

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Bambang Prasetyo, survey merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pertanyaan terstruktur kepada banyak orang[1]. Survey seringkali digunakan untuk mengevaluasi kinerja seseorang atau lembaga. Hasil dari survey digunakan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data survey, salah satu yang paling banyak dilakukan yaitu melalui angket yang didistribusikan kepada responden dalam bentuk kertas.

Puskesmas Sukodono di Kabupaten Sidoarjo selama ini menggunakan angket dalam mencari data mengenai indek kepuasan kualitas pelayanan kesehatan pada lembaganya. Angket berupa beberapa lembar kertas yang berisi pertanyaan didistribusikan hanya kepada pengunjung di lokasi Puskesmas Sukodono. Proses menganalisis data angket memakan waktu yang cukup lama dan relatif sulit karena masih secara manual. Selain itu, teknik pengumpulan data melalui angket ini jangkauannya kurang luas dan memerlukan biaya yang mahal.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan di atas maka penulis membuat sebuah aplikasi mobile survey online. Penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman Apache Cordova di karenakan kemudahan dalam mengembangkan suatu aplikasi dan Onsen Ui Framework berbasis *open source* yang merupakan komponen *HTML5 Hybrid mobile app*. Selain itu Apache Cordova juga hanya menggunakan *HTML5*, *CSS3* dan *Javascript*, serta adanya dukungan set API (*Application Program Interface*) memungkinkan pengguna aplikasi untuk mengakses fungsi perangkat.

Dalam merancang aplikasi mobile dibutuhkan suatu metode untuk mengetahui bagaimana skenario yang dapat diikuti saat melakukan pengembangan aplikasi mobile. Maka perancangan aplikasi survey online ini menggunakan metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat. IKM sendiri merupakan metode pengukuran pelayanan publik dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Diharapkan dengan adanya aplikasi survey online berbasis mobile dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat memberikan kemudahan terhadap surveyor dalam menentukan nilai

mutu pelayanan yang di berikan terhadap responden serta membantu responden mengisi kuesioner dimanapun responden berada. Dari uraian latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“Survey Online Berbasis Mobile Untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sukodono”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur indeks kepuasan kualitas pelayanan kesehatan pada perangkat berbasis mobile.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi *survey online* berbasis mobile.
2. Mengimplementasikan aplikasi *survey online* dengan menggunakan pemrograman Apache Cordova dan Onsen UI Framework.
3. Mengukur indeks kepuasan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Mempermudah Surveyor dalam mendapatkan hasil survey dari Responden
2. Mempermudah responden dalam mengisi kuesioner dimanapun responden berada

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan maka diberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi *survey online* ini dibangun berbasis android dengan menggunakan pemrograman Apache cordova dan Onsen Ui *Framework Hybrid mobile app*.



2. Aplikasi ini diutamakan untuk responden, tetapi secara fungsional surveyor tetap dilibatkan.
3. Aplikasi ini memiliki dua level user yaitu surveyor (pembuat survey) dan responden (pasien yang berkunjung di pelayanan kesehatan).
4. Data Sekunder didapat dari 180 data yang telah diisi oleh responden.
5. Fitur responden berisi tentang pengisian data diri responden, memilih *Judul Survey*, *Geolocation* sebagai pemberitahuan letak responden dan mengambil foto untuk mengisi *survey*, sedangkan fitur surveyor berisi tentang *Profile Surveyor*, *Koleksi data survey* yang dimiliki surveyor serta *Hasil Survey* yang telah diisi responden

1.6 Metodologi Penulisan Skripsi

Metode pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1.6.1. Studi Literatur

Studi literatur menjelaskan dasar teori yang digunakan sebagai penunjang penelitian acuan penulisan skripsi dan pengembangan aplikasi. Teori dan pustaka pendukung tersebut meliputi :

1. Tinjauan Pustaka (Penelitian Sebelumnya)
2. Pengertian Survey
3. Android
4. API Geolocation
5. API Camera
6. Phonegap
7. Onsen Ui
8. Pengertian IKM (Indek Kepuasan Masyarakat)

1.6.2. Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan bertujuan untuk mengetahui semua kebutuhan yang diperlukan dari data-data Indeks kepuasan masyarakat yang di perlukan dan pengembangan perangkat lunak yang akan dibangun. Metode analisis yang digunakan adalah *object-oriented analysis* dengan bahasa permodelan UML (*Unified Modelling Language*).Diagram *use case*

digunakan untuk mendiskripsikan kebutuhan-kebutuhan dan fungsionalitas perangkat lunak dari sudut pandang pengguna.

1.6.3. Perancangan Sistem

Pada tahap perancangan perangkat lunak akan dilakukan setelah semua kebutuhan sudah didapatkan pada tahap analisis kebutuhan. Pada tahap ini dilakukan perancangan database untuk menyimpan data hasil survey, serta informasi data responden dan tahap perancangan selanjutnya adalah antarmuka pengguna atau user interface aplikasi.

1.6.4. Implementasi Sistem

Tahap implementasi dilakukan setelah semua bagian pada tahap perancangan sudah bisa dan layak untuk dilanjutkan. Selama implementasi, pada tiap-tiap bagian tertentu dilakukan proses evaluasi secara bertahap hingga pada akhirnya seluruh hasil implementasi telah mengalami pengujian dengan baik.

1.6.5. Kesimpulan

Hasil dari analisa dan implementasi sistem digunakan sebagai bahan acuan untuk penarikan kesimpulan kesesuaian sistem yang dirancang sebanding.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metodologi dan sistematika penulisan.

BAB II : STUDI PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai studi pustaka yang digunakan untuk menunjang penulisan skripsi. Beberapa studi pustaka yang dimaksud diantaranya adalah Tinjauan pustaka, Pengertian Pelayanan Kesehatan, Pengertian Survey, Android, Phonegap, Onsen UI Framework dan indek kepuasan masyarakat.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bagian ini menguraikan desain atau rancangan dari sistem yang akan dibuat. Perancangan yang dilakukan meliputi beberapa tahap. Tahap pertama dijelaskan gambaran umum mengenai aplikasi mobile ini dilanjutkan tahap kedua dilakukan analisa kebutuhan dilanjutkan tahap ketiga yaitu perancangan perangkat lunak secara spesifik.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN UJI COBA

Bagian ini akan menjelaskan uraian tentang implementasi system dan uji coba yang telah dibuat. Pembahasan terdiri dari penjelasan tentang spesifikasi sistem, implementasi fungsi dan layout, implementasi database dan implementasi antarmuka perangkat lunak.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dari implementasi sistem yang telah dibuat serta saran untuk pengembangan sistem atau penelitian berikutnya.



(Halaman Ini Sengaja Dikosongkan)