

## OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI JADWAL DOKTER SEBAGAI SOLUSI TERHADAP KETIDAKPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT YUKUM MEDICAL CENTRE

Yogi Catur Putra, MKM<sup>1</sup>, dr. Fitri Yuli Mayasari, MARS<sup>2</sup> Fikri Haikal Zidki<sup>3</sup>, Ratna Juwita<sup>4</sup>,  
Muhammad Azzam Fauzan<sup>5</sup>, Devika Anggraini<sup>6</sup>, Anadita Salsabela<sup>7</sup>, Sofia Rahma Aqila<sup>8</sup>,  
Safina Animatul Khoiriyah<sup>9</sup>, Septi Usmana Laupita<sup>10</sup>

<sup>12345678910</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan

<sup>12345678910</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Lampung, Indonesia

Email : yogi.catur38@gmail.com

---

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Ketidakpuasan pasien terhadap perubahan jadwal dokter merupakan masalah krusial dalam pelayanan kesehatan. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan adalah keterbukaan informasi, khususnya terkait jadwal praktik dokter. Karena ketidakpastian informasi tersebut membuat pasien merasa tidak puas dan berdampak pada kualitas layanan rumah sakit. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan pasien serta analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) untuk merumuskan strategi perbaikan layanan informasi jadwal dokter. **Hasil:** analisis menunjukkan bahwa informasi yang tidak jelas serta keterlambatan dalam pembaruan jadwal dokter menjadi aspek utama yang perlu segera diperbaiki. **Simpulan:** Optimalisasi sistem informasi jadwal dokter berbasis aplikasi yang terintegrasi direkomendasikan sebagai solusi inovatif guna meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta memperkuat citra pelayanan prima rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Sistem Informasi, Jadwal dokter dan Pelayanan Kesehatan

### OPTIMIZATION OF DOCTOR'S SCHEDULE INFORMATION SERVICES AS A SOLUTION TO PATIENT DISSATISFACTION AT YUKUM MEDICAL CENTRE HOSPITAL

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient dissatisfaction with changes in doctor's schedules is a crucial problem in health services. One crucial aspect of service is the transparency of information, especially regarding the doctor's practice schedule. Because the uncertainty of this information makes patients feel dissatisfied and has an impact on the quality of hospital services. **Method:** This study uses a quantitative approach with the Importance Performance Analysis (IPA) method to measure patient satisfaction and a SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis to formulate strategies for improving doctor's schedule information services. **Results:** The analysis shows that unclear information and delays in updating doctor's schedules are the main aspects that need to be improved immediately. **Conclusion:** Optimization of an integrated application-based doctor's schedule information system is recommended as an innovative solution to improve patient satisfaction, health worker work efficiency, and strengthen the image of excellent hospital service.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Information System, Doctor's Schedule and Health Services

## PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan, keberadaan sistem informasi yang cepat, akurat, dan transparan memainkan peran krusial, terutama dalam menyampaikan informasi kepada pasien. Salah satu elemen penting yang berdampak langsung terhadap kepuasan pasien adalah kejelasan informasi terkait jadwal praktik dokter. Kepastian mengenai waktu pelayanan medis sangat menentukan kenyamanan pasien dalam merencanakan kunjungan atau pengobatan. Namun, masih banyak rumah sakit yang belum optimal dalam menyampaikan informasi tersebut secara real-time. Di lingkungan Rumah Sakit Yukum Medical Centre (YMC), seringkali terjadi perubahan jadwal praktik dokter yang tidak terduga tanpa adanya pemberitahuan yang sistematis. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan pasien, karena mereka merasa informasi yang mereka peroleh sebelumnya tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Situasi ini memunculkan persoalan tersendiri. Banyak pasien yang merasa kecewa karena telah datang ke rumah sakit sesuai dengan jadwal dokter yang mereka ketahui, namun ternyata terjadi perubahan mendadak yang tidak diinformasikan dengan baik. Akibatnya, terjadi pemborosan waktu, tenaga, dan bahkan biaya. Kondisi ini berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan rumah sakit, khususnya dalam hal manajemen informasi medis.

Manajemen rumah sakit sebenarnya telah melakukan beberapa upaya untuk memperbaiki alur penyampaian informasi tersebut. Di antaranya dengan memanfaatkan media sosial rumah sakit sebagai saluran informasi, menempatkan daftar jadwal dokter dibagian pendaftaran, serta memasang standing banner di area lobi untuk memperlihatkan jadwal mingguan. Namun, pendekatan ini masih belum efektif karena keterbatasan jangkauan informasi dan tidak adanya sistem terintegrasi. Sistem informasi yang responsif dan adaptif merupakan kunci pelayanan publik berbasis kebutuhan pengguna.

Fenomena ini menunjukkan perlunya pendekatan baru dalam penyampaian informasi layanan medis kepada pasien. Pendekatan konvensional tidak lagi mencukupi dalam konteks kebutuhan informasi yang serba cepat dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, integrasi teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan rumah sakit menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Salah satu solusinya adalah dengan merancang sistem informasi jadwal dokter berbasis aplikasi digital yang tidak hanya dapat diakses oleh pasien, tetapi juga dapat terhubung secara langsung dengan perangkat dokter serta media informasi rumah sakit seperti TV digital. Dengan demikian, setiap pembaruan jadwal yang dilakukan oleh dokter dapat langsung tersinkronisasi dan ditampilkan secara real-time kepada pasien dan petugas administrasi.

John A. Martilla dan John C. James (Martilla & James, 1977) memperkenalkan sebuah teknik analisis deskriptif pada tahun 1977 yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA). Pada penelitian survey untuk mengetahui kepuasan pengguna digunakan metode IPA. Metode ini mengamati bagaimana kinerja pelayanan jasa sebagai penyedia layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, perbaikan apa yang perlu dilakukan demi kepuasan pengguna jasa (Safiera & Setyawan, 2017).

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis persepsi pasien terhadap pentingnya layanan informasi jadwal dokter dan sejauh mana pelayanan tersebut telah memuaskan mereka. Metode ini sangat tepat digunakan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang harus segera diperbaiki berdasarkan sudut pandang pengguna. Selain itu, dilakukan pula analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* (SWOT) untuk menilai aspek internal dan eksternal yang memengaruhi pengembangan sistem informasi yang diusulkan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pengembangan sistem informasi dalam konteks layanan rumah sakit, namun masih terdapat sejumlah kelemahan yang belum teratasi. Misalnya, penelitian oleh (Lubis et al., 2019) yang merancang sistem informasi jadwal

dokter berbasis website. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melihat jadwal praktik dokter secara daring, tetapi belum memiliki kemampuan pembaruan secara langsung dari pihak dokter. Proses input jadwal masih dilakukan melalui administrator sistem, yang membuatnya tidak mampu merespons perubahan mendadak secara efisien.

Studi lain oleh (Susanto et al., 2022) menekankan pemanfaatan media TV digital di area ruang tunggu rumah sakit sebagai sarana penyebaran informasi. Hasilnya menunjukkan bahwa media ini efektif dalam menyampaikan informasi kepada pasien yang sedang menunggu layanan. Namun, sistem tersebut tidak memiliki fitur pembaruan otomatis dan tidak terintegrasi dengan perangkat milik dokter, sehingga informasi yang ditampilkan cenderung stagnan dan tidak responsif terhadap perubahan yang terjadi di lapangan.

Dari tinjauan terhadap studi-studi tersebut, tampak bahwa masih terdapat kekurangan (*gap*) antara sistem informasi yang telah dikembangkan dengan kebutuhan nyata di lapangan. Belum ada penelitian yang mengembangkan sistem informasi jadwal dokter yang benar-benar terintegrasi antara input dari dokter (melalui smartphone atau perangkat pribadi lainnya), sistem manajemen rumah sakit, dan saluran informasi publik seperti TV digital. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi yang mampu menjawab kebutuhan ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) yang tinggi dan kontribusi yang signifikan dalam peningkatan pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini dirancang untuk menghadirkan solusi yang inovatif dan aplikatif dalam mengatasi persoalan perubahan jadwal dokter yang mendadak. Sistem yang dikembangkan dirancang agar dokter dapat langsung memperbarui jadwal mereka melalui aplikasi di perangkat pintar (smartphone), yang kemudian secara otomatis akan diperbarui dalam sistem dan ditampilkan secara real-time pada aplikasi pasien serta media digital di rumah sakit. Integrasi ini diharapkan dapat menghilangkan jeda waktu dalam penyampaian informasi dan mencegah kesalahpahaman antara rumah sakit dan pasien.

Dengan landasan tersebut, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama.

- 1) Pertama, untuk mengidentifikasi persepsi pasien terhadap tingkat kepentingan dan kinerja layanan informasi jadwal dokter di Rumah Sakit Yukum Medical Centre menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
- 2) Kedua, untuk melakukan analisis SWOT guna menilai kondisi internal dan eksternal rumah sakit dalam mengembangkan sistem informasi yang efektif.
- 3) Ketiga, untuk merancang solusi optimal berbasis teknologi digital.

Melalui pengembangan sistem ini, diharapkan tercipta sebuah inovasi teknologi informasi di sektor pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan efisiensi komunikasi, mengurangi keluhan pasien, dan memperkuat citra profesional rumah sakit. Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi rujukan bagi rumah sakit lain yang menghadapi permasalahan serupa dan ingin melakukan transformasi digital dalam manajemen informasi medis mereka.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre, Lampung Tengah. Pada tanggal 06–23 Mei 2025 saat berlangsungnya Praktik Belajar Lapangan (PBL 1). Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif menggunakan desain survei observasional, yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap penyampaian informasi jadwal dokter, sekaligus menyusun strategi pengembangan sistem informasi yang tepat. Data yang dikumpulkan mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara. Adapun data sekunder diperoleh dari laporan internal rumah sakit, dokumentasi pelayanan jadwal dokter.

Responden utama dalam pengumpulan data primer adalah pasien Rumah Sakit Yukum Medical Centre, sementara data sekunder bersumber dari bagian manajemen informasi dan unit pelayanan pasien di rumah sakit. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi langsung,

wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit, serta penyebaran angket berbasis skala Likert guna menilai dimensi kepentingan dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan oleh peneliti dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan persepsi pasien terhadap elemen-elemen layanan informasi jadwal dokter ke dalam empat kuadran evaluatif yang menggambarkan prioritas peningkatan pelayanan. Selain itu, digunakan pula analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threast*) dalam proses pengembangan sistem informasi berbasis aplikasi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh dari analisis kualitatif menggunakan skala Likert terhadap responden pasien rawat jalan yang pernah mengalami perubahan jadwal dokter secara mendadak di Rumah Sakit Yukum Medical Centre. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui gap antara kepentingan dan kepuasan pasien terhadap atribut layanan informasi jadwal dokter.

Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y), sedangkan variabel independennya mencakup Jadwal Praktik dokter mudah di akses oleh pasien/ admin, WhatsApp, Website (X1), Informasi jadwal dokter tersedia diberbagai media sosial (X2), Petugas informasi menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah (X3), Pasien mendapatkan informasi jika ada perubahan jadwal dokter secara mendadak (X4), Jadwal dokter disampaikan dengan format yang mudah dipahami pasien (X5). Masing-masing variabel diukur menggunakan Skala Likert 1–5 yang merepresentasikan persepsi pasien terhadap pentingnya dan kinerja setiap aspek layanan. Hasil dari analisis IPA menjadi dasar untuk menetapkan prioritas perbaikan, sementara hasil SWOT digunakan untuk merancang sistem informasi terintegrasi yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan rumah sakit.

**Tabel 1. Pengukuran Variabel Skala Likert**

<b>Informance (Kepentingan)</b>	<b>Perfomance (Kinerja)</b>	<b>Skor</b>
Tidak Penting	Tidak Baik	1
Kurang Penting	Kurang Baik	2
Cukup Penting	Cukup Baik	3
Penting	Baik	4
Sangat Penting	Sangat Baik	5



**GAMBAR 1. Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis)**

**Kuadran I** disebut prioritas utama (*Concentrate Here*), yang menunjukkan bahwa suatu indikator memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Indikator dalam kuadran ini perlu menjadi fokus utama perbaikan karena dianggap penting oleh pengguna, namun belum terpenuhi secara memuaskan.

**Kuadran II** adalah pertahankan prestasi (*Keep Up the Good Work*), di mana indikator memiliki nilai kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi. Indikator ini mencerminkan keberhasilan layanan dan harus dijaga kualitasnya agar tidak mengalami penurunan.

**Kuadran III** merupakan prioritas rendah (*Low Priority*), yaitu indikator dengan kepentingan dan kepuasan yang rendah. Aspek-aspek dalam kuadran ini tidak terlalu berdampak signifikan bagi pengguna, sehingga tidak perlu menjadi prioritas perbaikan dalam waktu dekat.

**Kuadran IV** dinamakan berlebihan atau pemborosan (*Possible Overkill*), karena indikator di kuadran ini memiliki kepuasan tinggi meskipun tingkat kepentingannya rendah. Artinya, sumber daya yang dikeluarkan untuk aspek ini mungkin terlalu besar dibandingkan dengan dampaknya terhadap pengguna, sehingga perlu dipertimbangkan untuk efisiensi. Pembagian kuadran ini membantu organisasi dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan secara lebih terarah dan strategis.

Berikut adalah Perhitungan Indikator antara kepentingan dan kepuasan pasien mulai dari Jadwal Praktik dokter mudah di akses oleh pasien/ admin, WhatsApp, Website (X1), Informasi jadwal dokter tersedia diberbagai media sosial (X2), Petugas informasi menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah (X3), Pasien mendapatkan informasi jika ada perubahan jadwal dokter secara mendadak (X4), Jadwal dokter disampaikan dengan format yang mudah dipahami pasien (X5). Tabel dibawah ini merupakan hasil dari Importance Performance Analysis Layanan Informasi Jadwal Dokter.

**Tabel. 2 Hasil Importance Performance Analysis Layanan Informasi Jadwal Dokter**

No	Pernyataan	Importance	Performance	Kuadran	Keterangan
1	Jadwal praktik dokter mudah diakses oleh pasien (admin, WhatsApp, website, dll)	5	5	II	Pertahankan
2	Informasi jadwal dokter tersedia di berbagai media sosial	5	4	II	Pertahankan
3	Petugas informasi menjawab pertanyaan dengan ramah dan jelas	5	4	II	Pertahankan
4	Pasien mendapatkan informasi jika ada perubahan jadwal dokter secara mendadak	5	2	I	Prioritas utama
5	Jadwal dokter disampaikan dengan format yang mudah dipahami pasien	3	3	III	Prioritas Rendah

### Kesimpulan Hasil Analisis IPA

Berdasarkan hasil analisis dengan metode importance performance Analysis (IPA) di peroleh hasil sebagai berikut:

**Kuadran I (Prioritas utama)** Pada pernyataan nomor 4 menunjukkan Tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kinerjanya masih dibawah rata – rata. Pada bidang ini yang harus di perbaiki agar kepuasan pasien meningkat, khususnya dalam hal Pembaharuan informasi jadwal dokter, Penyampaian perubahan jadwal dokter secara mendadak Pembaharuan sistem informasi berbasis TV Digital. **Kuardan II (Pertahankan kerja)** Pada pernyataan nomor 1, 2, dan 3 memiliki nilai kepentingan dan kinerja yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa layanan ini sudah berjalan dengan baik dan harus dipertahankan. **Kuardan III (Prioritas rendah)** Pada pernyataan nomor 5 memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah, artinya perbaikan bisa di tunda atau dievaluasi Kembali urgensinya.

**Tabel 3. Analisis SWOT dalam Pengembangan Sistem Informasi Jadwal Dokter di Rumah Sakit Yukum Medical Centre**

<i>Strengths (S)</i>	<i>Weaknesses (W)</i>	<i>Opportunities (O)</i>	<i>Threats (T)</i>
<b>Lokasi yang strategis terletak di jalur Lintas Sumatra, mudah diakses oleh kendaraan umum dari berbagai arah</b>	Budaya kerja yang belum optimal	Peluang Kerjasama dengan Lembaga asuransi dan instalasi pemerintah atau swasta dalam meningkatkan Upaya pelayanan dan kemitraan.	Berkembangnya rumah sakit-rumah sakit swasta lain yang akan menjadi pesaing bagi RS Yukum Medical Centre
<b>Reputasi Rumah Sakit yang baik dengan tipe B diwilayah Lampung Tengah</b>	Perubahan jadwal dokter tidak tersampaikan secara cepat dan merata	Tingginya kebutuhan Masyarakat akan layanan Kesehatan berkualitas	Potensi kehilangan pasien karena ketidakpuasan dengan pelayanan di Rumah Sakit
<b>Jumlah tenaga medis atau ketersediaan dokter umum dan spesialis yang cukup lengkap dan memadai</b>	Kekurangan sumber daya manusia (SDM) disetiap instalasi karena beban kerja yang tinggi	Perkembangan teknologi digitalisasi membuka peluang bagi rumah sakit untuk mengembangkan system informasi	Risiko gangguan teknis (misalnya server down) yang menghambat update informasi
<b>Tingkat hunian yang terus meningkat</b>	Masih bergantung pada media cetak/manual untuk sebagian informasi	Meningkatnya literasi digital masyarakat (banyak pasien familiar dengan aplikasi/HP)	Kepercayaan pasien turun jika terjadi error sistem berulang

Analisis SWOT ini menjadi dasar untuk merancang solusi teknologi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang, sekaligus mengurangi kelemahan dan ancaman. Strategi yang dapat diambil antara lain adalah mengembangkan aplikasi yang *user-friendly*, memberikan pelatihan kepada dokter dan admin, serta memperkuat infrastruktur jaringan untuk mendukung update real-time.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis awal bahwa ketidakpuasan pasien terutama disebabkan oleh kurangnya kejelasan dan lambatnya update informasi jadwal dokter, yang dapat

diselesaikan dengan sistem informasi terintegrasi. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana transparansi dan efisiensi layanan rumah sakit.

## **DISKUSI**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan ketidakpuasan pasien terhadap informasi jadwal dokter yang sering berubah secara mendadak di Rumah Sakit Yukum Medical Centre. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa faktor-faktor yang paling memengaruhi ketidakpuasan pasien adalah kejelasan informasi jadwal dan kecepatan pembaruan jadwal, dimana masuk ke dalam kuadran prioritas utama. Keandalan Media Informasi berada dalam kategori layanan yang sudah cukup baik dan harus dipertahankan. Sementara itu, Jadwal dokter disampaikan dengan format yang mudah dipahami pasien merupakan prioritas rendah atau bisa dialihkan.

Dengan metode SWOT, rumah sakit diidentifikasi memiliki kekuatan berupa lokasi yang strategis, serta reputasi rumah sakit tipe b. Namun, masih terdapat kelemahan berupa perubahan jadwal secara mendadak dan keterbatasan sumber daya manusia di setiap instansi. Di sisi lain, meningkatnya literasi digital masyarakat menjadi dasar yang kuat untuk mengembangkan inovasi sistem. Ancaman yang harus diantisipasi mencakup Berkembangnya rumah sakit-rumah sakit swasta lain yang akan menjadi pesaing bagi RS Yukum Medical Centre dan Potensi kehilangan pasien karena ketidakpuasan dengan pelayanan di Rumah Sakit

Hasil penelitian ini tidak hanya mengungkap akar masalah pelayanan informasi di rumah sakit, tetapi juga memberikan kontribusi praktis berupa perancangan sistem informasi berbasis aplikasi yang terintegrasi dengan smartphone dokter dan TV digital rumah sakit. Sistem ini memungkinkan dokter untuk mengubah jadwal langsung melalui aplikasi yang mereka miliki, sementara informasi yang diperbarui dapat langsung dilihat pasien melalui TV digital atau aplikasi rumah sakit secara real-time. Sistem ini dirancang tidak hanya untuk efisiensi administratif, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, akurasi, dan kepuasan pasien secara langsung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan sistem informasi terintegrasi yang berfokus pada kecepatan, kejelasan, dan keandalan informasi jadwal dokter adalah solusi tepat dan realistis untuk mengatasi keluhan pasien terhadap perubahan jadwal yang tidak terinformasikan dengan baik. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, memperkuat hubungan kepercayaan antara pasien dan rumah sakit, serta mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan secara umum. Penelitian ini juga membuka peluang bagi pengembangan sistem serupa di rumah sakit lain dengan permasalahan yang sejenis, sebagai bentuk inovasi berkelanjutan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi.

Dibawah ini merupakan bagian menyajikan interpretasi hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

### **1) Identifikasi Persepsi Pasien terhadap Layanan Informasi Jadwal Dokter**

Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), persepsi pasien terhadap layanan informasi jadwal dokter di Rumah Sakit Yukum Medical Centre mencerminkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Hasil IPA menunjukkan bahwa terdapat gap yang signifikan pada indikator “pasien mendapatkan informasi jika ada perubahan jadwal dokter secara mendadak”, yang berada di Kuadran I (prioritas utama). Artinya, aspek ini penting tetapi pelaksanaannya belum optimal, sehingga perlu perbaikan segera. Sementara itu, aspek seperti akses jadwal melalui media digital, informasi di media sosial, dan keramahan petugas masuk ke Kuadran II, menunjukkan bahwa

layanan ini sudah berjalan baik dan harus dipertahankan. Sedangkan indikator “jadwal dokter disampaikan dengan format yang mudah dipahami pasien” berada di Kuadran III (Prioritas Rendah) karena nilai kepentingan dan kinerjanya relatif sedang (cukup penting, cukup baik). Sehingga, perbaikan aspek ini bisa dilakukan setelah prioritas utama diselesaikan, atau dievaluasi ulang urgensinya jika sumber daya terbatas.

## 2) Analisis SWOT terhadap Pengembangan Sistem Informasi Jadwal Dokter

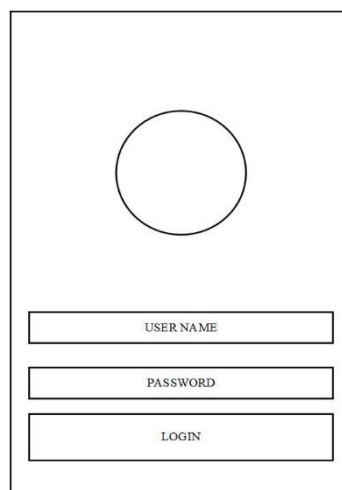
Analisis SWOT digunakan untuk mengevaluasi kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi pengembangan sistem informasi di Rumah Sakit Yukum Medical Centre. Hasil analisis SWOT menunjukkan RS Yukum Medical Centre memiliki kekuatan berupa lokasi strategis, reputasi baik, serta ketersediaan tenaga medis yang memadai. Namun, kelemahan masih ada pada budaya kerja yang belum optimal, keterlambatan penyampaian informasi perubahan jadwal, dan keterbatasan SDM. Peluang besar datang dari perkembangan teknologi digital dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas. Ancaman yang perlu diantisipasi adalah munculnya pesaing baru dari rumah sakit lain dan potensi kehilangan pasien akibat ketidakpuasan layanan informasi.

## 3) Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter

Strategi solusi dikembangkan dengan merancang sistem informasi jadwal dokter berbasis aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone dokter dan ditampilkan di TV digital ruang tunggu pasien. Sistem ini memungkinkan admin dan dokter memperbarui jadwal secara real-time dan otomatis tersinkronisasi di berbagai media informasi. Aplikasi ini dirancang *user-friendly*, berbasis web dan mobile, serta disertai notifikasi kepada pasien apabila terjadi perubahan jadwal. Fitur ini memperkuat komunikasi dua arah antara fasilitas kesehatan dan penerima layanan.

### a) Rancangan Input

Desain tampilan input login adalah tampilan input untuk masuk kedalam sistem. Berikut tampilan input login.

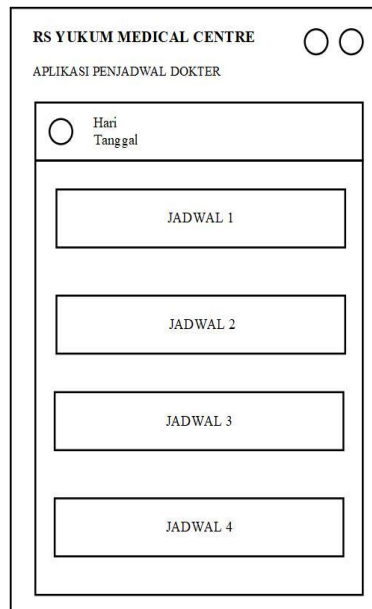


Gambar 2. Desain Input Login

**b) Rancangan Dialog Output**

**1. Desain Tampilan Halaman Utama**

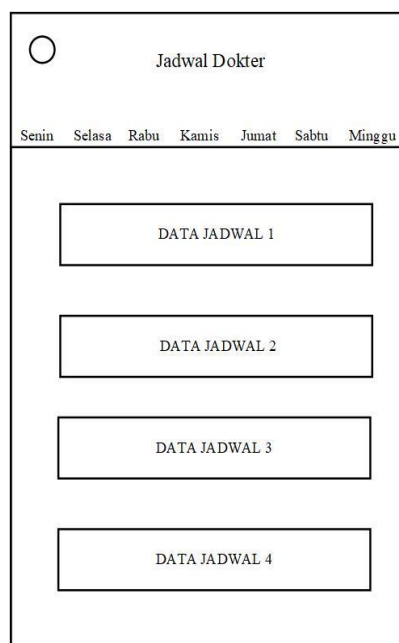
Desain tampilan halaman utama adalah tampilan pertama yang dilihat user ketika membuka aplikasi. Berikut desain tampilan halaman utama.



*Gambar 3. Desain Tampilan Halaman Utama*

**2. Tampilan Data Jadwal**

Desain tampilan halaman data jadwal adalah tampilan list data jadwal yang ada pada mahasiswa dan dosen. Berikut desain tampilan halaman jadwal.



*Gambar 4. Desain Tampilan Halaman Jadwal*

#### a) Alur Pengoperasian Aplikasi

- 1) Dokter Buka Aplikasi di Smartphone  
Dokter membuka aplikasi "RS Yukum Medical Centre Penjadwal Dokter" di HP masing-masing.
- 2) Dokter Login  
Di halaman login, dokter memasukkan email dan kata sandi untuk masuk ke sistem.
- 3) Masuk ke Dashboard  
Setelah login, dokter masuk ke halaman utama (dashboard) yang menampilkan data diri, jadwal praktik saat ini, dan menu untuk memperbarui jadwal.
- 4) Perbarui Jadwal Praktik  
Dokter memilih menu "Perbarui Jadwal" dan langsung bisa mengubah hari dan jam praktik sesuai kondisi terbaru.
- 5) Simpan & Sinkronisasi  
Setelah jadwal diperbarui, dokter menekan tombol "Simpan", dan sistem langsung mengirimkan pembaruan ke server pusat rumah sakit.
- 6) Tampilan Otomatis di TV Digital RS  
Jadwal dokter yang terbaru langsung muncul di TV digital rumah sakit agar bisa dilihat pasien secara real-time di ruang tunggu.
- 7) Pasien Lebih Terinformasi  
Pasien tidak lagi bingung dengan jadwal dokter karena informasi selalu diperbarui langsung oleh dokter lewat aplikasi.

#### SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa informasi jadwal dokter yang tidak akurat dan sulit diakses menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien. Dengan metode IPA dan SWOT, dapat di rumuskan strategi berbasis teknologi informasi melalui integrasi aplikasi digital yang berhubungan ke berbagai media. Inovasi ini direkomendasikan untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi pelayanan di Rumah Sakit Yukum Medical Centre.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Direktur/Manajemen Rumah Sakit Yukum Medical Centre yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh staf dan tenaga medis, khususnya bagian pelayanan informasi dan bagian jadwal dokter, yang telah bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden (pasien) yang telah bersedia wawancara dan mengisi kuisisioner.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, H., Dwijyanthi Nirmala, I., & Nugroho, S. E. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Antrian Online Pasien RS. Seto Hasbadi menggunakan SMS Gateway Berbasis Android*. <http://jurnal.sttgarut.ac.id>
- Susanto, D., Huda Aminuddin, F., Djauhari, T., & Adriana, W. (2022). *RANCANG BANGUN SISTEM APLIKASI PENJADWALAN KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT ST. THERESIA JAMBI BERBASIS ANDROID: Vol. XI (Issue 1)*. <http://ejournal.stmik-time.ac.id>

- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Safiera, F., & Setyawan, Y. (2017). Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(2), 84-92.
- Hartati, S., Mugiarsih, A., Marâ, S., Khiswari, Z., Suryana, A., Jupon, R. M., & Setiawan, P. (2022). Sistem Informasi Jadwal Praktek Dokter Berbasis Android. In *Seminar Nasional Teknik Elektro dan Informatika (SNTEI)* (Vol. 8, No. 1, pp. 203-208).