

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

@kripsi yang berjudul : Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan TI BPJS Kesehatan

telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 19 Mei 2018
Waktu : 10.30 - 12.30 WITA

Oleh

Nama : Bodi M. Koni
NIM : 531 416 104

Penguji Skripsi

Penguji 1 : Arip Mulyanto, S. Kom., M. Kom
NIP. 19760323 20011 2 1001

Penguji 2 : Tajuddin Abdillah, S. Kom., M. Cs
NIP. 19781208 200312 1 002

Penguji 3 : Lillyan Hadjaratie, S. Kom., M. Si
NIP. 19800417 200212 2 002

Penguji 4 : Dian Novian, S. Kom, MT
NIP. 19751124 200112 1 001

Mengetahui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dian Novian, S. Kom, MT
NIP. 19751124 200112 1 001

Abd. Aziz Bouty, S. Kom., M. Kom
NIP. 19801014 200501 1 003

Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Moh. Hidayat Koniyo, S.T., M.Kom.
NIP. 19730416 200112 1 001

Lillyan Hadjaratie, S. Kom., M. Si
NIP. 19800417 200212 2 002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS TEKNIK

Kampus Dambit : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Bodi M. Koni
NIM : 531416104
Judul Penelitian : Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan TI BPJS Kesehatan
Program Studi : S1-Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

Sidang Skripsi

Gorontalo, Mei 2018

Pembimbing 1

Dian Novian, S.Kom., MT
NIP. 197511242001121001

Pembimbing 2

And. Azis Bouty, S.Kom., M.Kom
NIP. 198010142005011003

INTISARI

BODI M. KONI. Badan Pengelola Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah menggunakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung seluruh kegiatan operasional internal ataupun eksternal yang telah bekerjasama dengan BPJS kesehatan. Pelaksanaan operasional sistem informasi BPJS Kesehatan tidak selalu berjalan lancar karena masih ditemukan kendala terkait. Saat ini aplikasi keluhan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya, meskipun demikian aplikasi tersebut masih belum optimal dalam penggunaannya yakni belum tersedianya menu *FAQ*, keluhan tidak dikategorikan berdasarkan keluhan maupun aplikasi, tidak ada *dashboard* monitoring jumlah dan status keluhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan sistem informasi Penanganan Keluhan Teknologi Informasi yang diharapkan mampu mengakomodir fitur yang belum tersedia pada aplikasi saat ini sehingga dapat membantu kegiatan operasional pengelolaan Penanganan Keluhan Teknologi Informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah model SDLC (*Software Development Life Cycle*) yang dipakai dalam pengembangan aplikasi adalah model *waterfall*. *Tools* yang digunakan adalah XAMPP sebagai *web server*, PHP sebagai bahasa pemrograman dan *mysql* sebagai database. Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan diakomodirnya fitur tersebut dapat menekan jumlah pengiriman tiket keluhan, *feedback* keluhan ke kantor cabang lebih cepat serta monitoring dan evaluasi terhadap jumlah keluhan yang masuk sesuai dengan status keluhan bisa terpantau setiap saat sehingga dapat membantu kegiatan operasional bisa lebih cepat, tepat, efisien dan efektif serta memberi manfaat optimal bagi peningkatan layanan teknologi informasi.

Kata Kunci : Sistem Informasi Penanganan Keluhan TI BPJS Kesehatan, (*Software Development Life Cycle*) Model *Waterfall*.

ABSTRACT

BODI M. KONI. Healthcare and Social Security Agency (BPJS) has applied an information system to support either all internal or external operational activity. However, the implementation does not run well frequently due to obstacle remaining to be found. Currently, complaint apps run very well as its function, yet, the use remains not optimum particularly in regard of following cases such as unavailability of FAQ menu, the complaint is not categorized into complaint or application, as well as there is no dashboard of monitoring for complaint number and status. Hence, it is necessary to develop an information system of Information Technology Complaint Handling that is expected to be able to accommodate previous obstacles in the apps. The system aims to assist operational activity of management of the Information Technology Complaint Handling. The research applied SDLC (*Software Development Life Cycle*) model as the method while the waterfall model was used for the development of the app. It employed XAMPP tool as *web server*, PHP as a programming language and *MySQL* as the database. The research finding showed that the feature could decrease the number of complaint ticket delivery, the complaint *feedback* to branch office was faster, and monitoring and evaluation over number of complaints received based on the status could be monitored any time, thus the operational activity could be more rapid, more proper, more efficient and effective as well as it provided maximum usefulness for the improvement of information technology.

Keywords: Information System of Complaint Handling, TL BPJS Health, (*Software Development Life Cycle*), Waterfall Model.