

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOKTER TERHADAP PEMANFAATAN APLIKASI MEDOK DI RUMAH SAKIT HERMINA BANYUMANIK

Ika Archie Satyawan., S.Kom<sup>1</sup>, Ns. Mustika Arindita Nurmalitasari., S.Kep<sup>2</sup>, Amalia Raafiah., S.KM<sup>3</sup>, Maria Puji Lestari., AMK<sup>4</sup>.

Rumah Sakit Hermina Banyumanik

## Abstract

Sistem berkonsep *self-ordering* merupakan salah satu bentuk inovasi pemesanan makanan secara digital. RS Hermina Banyumanik mengembangkan satu aplikasi bernama Medok (Menu Dokter OK) untuk memfasilitasi komunikasi antara dokter dengan bagian tata boga untuk pemesanan makanan ketika adanya tindakan di kamar operasi. Aplikasi Medok merupakan aplikasi berbasis website yang dapat diakses oleh dokter operator dan dokter anastesi sebelum masuk ke kamar operasi, melalui scan barcode menggunakan smartphone yang dilanjutkan dengan form pemilihan menu, setelah memilih menu, pesanan dokter secara otomatis masuk ke dalam layar monitor yang ada di dapur/ruang memasak dan menjadi notifikasi bagi bagian tata boga untuk segera menindaklanjuti pesanan tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Pengumpulan data menggunakan survei kuesioner yang dilakukan pada bulan Januari 2025, dengan waktu 24 jam hari Senin sampai Minggu untuk mengambil informasi mengenai kepuasan dokter terhadap aplikasi Medok berdasarkan beberapa atribut penilaian yaitu kemudahan akses, desain tampilan, informasi yang diterima, dan penyampaian informasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Medok menghasilkan beberapa indikator penting yaitu tingkat kepentingan sebesar 24,34, tingkat kepuasan sebesar 23,58, dan tingkat kualitas sebesar 95,66. Dengan nilai CSI keseluruhan sebesar 76,6%, hasil ini menunjukkan bahwa dokter OK merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem.

Disarankan supaya aplikasi Medok dapat diakses menggunakan browser Safari pada iPhone, dapat membantu dalam kendali biaya rumah sakit, bagian pantry diharapkan bisa update status pesanan dokter secara realtime agar tidak terjadi miskomunikasi, dan Perangkat komputer di dapur sebaiknya diganti dengan spesifikasi yang lebih mumpuni untuk menghindari eror sistem yang menyebabkan pesanan dokter tidak tersampaikan.

Keywords : Self-ordering, Customer Satisfaction Index, Digitalisasi

## LATAR BELAKANG

Fasilitas kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perorangan maupun masyarakat, dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif maupun paliatif, yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah atau masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes, 2023).

Aplikasi merupakan hasil pengembangan teknologi yang dapat dimanfaatkan melalui perangkat mobile sehingga memudahkan proses pengolahan maupun pemanfaatan suatu kegiatan (Agustin, 2022). Dalam penelitian Rezky, 2021 diterangkan bahwa suatu aplikasi dikatakan sukses apabila pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi, berdasarkan hal tersebut kepuasan penggunaan suatu aplikasi dinilai sangat penting bagi pengembang sebagai evaluasi untuk meningkatkan layanan aplikasi.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Sesaria, 2020) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan

ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi (Sesaria, 2020).

Rumah Sakit Hermina Banyumanik merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C di Kota Semarang yang memiliki fasilitas rawat inap 127 tempat tidur, memiliki 84 dokter spesialis, 15 dokter umum dan 309 karyawan, dengan capaian rata-rata pasien rawat jalan 528.20 per hari, rawat inap 91.72 per hari (capaian Januari-November 2024). Rumah Sakit Hermina Banyumanik memiliki 3 kamar operasi dengan rata-rata 11.13 tindakan per hari. Guna menunjang pelayanan di kamar operasi, pihak manajemen RS Hermina Banyumanik memberikan pelayanan makanan kepada dokter operator dan dokter anestesi yang melaksanakan tindakan di kamar operasi. Sebelumnya, pemesanan makanan oleh dokter dilaksanakan secara manual melalui telepon untuk dicatat dan ditindaklanjuti oleh bagian tata boga. Namun, ditemukan keluhan dari dokter di kamar operasi kepada pihak manajemen khususnya pada bagian tata boga, diantaranya tidak adanya respon dari tata boga ketika dihubungi, adanya miskomunikasi antara penerima telepon dengan chef yang memasak sampai dengan lama waktu pengerjaan pesanan makanan dan lama waktu pengantaran makanan.

Sistem pemesanan makanan berkonsep *self-ordering* dapat menjadi alternatif solusi untuk menggantikan sistem pemesanan makanan manual. Sistem *self-ordering* didefinisikan sebagai *e-ordering* yang mana pelanggan dapat memesan makanan secara elektronik melalui fasilitas teknologi yang sudah disediakan baik oleh rumah makan, seperti internet ataupun komputer (Abel & Obeten, 2015). Menurut Bhandge et al, dengan menerapkan sistem *self-ordering* dapat memberikan pengalaman tersendiri bagi pelanggan karena lebih leluasa dalam memilih makanan yang diinginkan.

Sehingga RS Hermina Banyumanik mengembangkan satu aplikasi bernama Medok (Menu Dokter OK) untuk memfasilitasi komunikasi antara dokter dengan bagian tata boga untuk pemesanan makanan ketika adanya tindakan di kamar operasi. Aplikasi Medok merupakan aplikasi berbasis website yang dapat diakses oleh dokter operator dan dokter anestesi sebelum masuk ke kamar operasi, melalui scan barcode menggunakan smartphone yang dilanjutkan dengan form pemilihan menu, setelah memilih menu, pesanan dokter secara otomatis masuk ke dalam layar monitor yang ada di dapur/ruang memasak dan menjadi notifikasi bagi bagian tata boga untuk segera menindaklanjuti pesanan tersebut. Aplikasi tersebut juga dapat diakses oleh kepala bagian tata boga, sehingga dapat dilakukan monitoring untuk menghindari adanya keterlambatan pengantaran makanan. Aplikasi Medok telah diterapkan sejak bulan Desember 2023 sampai sekarang, berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan dokter terhadap pemanfaatan Aplikasi Medok di RS Hermina Banyumanik sebagai tolak ukur evaluasi peningkatan layanan aplikasi.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisien (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang cukup tinggi, mudah digunakan dan sederhana serta memiliki skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi. Menurut Anggraeni dalam Nuriyana, kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Nuriyana, 2022).

## **TUJUAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dokter terhadap pemanfaatan aplikasi Medok berdasarkan kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi di RS Hermina Banyumanik.

## **LITERATURE REVIEW**

### **A. Kepuasan**

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja

gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi (Sesaria, 2020). Kepuasan pelanggan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tersebut muncul perasaan senang atau kecewa dari pelanggan tentang perbandingan kinerja dirasakan dengan yang diharapkan. Hampir semua perusahaan layanan berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan karena dapat memberikan efek yang sangat besar bagi perusahaan itu sendiri seperti kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Riyanto & Tunjungsari, 2020).

#### B. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo, 2018). Metode CSI adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisien (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang cukup tinggi, mudah digunakan dan sederhana serta memiliki skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi. Menurut Anggraeni dalam Nuriyana, kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui (Nuriyana, 2022).

#### C. Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses konversi atau transformasi informasi atau data dari bentuk analog menjadi bentuk digital. Dalam konteks teknologi informasi, digitalisasi merujuk pada proses mengubah dokumen, gambar, suara, dan data lainnya menjadi format digital yang dapat diakses dan digunakan melalui komputer atau perangkat elektronik lainnya. Digitalisasi juga merujuk pada perubahan dalam cara bisnis, organisasi, atau industri menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan atau produk yang mereka tawarkan. Sebagai contoh, perusahaan mungkin mengadopsi sistem manajemen digital untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional mereka, atau organisasi dapat mengembangkan platform online untuk berkomunikasi dengan anggota atau pelanggan mereka. Teknologi digital merupakan teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia, atau manual. Tetapi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Sistem digital adalah perkembangan dari sistem analog. Sebuah sistem digital menggunakan urutan angka untuk mewakili informasi. Tidak seperti sinyal analog, sinyal digital bersifat non continuous. (Aji, 2016).

#### D. Aplikasi

Aplikasi adalah bagian perangkat lunak komputer yang dibuat dengan program komputer untuk digunakan melakukan suatu tugas yang diinginkan oleh pengguna (Moh. Fauzi 2018:12). Menurut kamus komputer eksekutif, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. (Maulana & Susandi, 2020).

#### E. Website

Menurut (Elgamar, 2020:3), website adalah suatu media yang terdiri dari beberapa halaman yang saling berkaitan satu sama lain, dan berfungsi sebagai media untuk menampilkan suatu informasi, baik berbentuk gambar, video, teks, suara, maupun gabungan dari semuanya. Website bersifat multiplatform yang artinya dapat dibuka dari segala perangkat atau device yang terhubung dengan jaringan internet. Walaupun teknologi ini sudah cukup lama digunakan, namun saat ini masih banyak sekali perusahaan-perusahaan yang masih menggunakan website dalam menampilkan profil perusahaan (*company profile*), menjual produk, ataupun sebagai sistem yang dapat digunakan oleh pelanggan. Perkembangan teknologi internet dan aplikasi mobile telah membawa kita selangkah lebih maju dalam penerapan teknologi dalam kehidupan modern. Salah satunya adalah aplikasi pemesanan barang dan jasa berupa aplikasi pemesanan makanan. Dengan bantuan

aplikasi ini kita bisa mendapatkan makanan yang kita inginkan dengan lebih mudah tanpa harus repot.

#### F. Aplikasi Berbasis Web

Aplikasi berbasis Web adalah aplikasi yang dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP, CSS, JS yang membutuhkan web server dan browser untuk menjalankannya seperti Chrome, Firefox atau Opera, internet explorer, Microsoft edge dan lain-lainnya. Aplikasi ini dapat berjalan pada jaringan maupun internet (Jaringan LAN). Data yang terpusat dan kemudahan dalam mengakses adalah ciri utama yang membuat Aplikasi Web lebih banyak diminati dan lebih mudah diimplementasikan di berbagai bidang kehidupan (Janner Simamarta, dkk 2021:113).

#### G. Pemesanan

Menurut Septian (2018), pemesanan dalam arti umum adalah perjanjian antara 2 pihak atau lebih, perjanjian tersebut berupa produk atau jasa. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemesanan merupakan suatu proses yang dilakukan antara konsumen dengan produsen dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi konsumen.

#### H. Kerangka Teori

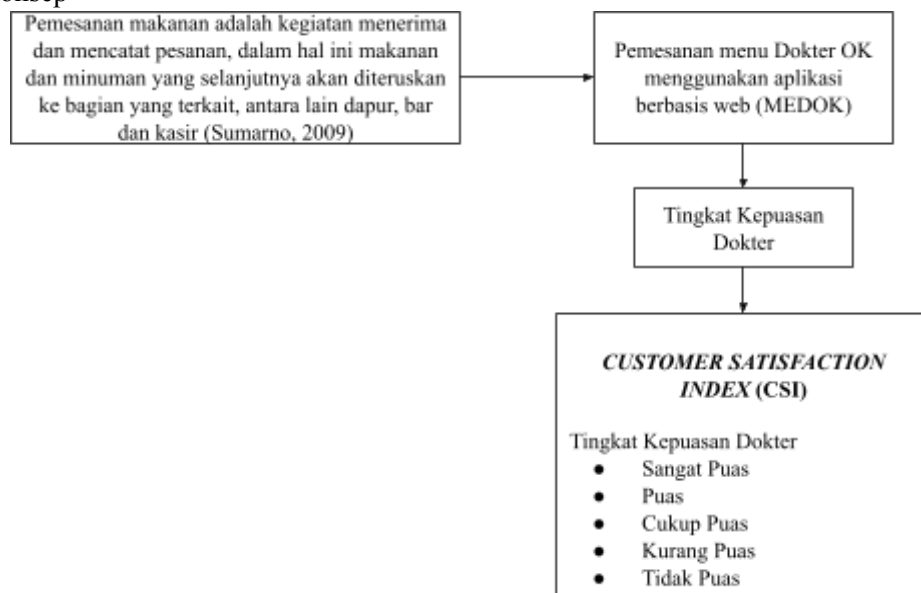
Berdasarkan uraian dalam landasan teori, maka disusun kerangka teori mengenai tingkat kepuasan dokter terhadap pemanfaatan Aplikasi Medok, kerangka teori penelitian ini disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Teori

Sumber: Modifikasi dari Barnes (2001) dalam Aryadita (2017) dan Bhote (1996) dalam Widodo (2018).

#### I. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep

## **METODE**

### **Desain**

Jenis Penelitian adalah proses pengumpulan data dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pengumpulan data yang dihasilkan menggunakan survei kuesioner data kepuasan yang dilakukan pada bulan Januari 2025, dengan waktu 24 jam hari Senin sampai Minggu untuk mengambil informasi mengenai kepuasan dokter terhadap aplikasi Medok berdasarkan beberapa atribut penilaian yaitu kemudahan akses, desain tampilan, informasi yang diterima, dan penyampaian informasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*).

### **Variabel Penelitian**

1. Variabel Bebas (independent)
  - a. Kemudahan akses
  - b. Desain menarik
  - c. Informasi mudah dipahami
  - d. Kebutuhan informasi
  - e. Rasa personalisasi
  - f. Kemudahan menyampaikan informasi
2. Variabel Terikat (dependent)

Tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.

### **Hipotesis Penelitian**

- H1: Ada hubungan kemudahan akses terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.
- H2: Ada hubungan desain menarik terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.
- H3: Ada hubungan informasi mudah dipahami terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.
- H4: Ada hubungan kebutuhan informasi terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.
- H5: Ada hubungan rasa personalisasi terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.
- H6: Ada hubungan kemudahan menyampaikan informasi terhadap tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok.

### **Jumlah Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi merupakan wilayah generasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang memiliki kualitas dan karakter yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian kuantitatif adalah dokter yang melakukan tindakan di OK RS Hermina Banyumanik sejumlah 44 dokter.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018).

  - a. Dokter yang sudah menggunakan aplikasi Medok
  - b. Dokter yang melakukan operasi di OK RS Hermina Banyumanik

- c. Dokter yang melakukan pemesanan makanan dan minuman dalam kurun waktu 1 bulan (Januari 2025)
2. Kriteria Eksklusi  
Kriteria eksklusi yaitu kriteria anggota populasi yang tidak dapat dijadikan sebagai sampel (Notoatmodjo, 2018). Tidak ada kriteria eksklusi pada penelitian ini.

### Definisi Operasional

1. Variabel bebas (independent)

Tabel 1. Variabel Bebas (Independent)

| No | Variabel                         | Definisi operasional                                           | Alat ukur dan cara ukur | Hasil ukur | Skala        |
|----|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|--------------|
| a  | Kemudahan akses                  | Kemudahan responden untuk mengakses aplikasi Medok             | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |
| b  | Desain menarik                   | Desain yang menarik dan mudah dimengerti responden             | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |
| c  | Informasi mudah dipahami         | Responden menerima informasi yang mudah dipahami               | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |
| d  | Kebutuhan informasi              | Aplikasi Medok memberikan informasi sesuai kebutuhan responden | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |
| e  | Rasa personalisasi               | Aplikasi Medok memberikan informasi status pesanan responden   | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |
| f  | Kemudahan menyampaikan informasi | Kemudahan responden saat melakukan pemesanan                   | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |

2. Variabel terikat (dependent)

Tabel 2. Variabel Terkait (Dependent)

| No | Variabel                                                       | Definisi operasional                                                                                 | Alat ukur dan cara ukur | Hasil ukur | Skala        |
|----|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|--------------|
| a  | Tingkat kepuasan dokter OK terhadap pemanfaatan aplikasi Medok | Kepuasan responden terhadap kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pada aplikasi Medok | Kuesioner               | Angka      | Skala Likert |

## Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh hasil yang akurat dan valid secara maksimal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu suatu kegiatan dengan melakukan pengamatan pada suatu objek atau bidang yang sedang diteliti, pengamatan ini dilakukan dengan cara mengamati aktivitas-aktivitas yang sedang berjalan dan data-data yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan sistem yang akan dibuat.

2. Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melakukan analisis tentang identifikasi kebutuhan informasi calon pengguna dan pelaksanaan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan mengetahui kebutuhan calon pengguna maka akan mempermudah pendefinisian masalah dan menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan. Selain itu hal lain yang harus dilakukan adalah mendefinisikan kebutuhan informasi, kriteria kinerja sistem, dan identifikasi jenis input yang diinginkan pengguna.

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitiannya. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah kuesioner (angket). Komponen instrumen atau item instrumen diatas didapat melalui kuesioner yang terdapat pada aplikasi MEDOK dan diisi oleh Dokter OK, berupa pilihan ganda dengan skala Likert untuk 5 skala yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Diharapkan dengan 5 skala tersebut tidak ada pilihan nilai ragu-ragu atau netral. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala Likert. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu :

Tabel 3. Penentuan Skor Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan

| Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan |   |   |   |   |   |               |
|-------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---------------|
| Sangat Tidak Setuju                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sangat Setuju |

| Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan |   |   |   |   |   |                |
|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|----------------|
| Sangat Tidak Penting                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sangat Penting |

Dalam Penelitian ini, responden melakukan pemesanan makanan dan minuman di aplikasi MEDOK dalam waktu sebulan. Setelah itu peneliti memberikan kuesioner Kepuasan dan Kepentingan yang diisi oleh responden.

## Proses Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilaksanakan selama satu bulan penuh di bulan Januari 2025 kepada 44 dokter OK di RS Hermina Banyumanik. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dilakukan secara digital oleh aplikasi Medok. Dokter OK akan mengisi kuesioner sebelum melakukan pemesanan di aplikasi Medok.

## Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2022) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. CSI banyak digunakan untuk

mengukur kepuasan pelanggan. Analisis data Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa. Cara perhitungan untuk mendapatkan nilai CSI adalah sebagai berikut: Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan  $(T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

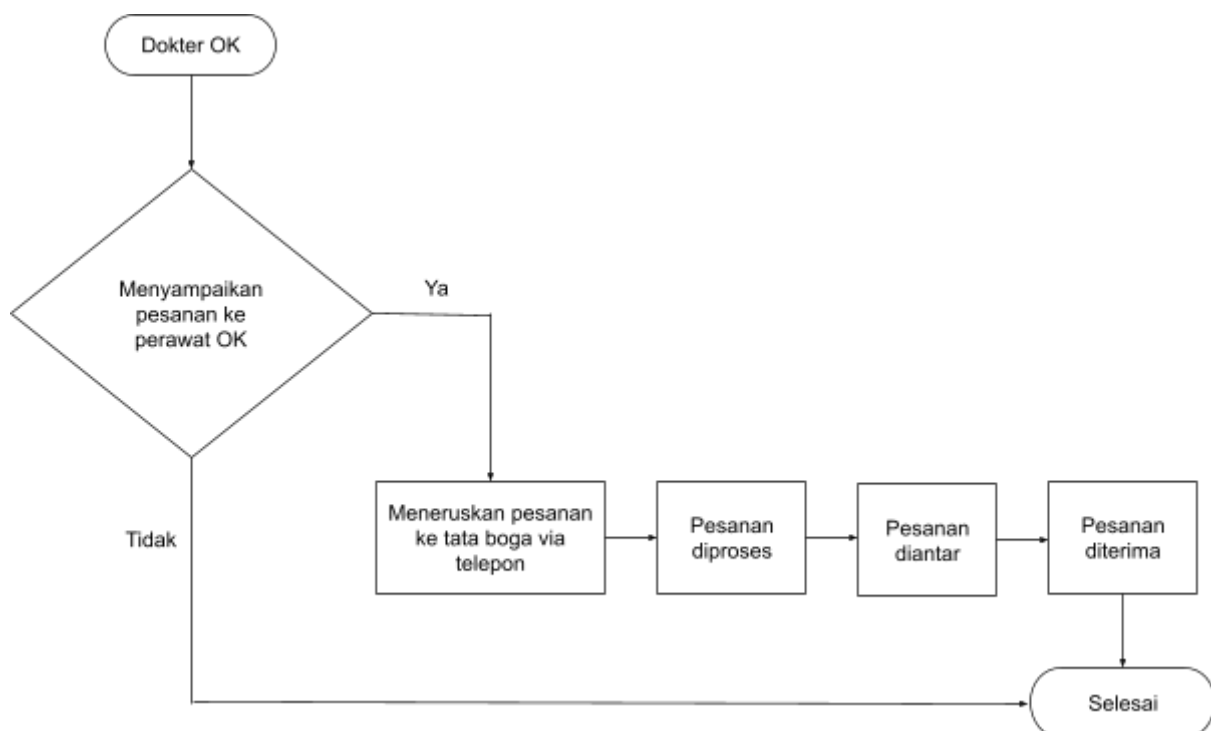
### Etik Penelitian

Penelitian ini telah disetujui oleh Direktur RS Hermina Banyumanik.

## HASIL

### Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis masalah dimulai dengan tahapan menganalisa sistem pemesanan menu Dokter OK. Sistem pemesanan yang berjalan saat ini dapat dilihat pada gambar 3.

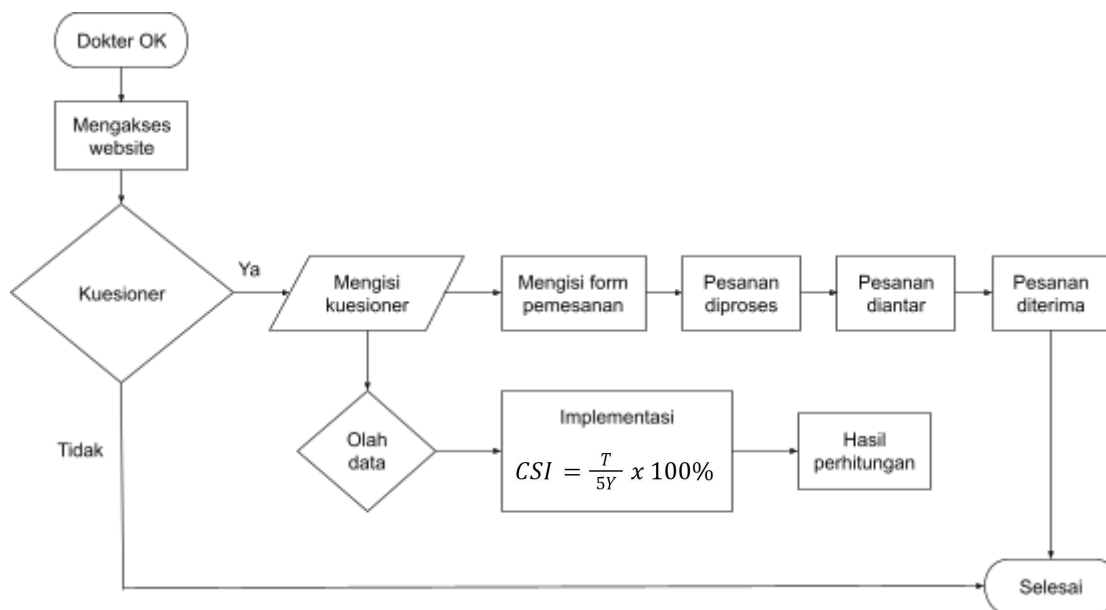


Gambar 3. Alur Sistem yang Berjalan

Pada gambar diatas dijelaskan bahwa sistem pemesanan makanan melalui perawat, lalu meneruskan pesanan via telepon. Hal ini kurang efektif karena pemesanan makanan melalui perantara. Perantara ini mengurangi kecepatan penyampaian informasi.

### Analisis Pengembangan Sistem

Berdasarkan analisis sistem pemesanan yang berjalan, maka akan dilakukan pengembangan sistem dengan mengusulkan sebuah sistem pemesanan online dengan fitur form kuesioner yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam pengembangan sistem yang lebih baik lagi. Dalam perhitungan hasil kuesioner ini akan diimplementasikan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Alur sistem pemesanan online yang dikembangkan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Alur Sistem yang Dikembangkan

Pada gambar diatas dijelaskan untuk proses pemesanan dapat mengisi kuesioner terlebih dulu, setelah itu mengisi form pemesanan. Hasil dari kuesioner akan diolah dan diimplementasikan metode CSI yang nantinya menghasilkan data berupa tingkat kepuasan dokter terhadap fitur-fitur yang ada dalam website pemesanan online yang telah dibangun. Pemesanan yang sudah diisi pada form, akan langsung diterima oleh juru masak, tanpa melalui perantara sehingga penyampaian informasinya cepat dan tepat.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih (Widodo, 2018).

Dalam mengimplementasikan metode CSI, akan dibuat kuesioner yang nanti akan diisi oleh Dokter OK dan menghasilkan data berupa tingkat kepuasan yang telah dicapai. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

- a. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (Importance)  
Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert Tingkat Kepentingan

| Bobot | Keterangan                 |
|-------|----------------------------|
| 1     | Sangat Tidak Penting (STP) |
| 2     | Tidak Penting (TP)         |
| 3     | Cukup Penting (CP)         |
| 4     | Penting (P)                |
| 5     | Sangat Penting (SP)        |

- b. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (Performance)  
Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Skala Likert Tingkat Kinerja

| <b>Bobot</b> | <b>Keterangan</b>       |
|--------------|-------------------------|
| 1            | Sangat Tidak Puas (STP) |
| 2            | Tidak Puas (TP)         |
| 3            | Cukup Puas (CP)         |
| 4            | Puas (P)                |
| 5            | Sangat Puas (SP)        |

## c. Menentukan Indikator Pertanyaan

Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan digunakan model (WEBQUAL), yang terdiri dari tiga indikator yaitu Usability, Information Quality, Interaction Quality. Seperti terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tabel Indikator Pertanyaan

| <b>No</b> | <b>Indikator</b>                                                          | <b>Kode</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|-------------|
| -         | <b>Usability (Kegunaan)</b>                                               | -           |
| 1         | Website mudah diakses oleh pengguna                                       | A1          |
| 2         | Desain menarik dan mudah dimengerti                                       | A2          |
| -         | <b>Information Quality (Kualitas Informasi)</b>                           | -           |
| 3         | Website memberikan informasi yang mudah dipahami                          | A3          |
| 4         | Website memberikan informasi sesuai dengan kadar yang dibutuhkan pengguna | A4          |
| -         | <b>Interaction Quality (Kualitas Interaksi)</b>                           | -           |
| 5         | Website menciptakan rasa personalisasi                                    | A5          |
| 6         | Website memberikan kemudahan untuk menyampaikan informasi                 | A6          |

## d. Perhitungan Manual

Untuk contoh perhitungan manual, hanya akan digunakan 3 responden sebagai berikut:

Contoh tabel kepentingan, bisa dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Tabel Kepentingan

|    |   |   |   | <b>Total</b> | <b>Average</b> |
|----|---|---|---|--------------|----------------|
| A1 | 5 | 4 | 4 | 13           | 4.33           |
| A2 | 5 | 4 | 5 | 14           | 4.66           |
| A3 | 5 | 5 | 4 | 14           | 4.66           |
| A4 | 5 | 5 | 4 | 14           | 4.66           |

|    |   |   |   |    |      |
|----|---|---|---|----|------|
| A5 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4.33 |
| A6 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4.66 |

Contoh tabel kinerja/kepuasan, bisa dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Tabel Kinerja

|    |   |   |   | Total | Average |
|----|---|---|---|-------|---------|
| A1 | 4 | 3 | 3 | 10    | 3.33    |
| A2 | 2 | 2 | 3 | 7     | 2.33    |
| A3 | 4 | 2 | 3 | 9     | 3       |
| A4 | 2 | 2 | 3 | 4     | 1.33    |
| A5 | 5 | 2 | 3 | 10    | 3.33    |
| A6 | 4 | 2 | 3 | 9     | 3       |

Perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah rata-rata tabel kinerja, bisa dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Tabel Customer Satisfaction Index (CSI)

| Kode | (I)  | (P)  | (I x P) |
|------|------|------|---------|
| A1   | 4.33 | 3.33 | 14.41   |
| A2   | 4.66 | 2.33 | 10.85   |
| A3   | 4.66 | 3    | 13.98   |
| A4   | 4.66 | 1.33 | 6.19    |
| A5   | 4.33 | 3.33 | 14.41   |
| A6   | 4.66 | 3    | 13.98   |

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{73,82}{5(27,30)} \times 100\%$$

$$CSI = 54,1\%$$

Hasil akhir adalah 54,1%, berdasarkan tabel 10, artinya konsumen cukup puas.

Tabel 10. Kriteria Tingkat Kepuasan

| No | Nilai CSI (%) | Keterangan (CSI) |
|----|---------------|------------------|
| 1  | 81% - 100%    | Sangat Puas      |
| 2  | 66% - 80.99%  | Puas             |
| 3  | 51% - 65.99%  | Cukup Puas       |
| 4  | 35% - 50.99%  | Kurang Puas      |

|   |             |            |
|---|-------------|------------|
| 5 | 0% - 34.99% | Tidak Puas |
|---|-------------|------------|

e. Perancangan Sistem

Perancangan sistem dapat diartikan sebagai gambaran dari alur proses sistem pengolahan data maupun informasi. Dalam merancang sistem, penulis menggunakan Diagram Konteks, Diagram Jenjang, serta Diagram Alir Data (DAD).

### Diagram Alir Data

Data Flow Diagram atau dalam bahasa Indonesia menjadi Diagram Alir Data (DAD) adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengatur dari masukan (input) dan keluaran output). DFD tidak sesuai untuk memodelkan sistem yang menggunakan pemrograman berorientasi objek Prihatna (2019).

### Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem. Ia akan memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Sistem dibatasi oleh boundary (dapat digambarkan dengan garis putus) Jogiyo (2019).

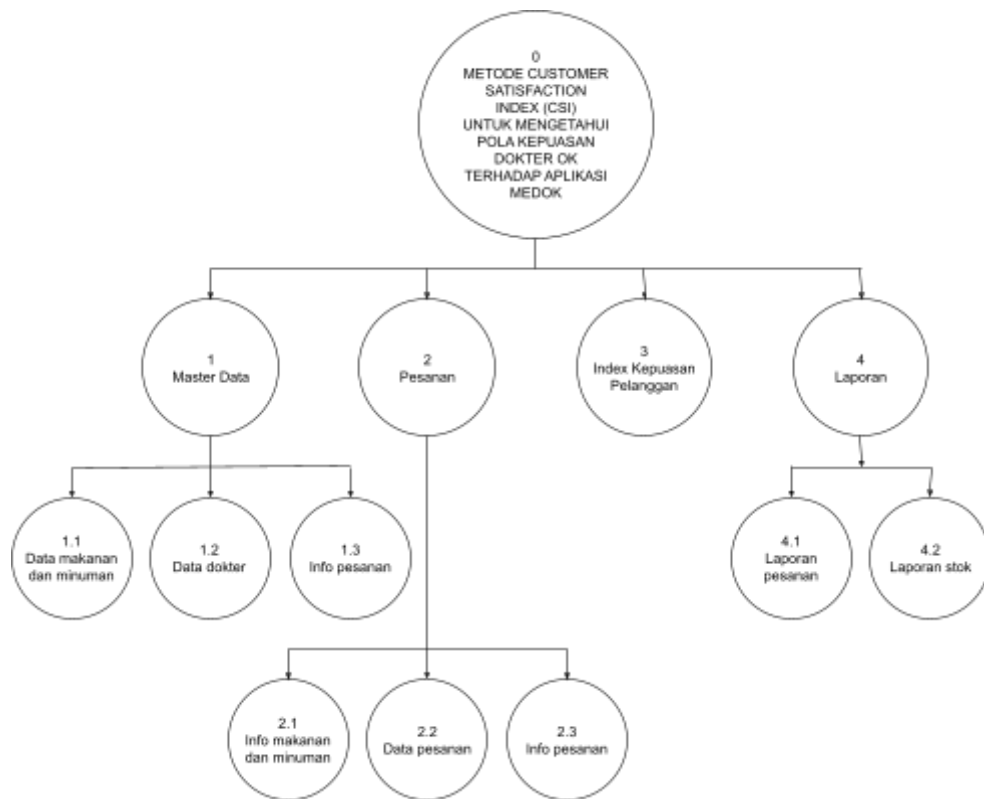
Diagram Konteks merupakan bagian dari DAD level 0, yang memetakan model lingkungan sistem, yang dipresentasikan dengan lingkaran tunggal yang berhubungan dengan pengguna sistem, seperti admin, pengunjung, pelanggan, supplier, jasa kurir, dan pemilik. Pada diagram konteks juga dapat dilihat data yang masuk berupa inputan ke sistem dan data keluar berupa informasi atau laporan yang diberikan sistem kepada penggunanya. Sebagaimana terlihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Diagram Konteks

### Diagram Jenjang

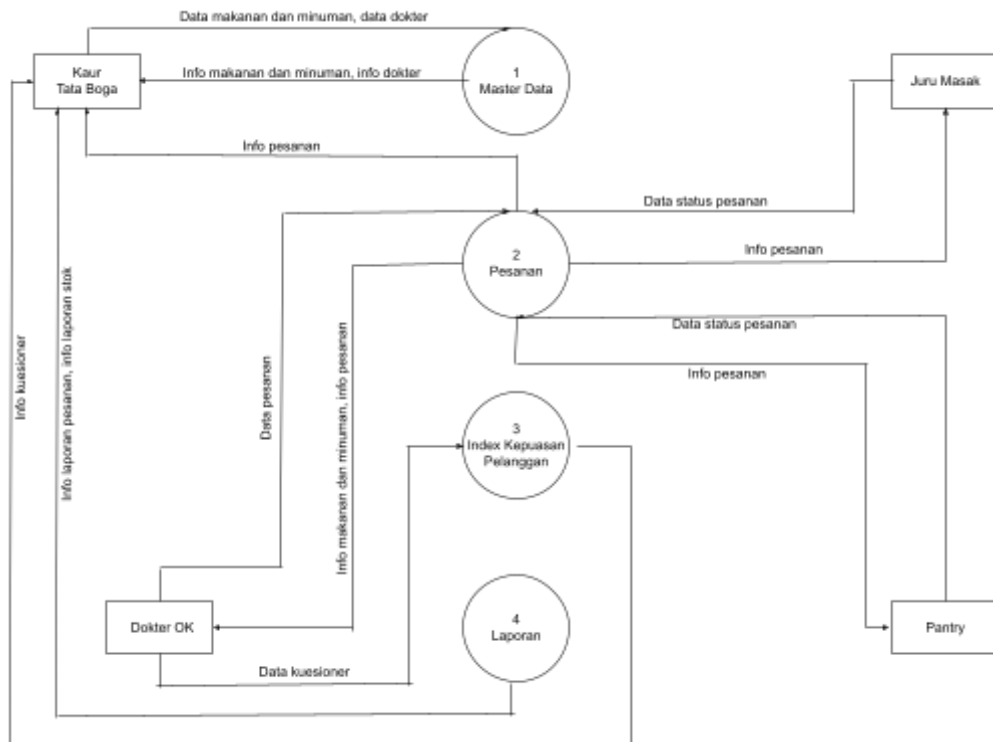
Diagram jenjang menggambarkan proses-proses yang dapat dilakukan oleh sistem yang dilihat secara umum, disini terdapat dua proses utama yang disebut sebagai proses level 1 yaitu terdiri dari master data website dan konten website. Proses dibawahnya merupakan proses level 2 dan proses level 3 yang nanti akan dijelaskan lebih detail pada diagram level n. Sebagaimana terlihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Diagram Jenjang

### Diagram Alir Data (Level 1)

DAD Level 1 merupakan gambaran keseluruhan proses dari diagram jenjang yang meliputi login, master data, transaksi, index kepuasan pelanggan serta laporan. Sebagaimana terlihat pada Gambar 7.



Gambar 7. DAD Level 1

## Implementasi Metode

Implementasi metode akan ditampilkan pada halaman ini yang digunakan untuk menampilkan data hasil kuesioner pelanggan yang kemudian menghasilkan index kepuasan pelanggan terhadap website yang dibangun. Sebagaimana terlihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Halaman CSI

Pada halaman berikut akan menampilkan hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepentingan yang telah diinputkan oleh konsumen. Sebagaimana terlihat pada Gambar 9.

| No        | Nama Dokter                                                | A1   | A2   | A3   | A4   | A5   | A6   |
|-----------|------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 29        | Dr. Norman Aji Sp. OG                                      | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 30        | dr. Novac Mahayu Dewantiningrum, Msi. Med, Sp. A           | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 31        | dr. Nurfadli, Sp. OG                                       | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 32        | dr. Prabowo Wicaksono Yuwono Putro, Sp. An, M. Biomed, KMN | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 33        | dr. Radian Tunjung Baroto, Sp. B, Msi, Med                 | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 34        | dr. Rheza Setiawan Budiharto, Sp. OT, FICS, AIFO- K        | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 35        | dr. Rudyuwono Raharjo, M. Si, SpB, SpBA                    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 36        | dr. Saptadi Setya Basuki Sp. B (K) Onk                     | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 37        | dr. Supto Wiyono, SpOG, Msi. Med (K)                       | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 38        | dr. Wijiono, Sp. OT (K)                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 39        | dr. Wiranti Jusi Surjandhari, Sp. An                       | 3    | 2    | 5    | 3    | 3    | 3    |
| 40        | dr. Yusrina Istanti, Msi Med, SpA (K)                      | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 41        | dr. Ahmad Saptadi, Sp. BM                                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 42        | dr. Bima Baskara, Sp. BM                                   | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 43        | dr. Devi Farida Utami, Sp. BM                              | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Total     |                                                            | 174  | 165  | 177  | 180  | 175  | 175  |
| Rata-rata |                                                            | 4.05 | 3.84 | 4.12 | 4.19 | 4.07 | 4.07 |

Gambar 9. Tabel Kepentingan

Halaman dashboard juga akan menampilkan hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kinerja yang telah diinputkan oleh konsumen. Sebagaimana terlihat pada gambar 10.

| KUESIONER MEDOK                         |            |             |        |                             |  |  |
|-----------------------------------------|------------|-------------|--------|-----------------------------|--|--|
| Rumah Sakit Hermina Banyumanik Semarang |            |             |        |                             |  |  |
| Kuesioner                               | Importance | Performance | Result | Customer Satisfaction Index |  |  |

| No        | Nama Dokter                                                | A1   | A2   | A3   | A4   | A5   | A6   |
|-----------|------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 29        | Dr. Norman Aji Sp. OG                                      | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 30        | dr. Novac Mahayu Dewantiningrum, Msi. Med, Sp. A           | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 31        | dr. Nurfadli, Sp. OG                                       | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 3    |
| 32        | dr. Prabowo Wicaksono Yuwono Putro, Sp. An, M. Biomed, KMN | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 33        | dr. Radian Tunjung Baroto, Sp. B, Msi, Med                 | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 34        | dr. Rheza Setiawan Budiharto, Sp. OT, FICS, AIFO- K        | 3    | 3    | 2    | 1    | 5    | 3    |
| 35        | dr. Rudiyuwono Raharjo, M. Si, SpB, SpBA                   | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    |
| 36        | dr. Saptadi Setya Basuki Sp. B (K) Onk                     | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 37        | dr. Supto Wiyono, SpOG, Msi. Med (K)                       | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 38        | dr. Wijiono, Sp. OT (K)                                    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 39        | dr. Wiranti Jusi Surjandhari, Sp. An                       | 3    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    |
| 40        | dr. Yusrina Istanti, Msi Med, SpA (K)                      | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 41        | dr. Ahmad Saptadi, Sp. BM                                  | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 42        | dr. Bima Baskara, Sp. BM                                   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 43        | dr. Devi Farida Utami, Sp. BM                              | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| Total     |                                                            | 164  | 168  | 168  | 167  | 176  | 171  |
| Rata-rata |                                                            | 3.81 | 3.91 | 3.91 | 3.88 | 4.09 | 3.98 |

Gambar 10. Tabel Kinerja

Kemudian hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan dijumlahkan. Terlihat pada gambar 11.

| KUESIONER MEDOK                         |            |             |        |                             |
|-----------------------------------------|------------|-------------|--------|-----------------------------|
| Rumah Sakit Hermina Banyumanik Semarang |            |             |        |                             |
| Kuesioner                               | Importance | Performance | Result | Customer Satisfaction Index |

| Kode  | Attribute                                                                 | Importance (I) | Performance (P) | Score (I x P) |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
| A1    | Website mudah diakses oleh pengguna                                       | 4.05           | 3.81            | 15.43         |
| A2    | Desain menarik dan mudah dimengerti                                       | 3.84           | 3.91            | 15.01         |
| A3    | Website memberikan informasi yang mudah dipahami                          | 4.12           | 3.91            | 16.11         |
| A4    | Website memberikan informasi sesuai dengan kadar yang dibutuhkan pengguna | 4.19           | 3.88            | 16.26         |
| A5    | Website menciptakan rasa personalisasi                                    | 4.07           | 4.09            | 16.65         |
| A6    | Website memberikan kemudahan untuk menyampaikan informasi                 | 4.07           | 3.98            | 16.2          |
| Total |                                                                           | 24.34          | 23.58           | 95.66         |

Gambar 11. Tabel Penjumlahan Kepentingan dan Kinerja

Setelah hasil rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dijumlahkan kemudian diimplementasikan rumus CSI sehingga menghasilkan index kepuasan pelanggan. Terlihat pada gambar 12.



Gambar 12. Index Kepuasan Pelanggan

## PEMBAHASAN

Dalam era digital yang terus berkembang, integrasi teknologi informasi dalam sistem kesehatan menjadi semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Kemenkes RI, 2019). Salah satu inovasi yang signifikan dalam konteks ini adalah pengembangan aplikasi Medok (Menu Dokter OK) untuk memfasilitasi komunikasi antara dokter dengan bagian tata boga untuk pemesanan makanan ketika adanya tindakan di kamar operasi.

Menurut (Kurniasari & Sugiyanto, 2020) responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Daya tanggap menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas sedangkan pelayanan yang tanggap akan membuat pelanggan merasa puas.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien tentang kinerja layanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (H. Herjunianto, V. Wardhani, 2014). Kualitas layanan adalah ukuran seberapa puas pengguna dengan kualitas layanan yang mereka terima. Pentingnya masalah ini perlu diperhitungkan ketika membuat keputusan tentang kemajuan perusahaan (Febiola & Samanhudi, 2022).

Faktor kepuasan pengguna bisa bervariasi, tetapi umumnya meliputi kualitas produk atau layanan, keterjangkauan, kemudahan penggunaan, pelayanan pelanggan yang baik, dan pengalaman keseluruhan yang positif. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu fitur produk dan layanan, perasaan dan emosi konsumen, atribusi keberhasilan atau kegagalan layanan, persepsi tentang keadilan dan kewajiban, pengguna lain, anggota keluarga, dan kolega, komunikasi dan informasi, faktor sosial budaya, faktor lingkungan, teknologi dan informasi (Dr. Khamdan Rifa'i, 2023).

Dalam penelitian ini, dari 43 responden didapatkan bahwa tingkat kepuasan dengan aplikasi MEDOK untuk pemesanan makanan dan minuman dengan kuesioner *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa sebesar 78,6 % menyatakan puas. Dengan tingkat kepuasan "PUAS". Maka dari itu, aplikasi ini sangat membantu dan dapat dikembangkan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan makanan berbasis self-ordering berhasil diimplementasikan dengan baik. Sistem ini telah melalui tahapan-tahapan penting, mulai dari analisis, desain, hingga pengujian, yang memastikan fungsionalitasnya dalam menyampaikan informasi

dengan cepat dan akurat. Juru masak dapat menerima pesanan dari Dokter OK secara efisien, sementara Dokter OK juga mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi terkait makanan dan minuman yang tersedia, yang telah diatur oleh bagian tata boga dalam sistem.

Penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dalam evaluasi aplikasi Medok menghasilkan beberapa indikator penting yaitu tingkat kepentingan sebesar 24,34, tingkat kepuasan sebesar 23,58, dan tingkat kualitas sebesar 95,66. Dengan nilai CSI keseluruhan sebesar 78,6%, hasil ini menunjukkan bahwa Dokter OK merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem. Persentase ini menggambarkan keberhasilan sistem dalam memenuhi ekspektasi pengguna dan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dalam lingkungan medis. Secara keseluruhan, sistem self-ordering ini berpotensi menjadi solusi inovatif dalam mempermudah pemesanan makanan di sektor medis, sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna melalui pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

## SARAN

1. Untuk pengembangan aplikasi selanjutnya, supaya aplikasi ini dapat diakses menggunakan browser Safari pada iPhone.
2. Aplikasi ini juga tidak ada batasan jumlah pesanan, sehingga belum dapat membantu dari segi kendali biaya rumah sakit.
3. Bagian pantry diharapkan bisa update status pesanan dokter secara realtime agar tidak terjadi miskomunikasi.
4. Perangkat komputer di dapur sebaiknya diganti dengan spesifikasi yang lebih mumpuni untuk menghindari eror sistem yang menyebabkan pesanan dokter tidak tersampaikan.

## REFERENSI

### *Jurnal*

Abdillah, W & Jogiyanto. (2019). Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada).

Agustin, D.R.P., Basyah, B.L., Anggraini, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Starbridges* Menggunakan *End User Computing Satisfaction*. Indonesia. Jurnal Ilmiah Komputasi Volume 21 No: 4, Desember 2022, p-ISSN: 1412-9424/e-ISSN 2549-7227.

Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, Volume 01, Nomor 01, hal. 43–54.

Dr. Khamdan Rifa'i, S. M. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN*, . UIN KHAS Press Fauzi, Moh. 2018. Komputer Dan Internet. Madura: Duta Media.

E.Abel, E., & Obeten, E. (2015). Restaurant Customer Self-ordering System: A Solution to Reduce Customer/Guest Waiting Time at the Point of Sale. *International Journal of Computer Applications*, 111(11), 19–22.

Febiola, F. A., & Samanhudi, D. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN APLIKASI HALODOC DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 589.

Hall, J.A., (2011), *Accounting Information System*, Edisi ke 4, Jakarta: Salemba Empat.

Herjunianto, Wardhani, V., & Prihatuty, J 2014, Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit, *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1) : 8-14.

Hermawan, Indra & Kurnia, Dian Ade. 2014. Sistem Informasi Pemesanan Paket Pengantin Berbasis Web Pada Yuni Salon Duku Puntang. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika STMIK IKMI Vol.12 No.2.

Janner, Simamarta dkk. 2021. Pengantar Teknologi Informasi. Medan: Yayasan Kita Menulis Nuriyana, A., Hermawansyah, A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. Jurnal Impresi Indonesia (JII) Volume 1, Nomor 4, p-ISSN: 2828-1284, e-ISSN: 2810-062x. Indonesia.

Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Business Management Analysis Journal (Bmaj), 112-125.

Maulana, R. S., & Susandi, E. (2020). Aplikasi Informasi Harga dan Stok Barang Menggunakan Metode Waterfall. Jurnal Media Informatika, 9(2), 14– 22.

Nuriyana, A., Hermawansyah, A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. Jurnal Impresi Indonesia (JII) Volume 1, Nomor 4, p-ISSN: 2828-1284, e-ISSN: 2810-062x. Indonesia.

Prihatna, R. A. 2019. Pengaruh Brand Image, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Keramik Centro Di Cv. Tanjung Emas).

Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan, 2(3), 838.

Septian, D.S. 2018. Perancangan Sistem Notifikasi dan Reminder Pemesanan Barang Konsinyasi Berbasis SMS Gateway. STMIK Raharja, Jurnal Ilmiah Ilmu dan Teknologi Rekayasa, Vol.1 No.2.

Sesaria. (2020). Definisi Kepuasan Menurut kotler & keller (2018). BISMA (Bisnis Dan Manajemen), 1, 6–25.

Widodo, S.M., Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada e-Commerce Model Business to Customer. Jurnal Informatika UPGRIS Volume 4, Nomor 1, P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645. Indonesia.

Yawale, P.N.M., Pardakhe, P.N.V. and Deshmukh, P.M.A. (2017). Smart Menu Ordering System in Restaurant, Volume 4 Nomor 7, hal. 207-212.

### *Buku*

Dr. Khamdan Rifa'i, S. M. (2023). KEPUASAN KONSUMEN, . UIN KHAS Press  
Fauzi, Moh. 2018. Komputer Dan Internet. Madura: Duta Media.

Elgamar. 2020. Buku Ajar Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP. Malang: Ahlimedia Book.

Notoatmodjo, S. 2018, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (4th ed.). Alfabeta.



**PT MEDIKALOKA BANYUMANIK**  
**RUMAH SAKIT HERMINA BANYUMANIK**

Jalan Jendral Polisi Anton Soedjarwo Nomor 195A, Semarang, Jawa Tengah, 50263

Telp. (024) 76488989 (Hunting), Fax. (024) 76479080

Website : [www.herminahospitals.com](http://www.herminahospitals.com)

Nomor : 367/DIR/RSBHM/II/2025

Semarang, 27 Februari 2025

**SURAT PENGESAHAN KTI HERMINA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Ong Felin Sinaga, M.K.M., FISQua

NRP : 019190801

Jabatan : Direktur RS Hermina Banyumanik

menyatakan bahwa karya tulis ilmiah dengan rincian:

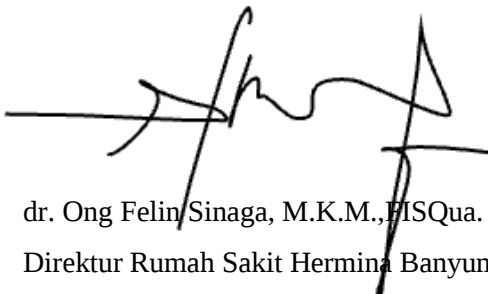
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Dokter terhadap Pemanfaatan Aplikasi Medok di  
Rumah Sakit Hermina Banyumanik

Nama Tim Peneliti : 1. Ika Archie Satyawan  
2. Mustika Arindita Nurmalitasari  
3. Amalia Raafiah  
4. Maria Puji Lestari

Nama RS : Rumah Sakit Hermina Banyumanik

Telah diperiksa dan disahkan sebagai karya tulis ilmiah yang sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di  
Rumah Sakit Hermina Banyumanik

Hormat kami,



dr. Ong Felin Sinaga, M.K.M., FISQua.  
Direktur Rumah Sakit Hermina Banyumanik

[Detail](#)

