Center in Semarang to support evaluation of services.

This was pre-experiment design using one group pretest-posttest approach. Development of the system used a method of FAST (Framework for the Application of System Technique). Research subjects encompassed head of health center, coordinator of BP, and RM officer. Data were collected using techniques of observation, indepth interview, and checklist. Furthermore, data were analyzed using content analysis and balanced average.

The research resulted new information system of patients’ satisfaction to solve problems happened in the old system. The result of balanced average calculation showed that average of scores in the new system was higher than that of the old system. Aspect of information clarity increased from 2.04 to 4.18. Similarly, aspect of timeliness rose from 2.19 to 4.24 and aspect of easiness to access climb from 2.23 to 4.43. Most of patients stated that the new system was user friendly and they agreed if it was applied.

The new information system of patients’ satisfaction needs to periodically be evaluated and the health center manager needs to continually monitor the system in order to keep it running properly.

Key Words : Information System of Patients’ Satisfaction, Health Center

Bibliography : 35 (1993-2012)