BAB 4
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi Sistem

Tahap implementasi sistem merupakan tahapan setelah proses analisis dan desain sistem. Implementasi sistem adalah tahapan untuk menerapkan sistem yang telah sehingga dapat dioperasikan. Berdasarkan implementasi sistem, dapat mengkomfirmasi modul-modul perancangan sehingga pengguna sistem dapat memberikan masukan-masukan terhadap pengembangan sistem.

4.1.1 Implementasi Perangkat Keras

Implementasi perangkat keras yang digunakan dalam perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.1 Implementasi Perangkat Keras

No	Perangkat Keras	Spesifikasi
1.	Processor	Intel Pentium 2.0 Ghz
2.	Memory	4000Mb
3.	Hardisk	150 Gb
4.	Monitor	Resolution 1366 x 768

4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi perangkat lunak yang digunakan dalam perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Implementasi Perangkat Lunak

No	Perangkat Lunak	Spesifikasi
1.	Sistem operasi	Intel Pentium 2.0 Ghz

2.	Ram	4000Mb
3.	Vga	1275 Gb
4.	Web Server	150Mb
5.	Database Server	MySQL
6.	Code Editor	Sublime Text 3

4.1.3 Implementasi Basis Data

Pembuatan basis data dilakukan dengan menggunakan DBMS MySQL, dengan implementasi basis data dalam bahasa SQL sebagai berikut:

1. Tabel Gallery

Tabel Gallery digunakan untuk menyimpan data gallery Rumah Sakit. Tabel Gallery dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Implementasi Tabel Gallery

SQL
CREATE TABLE `tbl_gallery` (`id` int(11) NOT NULL, `judul` varchar(250) NOT NULL, `gambar` varchar(250) NOT NULL, `tanggal` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

2. Tabel Karyawan

Tabel Karyawan digunakan untuk menyimpan data karyawan Rumah Sakit. Tabel Karyawan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Implementasi Tabel Karyawan

SQL
CREATE TABLE `tbl_karyawan` (`nik` int(11) NOT NULL, `nama` varchar(250) NOT NULL, `alamat` varchar(250) NOT NULL, `no_hp` varchar(250) NOT NULL, `email` varchar(250) NOT NULL, `jabatan` varchar(250) NOT NULL, `password` varchar(250) NOT NULL, PRIMARY KEY (`nik`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

3. Tabel Keluhan

Tabel Keluhan digunakan untuk menyimpan data keluhan Rumah Sakit. Tabel Keluhan dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Implementasi Tabel Keluhan

SQL
CREATE TABLE `tbl_keluhan` (`id` int(11) NOT NULL, `no_mr` int(11) NOT NULL, `id_kuisioner` int(11) NOT NULL, `nilai_presepsi` int(11) NOT NULL, `nilai_harapan` int(11) NOT NULL, `nilai_gap` int(11) NOT NULL, `tanggal` date NOT NULL, `tanggal_finish` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

4. Tabel Kuis

Tabel Kuis digunakan untuk menyimpan data kuesioner Rumah Sakit. Tabel Kuis dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.6 Implementasi Tabel Kuis

SQL
CREATE TABLE `tbl_kuis` (`id` int(11) NOT NULL, `no` int(11) NOT NULL, `pertanyaan` varchar(250) NOT NULL, `jenis` varchar(250) NOT NULL, PRIMARY KEY (`id`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

5. Tabel Pasien

Tabel Pasien digunakan untuk menyimpan data pasien Rumah Sakit. Tabel Pasien dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Implementasi Tabel Pasien

SQL
CREATE TABLE `tbl_pasien` (`no_mr` int(11) NOT NULL, `nama` varchar(250) NOT NULL, `alamat` varchar(250) NOT NULL, `email` varchar(250) NOT NULL, `status` varchar(250) NOT NULL, PRIMARY KEY (`no_mr`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

6. Tabel Pasien Kuesioner

Tabel Pasien Kuesioner digunakan untuk menyimpan data Kuesioner Pasien Rumah Sakit. Tabel Pasien Kuesioner dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.8 Implementasi Tabel Pasien Kuesioner

SQL
CREATE TABLE `tbl_pasien_kuisioner` (`id` int(11) NOT NULL, `no_mr` int(11) NOT NULL, `id_kuisioner` int(11) NOT NULL, `nilai_presepsi` int(11) NOT NULL, `nilai_harapan` int(11) NOT NULL, `nilai_gap` int(11) NOT NULL, `status` int(11) NOT NULL, `tanggal` date NOT NULL) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

7. Tabel Promosi

Tabel Promosi digunakan untuk menyimpan data Promosi Rumah Sakit. Tabel Promosi dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.9 Implementasi Tabel Promosi

SQL
CREATE TABLE `tbl_promosi` (`id` int(11) NOT NULL, `judul` varchar(250) NOT NULL, `isi` text NOT NULL, `gambar` varchar(250) NOT NULL, `tanggal` date NOT NULL, PRIMARY KEY (`id`)) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=latin1;

4.1.4 Implementasi Antarmuka

Implementasi antarmuka dilakukan berdasarkan setiap tampilan dari pembangunan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung dengan pengkodean dalam bentuk *file* program. Tampilan implementasi antarmuka yang dibangun terbagi menjadi 5 yaitu untuk Pasien, Direktur, Opsir Penggurus, Kabid Umum, dan Admin.

1. Implementasi Antarmuka Admin

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk admin dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.10 Implementasi Antarmuka Admin

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Dashboard	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pasien	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pasien	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Kuis	Halaman yang digunakan untuk mengolah data kuesioner	Data.php
Keluhan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data keluhan	Data.php
Monitoring	Halaman yang digunakan untuk mengolah data Monitoring	Data.php
Promosi	Halaman yang digunakan untuk mengolah data promosi	Data.php
Gallery	Halaman yang digunakan untuk mengolah data gallery	Data.php
Ubah Profile	Halaman yang digunakan untuk merubah data profile	Profile.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

2. Implementasi Antarmuka Direktur

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk direktur dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11 Implementasi Antarmuka direktur

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Dashboard	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pasien	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pasien	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Keluhan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data keluhan	Data.php
Monitoring	Halaman yang digunakan untuk mengolah data Monitoring	Data.php
Promosi	Halaman yang digunakan untuk mengolah data promosi	Data.php
Gallery	Halaman yang digunakan untuk mengolah data gallery	Data.php
Ubah Profile	Halaman yang digunakan untuk merubah data profile	Profile.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

3. Implementasi Antarmuka Kabid Umum

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk Kabid Umum dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.12 Implementasi Antarmuka Kabid Umum

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Dashboard	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pasien	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pasien	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Kuis	Halaman yang digunakan untuk mengolah data kuesioner	Data.php
Keluhan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data keluhan	Data.php
Monitoring	Halaman yang digunakan untuk mengolah data Monitoring	Data.php
Promosi	Halaman yang digunakan untuk mengolah data promosi	Data.php
Gallery	Halaman yang digunakan untuk mengolah data gallery	Data.php
Ubah Profile	Halaman yang digunakan untuk merubah data profile	Profile.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

4. Implementasi Antarmuka Opsir Pengurus

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk Opsir Pengurus dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.13 Implementasi Antarmuka Opsir Pengurus

Menu	Deskripsi	Nama File
Login	Halaman yang digunakan untuk login ke sistem	index.php
Lupa password	Halaman yang digunakan ketika admin lupa password	lupa_password.php
Dashboard	Halaman utama setelah admin berhasil melakukan proses login	dashboard.php
Pasien	Halaman yang digunakan untuk mengolah data pasien	Data.php
Karyawan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data karyawan	Data.php
Keluhan	Halaman yang digunakan untuk mengolah data keluhan	Data.php
Monitoring	Halaman yang digunakan untuk mengolah data Monitoring	Data.php
Promosi	Halaman yang digunakan untuk mengolah data promosi	Data.php
Gallery	Halaman yang digunakan untuk mengolah data gallery	Data.php
Ubah Profile	Halaman yang digunakan untuk merubah data profile	Profile.php
Logout	Digunakan ketika akan keluar dari halaman admin	Logout.php

5. Implementasi Antarmuka Pasien

Implementasi antarmuka yang terdapat pada perangkat lunak yang ditujukan untuk Pasien dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.14 Implementasi Antarmuka Pasien

Menu	Deskripsi	Nama File
Home	Halaman untuk pasien yang berisi informasi umum CRM	Home.php
Promosi	Halaman yang digunakan pasien untuk melihat promosi	Promosi.php
Gallery	Halaman yang digunakan pasien untuk melihat gallery	Gallery.php
Kuesioner	Halaman yang digunakan pasien untuk mengisi kuesioner	Kuesioner.php
Perbaikan	Halaman yang digunakan pasien untuk melihat perbaikan pelayanan	Data.php
Tentang Kami	Halaman yang digunakan pasien untuk melihat informasi rumah sakit	Tentangkami.php

4.2 Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan hal terpenting yang bertujuan untuk menemukan kesalahan atau kekurangan pada sistem informasi yang diuji. Pengujian sistem dimaksud untuk mengetahui kinerja sistem informasi yang telah dibuat sesuai dengan tujuan perancangan sistem informasi. Pengujian sistem ini menggunakan pengujian *black box*. Pengujian *black box* berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak.

Rencana pengujian yang akan dilakukan adalah dengan cara menguji sistem yang dibangun secara *Black Box* dan *Beta*.

4.2.1 Skenario Pengujian *Black Box*

Pengujian *black box* difokuskan pada persyaratan fungsional perangkat lunak yang dibangun. Pengujian perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.15 Skenario Pengujian

Kelas Uji	Detail Pengujian	Jenis Pengujian
Login	Login user	*Black Box*
Lupa password	Lupa password	*Black Box*
Pasien	Tambah data pasien Edit data pasien Cari data pasien Lihat data pasien Hapus data Pasien	*Black Box*
Karyawan	Tambah data karyawan Edit data karyawan Cari data karyawan Lihat data karyawan Hapus data karyawan	*Black Box*
Kuesioner	Tambah data kuesioner Edit data kuesioner Hapus data kuesioner Cari data kuesioner Lihat data kuesioner	*Black Box*
Keluhan	Perbaiki data keluhan Selesai data keluhan Cari data keluhan	*Black Box*
Monitoring	Filter data monitoring Cari data monitoring	*Black Box*

Gallery	Tambah data gallery Edit data gallery Cari data gallery Lihat data gallery Hapus data gallery	*Black Box*
Promosi	Tambah data promosi Edit data promosi Cari data promosi Lihat data promosi Hapus data promosi	*Black Box*
Kuesioner Pasien	Tambah data kuesioner	*Black Box*

4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian

Pengujian dilakukan dengan menguji setiap proses untuk kemungkinan kesalahan yang terjadi.

1. Pengujian Login User

Proses Login ditujukan untuk admin, direktur, opsir pengurus, dan kabid umum untuk masuk ke dalam sistem. Pengujian Data login dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.16 Pengujian Login User

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : BA1010 Password : admin	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukan Username : BD1011 Password : direktur	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukan Username : BP1012 Password : opsirpengurus	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Contoh masukan Username : BK1013 Password : kabidumum	Mengisikan data login yang sudah terdaftar	Data login benar dan user akan masuk ke halaman utama sistem	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : direktur Password : 0032	Akan muncul pesan "username/Password yang anda masukan salah !"	Dapat menampilkan pesan "username/Password yang anda masukan salah !"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Username : Password :	Akan muncul pesan "Username dan password tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Username dan password tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

2. Pengujian Lupa Password

Pengujian lupa password dilakukan oleh semua pengguna yaitu untuk admin, direktur, opsir pengurus, dan kabid umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.17 Pengujian Lupa Password

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email : yuni@yahoo.com	Muncul pesan "Password anda telah terkirim, Silahkan cek E-Mail anda!".	Data email sesuai menampilkan "Password anda telah terkirim, Silahkan cek E-Mail anda!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email : yuni99@yahoo.com	Email tidak terdaftar maka akan menampilkan pesan "Email anda berlum terdaftar"	Data email tidak sesuai menampilkan "Email anda belum terdaftar"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Email :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

3. Pengujian Tambah Data Pasien

Pengujian tambah data pasien dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.18 Pengujian Tambah Data Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Let. Kol Anna Alamat : jln merpati no 5 Email : annasiem@gmail.com Status : BPJS	Jika data pasien diisi dengan benar muncul pesan "Data pasien berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data pasien berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Let. Kol Anna Alamat : jln merpati no 5 Email : annasiem@@gmail.com Status : BPJS	Muncul pesan "format email salah!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "format email salah!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Alamat: Email : Status:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

4. Pengujian Edit Data Pasien

Pengujian edit data pasien dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.19 Pengujian Edit Data Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Let. Kol Anna Alamat : jln merpati no 9 Email : annasiem@gmail.com Status : BPJS	Jika data pasien diisi dengan benar muncul pesan "Data pasien berhasil diubah"	Data tersimpan dan muncul pesan "Data pasien berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Let. Kol Anna Alamat : jln merpati no 9 Email : annasiem@@gmail.com Status : BPJS	Muncul pesan "format email salah!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "format email salah!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Alamat: Email : Status:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

5. Pengujian Cari Data Pasien

Pengujian cari data pasien dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.20 Pengujian Cari Data Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Lengkap: Let.Kol Anna	Mengisikan nama pasien dan mencari data pasien	Menampilkan data pasien	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama Lengkap: Minudin	Mengisikan nama pasien dan mencari data pasien	Menampilkan data pasien	[√] diterima [ ] ditolak

6. Pengujian Hapus Data Pasien

Pengujian hapus data pasien dapat dilakukan oleh admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.21 Pengujian Hapus Data Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nama : Let. Kol. Anna	Data pasien berhasil dihapus dan muncul "Berhasil dihapus".	Data pasien berhasil dihapus dan muncul pesan "Berhasil dihapus".	[√] diterima [ ] ditolak

7. Pengujian Tambah Data Karyawan

Pengujian tambah data karyawan dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.22 Pengujian Tambah Data Karyawan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 1011 Nama : Grace M Alamat : Jln. Buton No 7 No HP : 082347478900 Email : gracem@gmail.com Jabatan : opsir pengurus Password : opsirpengurus	Jika data karyawan diisi dengan benar muncul pesan "Data karyawan berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data karyawan berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 10AA Nama : Grace M Alamat : Jln. Buton No 7 No HP : 082347478900 Email : gracem@gmail.com Jabatan : opsir pengurus Password : opsirpengurus	Muncul pesan "Data harus Angka!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data harus Angka!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : Nama : Alamat : No HP : Email : Jabatan : Password :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

8. Pengujian Edit Data Karyawan

Pengujian edit data karyawan dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.23 Pengujian Edit Data Karyawan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 1011 Nama : Grace M Alamat : Jln. Buton No 7 No HP : 082347478922 Email : gracem@gmail.com Jabatan : opsir pengurus Password : opsirpengurus .com Status : BPJS	Jika data karyawan diisi dengan benar muncul pesan "Data karyawan berhasil diubah"	Data tersimpan dan muncul pesan "Data karyawan berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 1011 Nama : Grace M Alamat : Jln. Buton No 7 No HP : 082347478900 Email : gracem@@gmail.com Jabatan : opsir pengurus Password : opsirpengurus	Muncul pesan "format email salah!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "format email salah!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : Nama : Alamat : No HP : Email : Jabatan : Password :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

9. Pengujian Cari Data Karyawan

Pengujian cari data karyawan dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.24 Pengujian Cari Data Karyawan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik :1011	Mengisikan Nik karyawan dan mencari data karyawan	Menampilkan data karyawan	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 10AA	Mengisikan Nik Karyawan dan mencari data karyawan	Menampilkan data karyawan	[√] diterima [ ] ditolak

10. Pengujian Hapus Data Karyawan

Pengujian hapus data karyawan dapat dilakukan oleh admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.25 Pengujian Hapus Data Karyawan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 1011	Data karyawan berhasil dihapus dan muncul "Berhasil dihapus".	Data karyawan berhasil dihapus dan muncul pesan "Berhasil dihapus".	[√] diterima [ ] ditolak

11. Pengujian Tambah Data Kuesioner

Pengujian tambah data kuesioner dilakukan oleh bagian admin dan kabid umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.26 Pengujian Tambah Data kuesioner

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : Ruang Rawat Inap yang rapi dan bersih Jenis : Rawat Inap	Jika data kuesioner diisi dengan benar muncul pesan "Data kuesioner berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data kuesioner berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : 1238994 Jenis : Rawat Inap	Muncul pesan "Data harus Huruf!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data harus Huruf!"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : Jenis :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

12. Pengujian Edit Data Kuesioner

Pengujian edit data kuesioner dilakukan oleh bagian admin dan kabid umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.27 Pengujian Edit Data Kuesioner

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : Ruang Rawat Inap yang rapi dan bersih Jenis : Rawat Jalan	Jika data kuesioner diisi dengan benar muncul pesan "Data kuesioner berhasil diubah"	Data tersimpan dan muncul pesan "Data kuesioner berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : 990000 Jenis : Rawat Inap	Muncul pesan "Data harus Huruf".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data harus Huruf"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : Jenis :	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

13. Pengujian Cari Data Kuesioner

Pengujian cari data kuesioner dapat dilakukan oleh bagian Admin dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.28 Pengujian Cari Data Kuesioner

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Jenis : Rawat Inap	Mengisikan jenis pelayanan dan mencari data kuesioner	Menampilkan data kuesioner	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Pertanyaan : 909090	Mengisikan pertanyaan kuesioner dan mencari data kuesioner	Menampilkan pesan "data kuesioner yang dicari tidak ada".	[√] diterima [ ] ditolak

14. Pengujian Hapus Data Kuesioner

Pengujian hapus data kuesioner dapat dilakukan oleh admin dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.29 Pengujian Hapus Data Kuesioner

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Nik : 1011	Data karyawan berhasil dihapus dan muncul "Berhasil dihapus".	Data karyawan berhasil dihapus dan muncul pesan "Berhasil dihapus".	[√] diterima [ ] ditolak

15. Pengujian Perbaikan Data Keluhan

Pengujian perbaikan data keluhan dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.30 Pengujian Perbaikan Data Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Menekan tombol Perbaiki	Jika tombol perbaiki ditekan maka muncul pesan "keluhan sedang diperbaiki".	Data tersimpan dan muncul pesan "keluhan sedang diperbaiki".	[√] diterima [ ] ditolak

16. Pengujian Selesai Data Keluhan

Pengujian selesai data keluhan dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini

Tabel 4.31 Pengujian Selesai Data Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Menekan tombol Selesai	Jika tombol Selesai ditekan maka muncul pesan "keluhan selesai diperbaiki".	Data tersimpan dan muncul pesan "keluhan selesai diperbaiki".	[√] diterima [ ] ditolak

17. Pengujian Cari Data Keluhan

Pengujian cari data kuesioner dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.32 Pengujian Cari Data Keluhan

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Jenis : Rawat Inap	Mengisikan jenis pelayanan dan mencari data keluhan	Menampilkan data keluhan	[√] diterima [ ] ditolak

18. Pengujian Cari Data Monitoring

Pengujian cari data Monitoring dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.33 Pengujian Cari Data Monitoring

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Jenis : Rawat Inap	Mengisikan jenis pelayanan dan mencari data monitoring	Menampilkan data monitoring keluhan	[√] diterima [ ] ditolak

19. Pengujian Tambah Data Promosi

Pengujian tambah data promosi dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.34 Pengujian Tambah Data Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Diskon.png Judul: 20% Cek kesehatan Isi: Ayo periksa kesehatan anda dengan diskon 20% lho.	Jika data promosi diisi dengan benar muncul pesan "Data promosi berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data promosi berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Diskon.png Judul: 367847478 Isi: Ayo periksa kesehatan anda dengan diskon 20% lho.	Muncul pesan "Data harus disi Huruf !".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data harus diisi Huruf! "	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Judul: Isi:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

20. Pengujian Edit Data Promosi

Pengujian edit data promosi dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.35 Pengujian Edit Data Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Diskon.png Judul: 30% Cek kesehatan Isi: Ayo periksa kesehatan anda dengan diskon 30% lho.	Jika data promosi diisi dengan benar muncul pesan "Data promosi berhasil diubah"	Data tersimpan dan muncul pesan "Data promosi berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Diskon.png Judul: 123433 Isi: Ayo periksa kesehatan anda dengan diskon 20% lho.	Muncul pesan "Data harus diisi Huruf!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan " Data harus diisi Huruf !"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Judul: Isi:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

21. Pengujian Cari Data Promosi

Pengujian cari data promosi dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.36 Pengujian Cari Data Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : 30% Cek kesehatan	Mengisikan Judul Promosi dan mencari data Promosi	Menampilkan data Promosi	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : 1% Cek kesehatan	Mengisikan judul promosi dan mencari data promosi	Menampilkan pesan "Data promosi tidak ada"	[√] diterima [ ] ditolak

22. Pengujian Hapus Data Promosi

Pengujian hapus data promosi dapat dilakukan oleh admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.37 Pengujian Hapus Data Promosi

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : 30% Cek kesehatan	Data promosi berhasil dihapus dan muncul "Berhasil dihapus".	Data promosi berhasil dihapus dan muncul pesan "Berhasil dihapus".	[√] diterima [ ] ditolak

23. Pengujian Tambah Data Gallery

Pengujian tambah data gallery dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.38 Pengujian Tambah Data Gallery

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : ruanginap.png Judul: Ruang rawat inap Isi: Salah satu ruangan rawat inap di rumah sakit bungsu	Jika data promosi diisi dengan benar muncul pesan "Data promosi berhasil disimpan".	Data tersimpan dan muncul pesan "Data promosi berhasil disimpan".	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Diskon.png Judul: 367847478 Isi: Ayo periksa kesehatan anda dengan diskon 20% lho.	Muncul pesan "Data harus disi Huruf !".	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data harus diisi Huruf! "	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Judul: Isi:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

24. Pengujian Edit Data Gallery

Pengujian edit data gallery dilakukan oleh bagian admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.39 Pengujian Edit Data Gallery

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : ruangjalan.png Judul: Ruang rawat jalan Isi: Salah satu ruangan rawat jalan di rumah sakit bungsu	Jika data gallery diisi dengan benar muncul pesan "Data gallery berhasil diubah"	Data tersimpan dan muncul pesan "Data gallery berhasil diubah"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : ruanginap.png Judul: 1233434p Isi: Salah satu ruangan rawat inap di rumah sakit bungsu	Muncul pesan "Data harus diisi Huruf!".	Dapat menampilkan pesan kesalahan " Data harus diisi Huruf !"	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Gambar : Judul: Isi:	Muncul pesan "Data tidak boleh kosong"	Dapat menampilkan pesan "Data tidak boleh kosong"	[√] diterima [ ] ditolak

25. Pengujian Cari Data Gallery

Pengujian cari data promosi dapat dilakukan oleh bagian Admin, Direktur, Opsir Pengurus, dan Kabid Umum. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.40 Pengujian Cari Data Gallery

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : Ruang Rawat Inap	Mengisikan Judul Gallery dan mencari data gallery	Menampilkan data gallery	[√] diterima [ ] ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : Ruang Mawar	Mengisikan judul Gallery dan mencari data gallery	Menampilkan pesan "Data gallery tidak ada"	[√] diterima [ ] ditolak

26. Pengujian Hapus Data Gallery

Pengujian hapus data gallery dapat dilakukan oleh admin. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.41 Pengujian Hapus Data Gallery

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan Judul : Ruang Inap	Data gallery berhasil dihapus dan muncul "Berhasil dihapus".	Data gallery berhasil dihapus dan muncul pesan "Berhasil dihapus".	[√] diterima [ ] ditolak

27. Pengujian Tambah Data Kuesioner Pasien

Pengujian tambah data kuesioner pasien dilakukan oleh pasien. Pengujian tersebut dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.42 Pengujian Tambah Data kuesioner Pasien

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan No MR : RI9087 Jenis Kelamin: Laki-Laki Usia : 22 Tahun Nama : Wayan Adi Status : BPJS Email : wayan@gmail.com Jenis : Rawa Inap Jawaban 1 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 2 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 3 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 4 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 5 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 6 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 7 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 8 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 9 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 10 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 11 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 12 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 13 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 14 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 15 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 16 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 17 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 18 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 19 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 20 : Presepsi : 3 Harapan : 4	Jika data kuesioner pasien diisi dengan benar muncul pesan “Terimakasih”.	Data tersimpan dan muncul pesan “terimakasih”.	[√] diterima [ ] ditolak

Tabel 4.43 Pengujian Tambah Data kuesioner Pasien(lanjutan)

Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan No MR : 009090 Jenis Kelamin: Laki-Laki Usia : 22 Tahun Nama : Wayan Adi Status : BPJS Email : wayan@gmail.com Jenis : Rawa Inap Jawaban 1 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 2 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 3 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 4 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 5 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 6 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 7 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 8 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 9 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 10 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 11 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 12 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 13 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 14 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 15 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 16 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 17 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 18 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 19 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 20 : Presepsi : 3 Harapan : 4	Muncul pesan “No MR anda tidak terdaftar!”.	Dapat menampilkan pesan kesalahan “No MR anda tidak terdaftar!”	[√] diterima [ ] ditolak

Tabel 4.44 Pengujian Tambah Data kuesioner Pasien(lanjutan)

Kasus dan Hasil Uji (Data Kosong)			
Data Masukkan	**Harapan**	**Pengamatan**	**Kesimpulan**
Contoh masukan No MR : RI9087 Jenis Kelamin: Laki-Laki Usia : 22 Tahun Nama : Wayan Adi Status : BPJS Email : wayan@gmail.com Jenis : Rawa Inap Jawaban 1 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 2 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 3 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 4 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 5 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 6 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 7 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 8 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 9 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 10 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 11 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 12 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 13 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 14 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 15 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 16 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 17 : Presepsi : 3 Harapan : 4 Jawaban 18 : Presepsi : Harapan : Jawaban 19 : Presepsi : Harapan : Jawaban 20 : Presepsi : Harapan :	Muncul pesan “Data tidak boleh kosong”	Dapat menampilkan pesan “Data tidak boleh kosong”	[√] diterima [ ] ditolak

4.2.3 Kesimpulan Pengujian *Black Box*

Berdasarkan dari hasil pengujian *Black Box*, perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung dengan Pendekatan CRM ini secara fungsional sudah memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan.

4.2.4 Pengujian *Beta*

Pengujian *beta* merupakan pengujian yang bersifat langsung dilingkungan yang sebenarnya. Pengguna melakukan penilaian terhadap sistem menggunakan metode wawancara mengenai sistem yang telah dibangun. Dari hasil wawancara tersebut maka dapat ditarik kesimpulan apakah Sistem yang dibangun sesuai yang diharapkan atau tidak.

4.2.5 Skenario Pengujian *Beta*

Pengujian *beta* ini dilakukan dengan cara melakukan pengujian langsung di tempat penelitian dengan menggunakan teknik wawancara yang ditujukan kepada direktur, opsir pengurus dan kabid umum dengan pertanyaan berdasarkan tujuan dari penelitian, sehingga pertanyaan yang diberikan menjadi jelas dan terarah. Adapun pertanyaan yang diberikan sebagai berikut:

1. Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu dalam pengelolahan data keluhan dari pasien?
2. Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?
3. Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini secara fungsional sudah dapat membantu dalam penentuan prioritas perbaikan pelayanan ?
4. Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem ini?

5. Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?
6. Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?
7. Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?
8. Bagaimanan menurut anda tentang kemudahan proses pengolahan data keluhan pada sistem ini?

Berdasarkan dari pertanyaan-pertanyaan yang telah dipaparkan, berikut ini adalah jawaban dari direktur, opsir pengurus dan kabid umum Rumah Sakit Bungsu yang dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.45 Hasil Wawancara Direktur

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu dalam pengelolahan data keluhan dari pasien	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem sudah sangat membantu, dengan adanya sistem ini dapat membantu mengelola data pelayanan keluhan pasien sehingga dengan masalah yang ada bisa langsung dapat diatasi.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur bahwa untuk saat ini saya merasakan kemuadahan dalam menggunakannya, saya rasa sudah cukup baik.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini secara fungsional sudah dapat membantu dalam penentuan prioritas perbaikan pelayanan ?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem ini sudah sangat membantu kami dalam menentukan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan.

Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem ini?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem ini cukup mudah digunakan dan perlu sedikit untuk memahaminya.
Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem ini bahasanya sudah sesua dan mudah dipahami oleh masyarakat umum dan kalau biasa kedepannya dibuatkan bahasa inggrisnya.
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem ini tampilannya cukup bagus, tetapi untuk kedepannya saya harap bisa sedikit diperbaharui.
Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Menurut dr. Joice juliana selaku direktur rumah sakit bungsu bahwa sistem informasi yang disajikan pada sistem sudah cukup baik, perlu informasi yang lebih jels lagi untuk kedepannya.

Tabel 4.46 Tabel hasil wawancara Opsir Pengurus

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu dalam pengelolahan data keluhan dari pasien	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa sistem ini sangat membantu pihak rs.bungsu.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa sistem mudah digunakan.

Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini secara fungsional sudah dapat membantu dalam penentuan prioritas perbaikan pelayanan ?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa sistem sudah membantu dalam mengetahui perbaikan pelayanan yang lebih baik lagi.
Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem ini?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bah sistem ini mudah dipahami dan digunakan.
Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa sistem ini kalau biasa kedepannya mungkin bisa dibuatkan dalam bahasa inggris agar bisa diakses oleh bala keselamatan luar negeri.
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa tampilan dari sistem ini sudah bagus, tapi perlu dirapikan lagi agar mudah dimengerti.
Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Menurut kapten grace mangela selaku opsir pengurus bahwa penyajian informasi yang ada perlu diperbaiki kembali mengenai informasi pelayanan seperti jumlah Tata usaha yang ada dan jumlah dokter di Rsu Bungsu.

Tabel 4.47 Tabel Hasil Wawancara Kabid Umum

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu dalam pengelolahan data keluhan dari pasien	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa sistem sudah membantu dalam pengelolahan keluhan dari pasien, karena data sudah diolah

	sehingga bisa ditarik kesimpulan dan kalau ada masalah langsung diatasi.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa sistem mudah digunakan.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini secara fungsional sudah dapat membantu dalam penentuan prioritas perbaikan pelayanan ?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa sistem ini sudah membantu dalam fungsional penentuan perbaikan kualitas pelayanan.
Bagaimana menurut anda mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem ini?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa sistem mudah digunakan dan dipahami.
Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa bahasa dalam sistem mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya.
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa sistem kedapannya tampilannya perlu diubah agar lebih menarik.
Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Menurut elly susanti selaku Kabid Umum bahwa penyajian informasi sistem cukup baik.

1. Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu anda dalam menyampaikan keluhan ??
2. Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?

3. Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?
4. Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?
5. Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?

Berdasarkan dari pertanyaan-pertanyaan yang telah dipaparkan, berikut ini adalah jawaban dari pasien Rumah Sakit Bungsu yang dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.48 Kesimpulan Hasil Wawancaea Pasien

Pertanyaan	Jawaban
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung ini sudah membantu anda dalam menyampaikan keluhan ?	Berdasarkan hasil kesimpulan pada pertanyaan ini 30 pasien menjawab bahwa sistem yang dibangun sudah membantu dalam menyampaikan keluhan.
Apakah sistem perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien pada rumah sakit bungsu bandung mudah digunakan?	Berdasarkan hasil kesimpulan pada pertanyaan ini 30 pasien menjawab bahwa sistem mudah digunakan.
Bagaimana pendapat anda tentang bahasa yang digunakan pada sistem ini?	Berdasarkan hasil kesimpulan pada pertanyaan ini 30 pasien menjawab bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas.
Bagaimana pendapat anda tentang tampilan dari sistem ini?	Berdasarkan hasil kesimpulan pada pertanyaan ini 30 pasien menjawab tampilan dari sistem simple dan bagus.
Bagaimana menurut anda tentang penyajian informasi dari sistem ini?	Berdasarkan hasil kesimpulan pada pertanyaan ini 30 pasien menjawab peyajian dari informasi pada sistem ini cukup lengkap.

Tabel kesimpulan hasil wawancara diatas merupakan hasil wawancara yang dilakukan kepada 30 pasien terkait program manajemen keluhan yang dibangun.

4.2.6 Kesimpulan Pengujian *Beta*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur, Opsir Pengurus, Kabid Umum, dan Pasien Pada Rumah Sakit Bungsu Bandung, maka dapat diambil kesimpulan pengujian perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat membantu Direktur, Opsir pengurus, dan Kabid umum dalam menentukan perbaikan pelayanan.
2. Dapat membantu Direktur, Opsir pengurus, dan Kabid umum dalam memonitoring keluhan.
3. Dapat membantu pasien dalam menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diterimanya.