



**RANCANGAN APLIKASI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN  
METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI RSJD  
PROVINSI BANGKA BELITUNG BERBASIS DESKTOP**



**LAPORAN KULIAH PRAKTEK**

Oleh :

NIM	NAMA
1. 1422500090	ANDRES
2. 1422500099	NURDERMANTO
3. 1622500032	ALVA EDISON LODWEK

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
STMIK ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG  
2017/2018**



SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN  
KOMPUTER  
ATMA LUHUR

PERSETUJUAN LAPORAN KULIAH PRAKTEK

Program Studi : Sistem Informasi  
Jenjang Studi : Starata 1  
Judul : RANCANGAN APLIKASI SISTEM PENDUKUNG  
KEPUTUSAN UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN  
METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS  
(AHP) DI RSJD PROVINSI BANGKA BELITUNG  
BERBASIS DESKTOP

NIM

1. 1422500090
2. 1422500099
3. 1622500032

NAMA

ANDRES  
NURDERMANTO  
ALVA EDISON LODEWEK

Menyetujui,  
Pembimbing

Pangkalpinang, 29 Desember 2017  
Pembimbing Lapangan,

Sujono, M.Kom  
NIDN : 0211037702

Eko Siswanto, SH  
NIP : 196111221989031002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

  
Okkita Rizan, S.Kom, M.Kom  
NIDN : 0211108306

## LEMBAR PENGESAHAN SELESAI KP

Dinyatakan bahwa :

1. Andres (1422500090)
2. Nurdermanto (1422500099)
3. Alva Edison Ludewek (1622500032)

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Praktek dari 16 Oktober 2017 sampai dengan 03 Januari 2017 dengan baik.

Nama Instansi : Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Bangka  
Belitung

Alamat : Jln. Jendral Sudirman No.345 Kelurahan Parit  
Padang, Sungailiat.

Pembimbing Praktek  
Tanggal, 29 Desember 2017



Eko Siswanto, SH  
NIP : 196111221989031002

## ABSTRAK

Sulitnya pengukuran terhadap kualitas pelayanan menyebabkan para manajer atau pimpinan instansi sulit mengambil kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Padahal, jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Jika kepuasan pelanggan tinggi, akan lebih banyak pelanggan yang akan membeli jasa pelayanan instansi tersebut sehingga keuntungan akan bertambah. Penelitian ini mencoba mengatasi kesulitan yang dihadapi para manajer atau pimpinan instansi dalam permasalahan yang berkaitan dengan pengukuran kualitas produk pelayanannya. Bidang pelayanan yang menjadi pokok penelitian adalah kesehatan. Sistem pendukung keputusan yang dibuat dapat digunakan untuk menentukan dimensi pelayanan yang kualitasnya paling lemah. Sistem yang dibangun berbasis desktop. Dimensi pelayanan yang relevan dengan bidang kesehatan ditinjau dari data yang didapat melalui kuisioner. Metode yang dipakai dalam peninjauan tersebut adalah metode *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*. Sistem pendukung keputusan yang dihasilkan diharapkan dapat membantu pimpinan rumah sakit dalam menentukan strategi yang harus diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit, sehingga mereka akan memilih rumah sakit tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat menjadi model SPK untuk mengukur kualitas pelayanan di bidang lain dengan menggunakan metode *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*.

*Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Pelayanan Kesehatan, metode ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan laporan praktek kerja ini dapat diselesaikan dengan lancar. dalam laporan kuliah praktek kerja ini penulis mengambil judul **“Rancangan Sistem Pendukung Keputusan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Analytical Hierarkchy Process (AHP) Di RSJD Provinsi Bangka Belitung”**.

Adapun tujuan dari penulisan laporan kuliah praktek kerja ini adalah untuk melengkapi program perkuliahan S1 pada jurusan Sistem Informatika di STMIK Atma Luhur Pangkalpinang. Pada Kesempatan yang sama, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Okkita Rizan, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua jurusan Sistem Informatika.
2. Bapak Sujono, S.kom, M.Kom, selaku Dosen Wali sekaligus pembimbing yang mengarahkan penyusunan laporan kuliah kerja praktek ini.
3. Bapak Eko Siswanto,SH, selaku pembimbing lapangan yang sudah banyak sekali meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
4. Seluruh staf Seksi data dan Informasi di RSJD Provinsi Bangka Belitung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu mempermudah penulis dalam penulisan kuliah kerja praktek ini.

Rupanya sulit untuk menemukan kata-kata yang mampu melukiskan dan mengungkapkan rasa terima kasih karena telah memberikan dorongan semangat serta bantuan moral yang tak ternilai harganya. Akhir kata semoga segala kebaikan dari berbagai pihak tersebut di atas menjadi amal ibadah yang di terima oleh Allah SWT.

Pangkalpinang, 29 Desember 2017

Penulis

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	11
Gambar 3.1 Pintu Gerbang Rumah Sakit Jiwa .....	37
Gambar 3.2 Gedung Utama .....	37
Gambar 4.1 Diagram Konteks .....	38
Gambar 4.2 DFD Level 1.....	39
Gambar 4.3 Diagram Hirarki .....	40
Gambar 4.4 Flowchart Sistem.....	51
Gambar 4.5 Diagram Usecase.....	52
Gambar 4.4.1 Form Login .....	62
Gambar 4.4.2 Form Tampilan Menu Utama.....	63
Gambar 4.4.3 Form Perhitungan AHP.....	64
Gambar 4.4.4 Form Entry Dara Kriteria.....	64
Gambar 4.4.5 Form Data Alternatif.....	65
Gambar 4.4.6 Form Penilaian Kinerja Dokter.....	66

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Perbandingan.....	8
Tabel 2.2 Skala Nilai Random Indeks Oarkridge Laboratory .....	10
Tabel 2.3 Tabel Pimpinan Rumah Sakit .....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lembar Berita Acara Konsultasi Dosen .....	68
Lembar Berita Acara Kunjungan KP .....	69
Formulir Pendaftaran Kuliah Praktek .....	71
Formulir Persetujuan Kuliah Kerja Praktek.....	72



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
1.5 Tujuan Penelitian .....	2
1.6 Metodologi Penelitian .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Sistem .....	4
2.2 Sistem Pendukung Keputusan .....	4
2.2.1 Definisi Sistem Pendukung Keputusan .....	4
2.2.2 Komponen-Komponen Sistem Pendukung Keputusan .....	5
2.2.3 Karakteristik dan Kemampuan Sistem Pendukung Keputusan .....	6
2.2.4 Langkah-Langkah Pengambilan Keputusan .....	7
2.2.5 Karakteristik dan Nilai Guna Sistem .....	7
2.3 Analytical Hierarchy Process (AHP) .....	8
2.4 Kerangka Konsep .....	11
2.5 Kebutuhan Perangkat Lunak Sistem Informasi .....	11
2.5.1 Visual Basic. Net 2008 .....	11

2.5.2 Microsoft Office Acces 2007.....	12
2.5.3 Expret Choice 2000 .....	12
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12

### **BAB III ORGANISASI**

3.1 Sejarah Singkat RSJD Provinsi Bangka Belitung .....	15
3.2 Visi Misi.....	17
3.2.1 Visi RSJD Provinsi Bangka Belitung .....	17
3.2.2 Misi RSJD Provinsi Bangka Belitung .....	18
3.3 Struktur Organisasi RSJD Provinsi Bangka Belitung.....	18
3.4 Uraian Tugas RSJD Provinsi Bangka Belitung .....	20
3.5 Lampiran Foto RSJD Provinsi Bangka Belitung .....	37

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Analisa Sistem .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Sistem yang Dibuat.....	38
4.1.2 Diagram Konteks.....	38
4.1.3 Diagram Aliran Data.....	39
4.2 Proses Perhitungan Menggunakan AHP.....	40
4.3 Perancangan Sistem .....	51
4.3.1 Perancangan Basis Data .....	51
4.3.2 Usecase Diagram .....	52
4.3.3 Deskripsi Usecase .....	52
4.3.4 Diagram ER .....	56
4.3.5 Transformasi Diagram ER ke Logical Record Structure (LRS).....	57
4.3.6 Logical Record Structure .....	57
4.3.7 Tabel Relasi .....	58
4.3.8 Spesifikasi Basis Data .....	59
4.4 Rancangan Layar .....	62

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 65

5.2 Saran ..... 65

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 66

**LAMPIRAN** ..... 67