

LAPORAN TUGAS AKHIR KARYA KINERJA PROGRAM RPL

**PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN
APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI RUANG ICU
RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan**



KARYA KINERJA

Oleh :

NAMA : SUPRIANTI

NIM : 017232029

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR KARYA KINERJA PROGRAM RPL

PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI RUANG ICU RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan



KARYA KINERJA

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

NAMA : SUPRIANTI

NIM : 017232029

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN
APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI RUANG ICU
RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan**

Oleh:

NAMA: SUPRIANTI

NIM : 017232029

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 3 Maret 2025

Pembimbing



Ns. Puji Lestari, S.Kep.,M.Kes (Epid)

NIDN. 0022038101

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Kinerja Berjudul:

**PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN
APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI RUANG ICU
RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan**

Oleh:

NAMA: SUPRIANTI

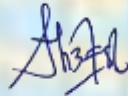
NIM : 017232029

Telah dipertahankan dan diujikan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Maret 2025

Ketua/Pembimbing Utama



Ns. Puji Lestari, S.Kep.,M.Kes (Epid)

NIDN. 0022038101

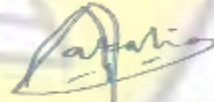
Anggota/Dosen Penguji I



Dr. Gipta Galih Widodo, S.Kp., M.Kep.,Sp.KMB

NIDN. 0619047703

Anggota/Dosen Penguji II

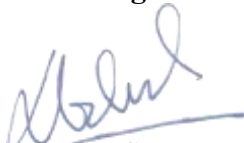


Ns. Natalia Devi, S.Kep, M.Kep.,Sp.Kep. An

NIDN. 0624128601

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr.Ns. Abdul Wakhid, S.Kep., M.Kep.,Sp,Kep.J

NIDN.0602027901

Dekan Fakultas



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.kep.

NIDN.0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Suprianti
NIM : 017232029

Menyatakan bahwa karya kerja dengan judul **“PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir karya kerja ini. Penulisan ini ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Pembimbing

Tarakan, 11 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ns. Puji Lestari, S.Kep.,M.Kes (Epid)
NIDN. 0022038101



Suprianti
NIM. 017232029

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suprianti

NIM : 017232029

Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, dan mempublikasikan Karya Kinerja saya dengan judul **“PENERAPAN MEDIA MONITORING MENGGUNAKAN APLIKASI QR CODE UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI RUANG ICU RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan”**.untuk kepentingan akademis.

Ungaran ,11 Maret 2025
Yang membuat pernyataan,



Suprianti
NIM. 017232029

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri :

Nama : Suprianti
Tempat/Tanggal Lahir : Tarakan, 22 April 1987
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat : Jl. Agatis Perum. Bukit Indah Block B No 13,
Tarakan Barat, Kalimantan Utara 77111
Email : riantisuprianti8@gmail.com
No. HP : 0812 5330 3267

B. Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 009 Tarakan 1994 - 1999
2. SMP Negeri 5 Tarakan 2000 - 2002
3. SMA Duta Tarakan 2003 - 2005
4. D3 Keperawatan Akademi Keperawatan Kaltara 2006 - 2009
5. Universitas Ngudi Waluyo Semarang Tahun 2024 – Saat Ini

C. Riwayat Pekerjaan :

1. RS Pertamina Tarakan 2009 – 2013
2. RSUD dr.H.Jusuf SK Tarakan 2013 – Saat ini

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala kurnia-Nya sehingga karya kerja ini telah selesai. Judul yang telah diterapkan adalah judul **“Penerapan Media Monitoring Menggunakan Aplikasi QR Code Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Ruang Icu RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan”**.

Tujuan penulisan karya kerja ini adalah sebagai tugas akhir mata kuliah S1 Keperawatan, dan sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar S.Kep pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Penelitian ini juga menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan. Tetapi atas arahan, bimbingan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak dan Ibu yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, dukungan dan doa selama ini kepada penulis. Perkenankan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Semarang.
2. Bapak Eko Susilo, S. Kep., Ns., M. Kep selaku Dekan Program Studi S1 Keperawatan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Ngudi Waluyo.
3. Bapak Dr. Ns. Abdul Wakhid, M. Kep., Sp. Kep. J selaku Kepala Program Diklat jurusan Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ibu Ns. Puji Lestari, S.Kep.,M.Kes (Epid) selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir Karya Kinerja ini.
5. Bapak Dr. Gipta Galih Widodo, M.Kep.,Sp.KMB selaku dewan Penguji 1 yang saya hormati.
6. Ibu Ns Natalia Devi,S.Kep .,M.Kep.,Sp.Kep.An selaku dewan Penguji 2 yang saya hormati.

7. Seluruh dosen pengajar beserta Staff Universitas Ngudi Waluyo Fakultas Kesehatan Jurusan Keperawatan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. dr. Budi Aziz B. Sp. PK, selaku Direktur RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.
9. H.Arief Rakhman, SKM, MPH Selaku Kepala Bidang Keperawatan RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan Provinsi Kalimantan Utara.
10. Ns. Amin Febrianto, S.Kep selaku Kepala Ruangan ICU yang senantiasa mendukung penulis dalam menerapkan ide aktualisasi.
11. Seluruh staf perawat ruang ICU RSUD Dr. H. JUSUF SK Provinsi Kalimantan Utara yang telah bersedia membantu selama masa habituasi dan pembuatan Karya Kinerja ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemurahan atas segala budi baik yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca.

Tarakan, 17 Februari 2025



Suprianti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Pernyataan Orisinalitas	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Abstrak.....	x
<i>Abstract</i>	x

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

A. Profil Tempat Bekerja.....	5
B. Struktur Organisasi kerja ruangan Intensief Care Unit	5
C. Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa di Lokasi.....	5
D. Pengertian Tingkat Kepuasan	8
E. Media Monitoring.....	12

BAB 3 KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN

A. Kinerja Pengabdian	15
B. Kinerja Pengembangan	16

BAB 4 PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Informasi	26
B. Desain Inovasi	26
C. Pengimplementasian Inovasi.....	26
D. Evaluasi Inovasi	27

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	30
B. Saran	30

DAFTAR PUSTAKA	32
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	33
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Analisa Sistem yang Sedang Berjalan	28
Gambar 3.2	Pengembangan Sistem.....	28
Gambar 3.3	Tampilan Menu Dashboard	29
Gambar 3.4	Tampilan Menu Grafik Berdasarkan Jawaban dan Grafik Jawaban Kuesioner Harian.....	29
Gambar 3.5	Tampilan Menu Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan.....	30
Gambar 3.6	Tampilan Menu Kuesioner	30
Gambar 3.7	Tampilan Menu Responden.....	31
Gambar 3.8	Tampilan Menu Kritik dan Saran	31
Gambar 3.9	Tampilan QR Code.....	32
Gambar 3.10	Tampilan Menu Data Diri.....	32
Gambar 3.11	Tampilan Menu Awal.....	33
Gambar 3.12	Tampilan Menu Akhir	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	41
Lampiran 2 HKI.....	42

**Penerapan Media Monitoring Menggunakan Aplikasi QR Code Untuk
Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Ruang Icu RSUD dr. H. Jusuf SK
Tarakan
Abstrak**

Untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, ada banyak hal yang perlu dipahami. Salah satunya yang dianggap sangat penting adalah pemahaman mengenai kualitas pelayanan itu sendiri. Tujuan umum dari tugas akhir ini adalah untuk mempermudah pengukuran tingkat kepuasan pelayanan di ruang ICU RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat dan bahan sebagai pendukung dalam perancangan implementasi untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan menggunakan aplikasi berbasis web. Setelah seluruh tahapan selesai, penulis melakukan uji coba inovasi kepada 23 responden di ruang ICU RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan. Berdasarkan rentang usia, terdapat 12 responden (52%) berusia 30-39 tahun, 5 responden (21%) berusia 40-49 tahun, 3 responden (13%) berusia 50-59 tahun, 2 responden (8%) berusia 20-29 tahun, dan 1 responden (4%) berusia 60-69 tahun. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa usia mempengaruhi pengisian kuesioner kepuasan pelayanan. Semakin muda usia seseorang, semakin tinggi pemahaman mereka terhadap edukasi yang diberikan. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan, dengan jumlah 14 responden (60%), dan laki-laki sebanyak 9 responden (40%). Peneliti juga menyimpulkan bahwa perempuan cenderung lebih cepat memahami sistem yang dijelaskan. Berdasarkan pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA, sebanyak 9 responden (39%), diikuti oleh D3 dengan 6 responden (26%), S1 sebanyak 5 responden (21%), SMP sebanyak 2 responden (8%), dan SD sebanyak 1 responden (4%). Berdasarkan penelitian, semua tingkat pendidikan dapat dengan mudah memahami dan mengisi sistem menggunakan QR Code. Inovasi ini membantu mengurangi beban tenaga medis dalam memberikan penjelasan berulang dan meningkatkan efisiensi waktu.

Kata Kunci: *Media Monitoring; Tingkat Kepuasan Pelayanan; Pasien ICU*

Application of Media Monitoring to Measure Service Satisfaction in the ICU Room of RSUD dr. H. Jusuf SK Tarakan

Abstract

In order to provide quality services, many aspects need to be understood. One of the most important factors is understanding what constitutes service quality. The main objective of this final project is to simplify the measurement of service satisfaction levels in the ICU room of RSUD Dr. H. Jusuf SK Tarakan. This study utilizes tools and materials as support in the design of the implementation to measure service satisfaction using a web-based application. After completing all the stages, the researcher conducted a trial innovation with 23 respondents in the ICU room of RSUD Dr. H. Jusuf SK Tarakan. The age range of respondents was as follows: 12 respondents (52%) aged 30-39 years, 5 respondents (21%) aged 40-49 years, 3 respondents (13%) aged 50-59 years, 2 respondents (8%) aged 20-29 years, and 1 respondent (4%) aged 60-69 years. Based on the research results, the researcher concluded that age affects the completion of the service satisfaction questionnaire. The younger the respondent, the better their understanding of the education provided. In terms of gender, most of the respondents were female, with a total of 14 respondents (60%), while male respondents amounted to 9 (40%). Based on the research, the researcher concluded that females generally understand the explained system more quickly. Regarding education, most respondents had a high school education, with 9 respondents (39%) having this level, 6 respondents (26%) had a diploma (D3), 5 respondents (21%) had a bachelor's degree (S1), 2 respondents (8%) had junior high school education (SMP), and 1 respondent (4%) had elementary school education (SD). Based on the research, all educational backgrounds were able to easily understand and fill out the system using the QR Code. This innovation reduces the workload of medical staff by minimizing repetitive explanations and improves time efficiency.

Keywords: *Media Monitoring; Service Satisfaction Level; ICU Patients.*