

## APLIKASI MUTU LAYANAN ATAS KEPUASAN PASIEN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PUSKESMAS TRIDAYASAKTI

Endang Ayu Susilawati<sup>1\*</sup>, Mira Febriana Sesunan<sup>1</sup>, Fadhil Azhar Taqiyuddin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Darma Persada

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Darma Persada

\*Koresponden : [endangdosensi@gmail.com](mailto:endangdosensi@gmail.com)

### ABSTRAK

*Puskesmas Tridayasakti adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Desa Tridaya Sakti, berdiri sejak tahun 2019 dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi terdiri dari berbagai jenis pelayanan yang tersedia. Saat ini pihak puskesmas belum memiliki umpan balik dan masukan mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien sehingga pihak manajemen Puskesmas Tridayasakti belum dapat mengetahui dan mengevaluasi penilaian pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Pada aplikasi yang dibangun menggunakan Metode Servqual dengan menentukan variable, menentukan dimensi, membuat kuisisioner, mengolah data hasil kuisisioner, menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner. Hak akses yang dibuat dalam Aplikasi terdapat dua hak akses yaitu sebagai administrasi dan sebagai pasien. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen puskesmas dalam menentukan nilai kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.*

**Kata kunci** : Kualitas Layanan, Metode Servqual

### ABSTRACT

*Tridayasakti is a Public health center located in Tridaya Sakti Village, established in 2019 under the Bekasi District. This Health center consisting of various types of services available. At present the Tridayasakti do not yet have feedback and input regarding the quality of service to patients so that the management of the Tridayasakti has not been able to know and evaluate customer ratings of health services. In applications built using the Servqual Method by determining variables, determining dimensions, creating questionnaires, processing questionnaire results data, analyzing data processing results of questionnaires. This application consists of two access rights, namely administration and patients. This application is expected to help the puskesmas management in determining the value of the quality of health services and become a reference for improving service quality.*

**Keywords**: Service Quality, Servqual Method

### 1. PENDAHULUAN

Puskesmas Tridayasakti adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang berada di Desa Tridaya Sakti, berdiri sejak tahun 2019 dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi terdiri dari berbagai jenis pelayanan yang tersedia. Saat ini pihak puskesmas belum memiliki umpan balik dan masukan mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien sehingga pihak

manajemen Puskesmas Tridayasakti belum dapat mengetahui dan mengevaluasi penilaian pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan.

Pada aplikasi yang dibangun menggunakan Metode Servqual dengan menentukan variable, menentukan dimensi, membuat kuisisioner, mengolah data hasil kuisisioner, menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner. Rancangan Aplikasi terbagi menjadi dua akses login sebagai administrasi serta pasien.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Data

#### a. Pengamatan

Pengamatan secara langsung ke puskesmas Tridayasakti untuk mengamati segala hal yang berkaitan dengan pelayanan pasien

#### b. Wawancara Langsung

Wawancara dilakukan kepada petugas, pasien, dan kepala puskesmas untuk mendapatkan data

#### c. Literatur Pustaka

Literatur pustaka di dapat dengan membuka internet sesuai tema penelitian

### 2.2 Metode yang digunakan pada pengembangan sistem

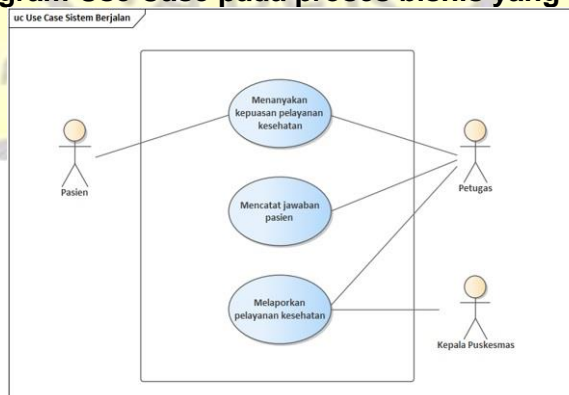
Metode Agile adalah metode yang digunakan karena melihat Tridayasakti puskesmas sangat dinamis dalam operasionalnya. Urutan langkah dikerjakan sebagai berikut :

1. Menyusun perencanaan sistem sesuai dengan kebutuhan tridayasakti sehingga aplikasi dapat digunakan terutama membantu dalam peningkatan kinerja pelayanan pasien.
2. Perancangan dalam pembuatan Database dan aplikasi
3. Tahapan testing setelah aplikasi selesai dikerjakan yang meliputi pengujian structural, valisadi dan fungsi.
4. Membuat dokumentasi secara keseluruhan
5. Melakukan implementasi aplikasi untuk digunakan
6. Penjagaan kualitas dari aplikasi dengan melakukan pemeliharaan

## 3. RANCANGAN SISTEM

### 3.1 Langkah yang dilakukan dalam membuat sistem yang berjalan

#### 3.1.1 Pembuatan Diagram Use Case pada proses bisnis yang saat ini digunakan



Gambar 1 Usecase Sistem Berjalan

### 3.1.2 Rancangan Bagan Skenario

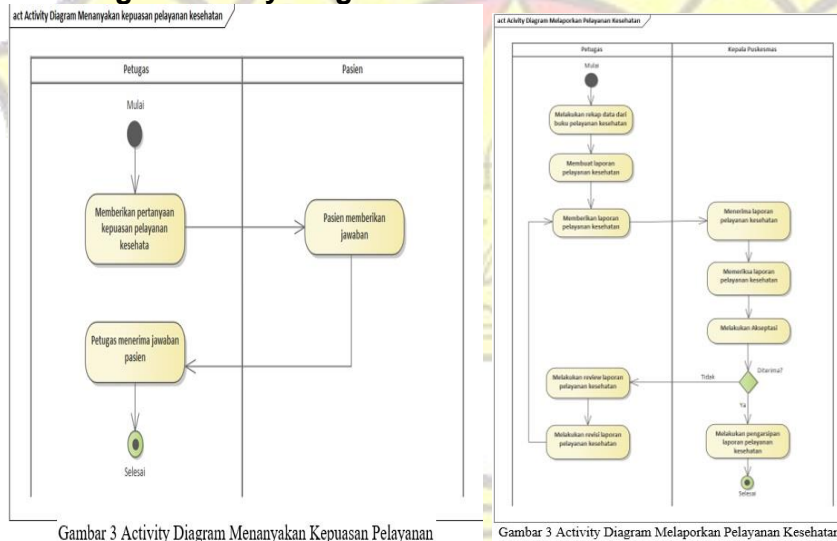
**Tabel 1 Skenario Use Case Menanyakan Kepuasan Pelayanan**

Use Case Name	: Menanyakan Kepuasan Pelayanan Kesehatan	UniqueID	: 1
Area	: Pasien, dan Petugas		
Actor(s)	: Pasien, dan Petugas		
Description	: Petugas menanyakan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien		
Triggering Event	: Petugas menanyakan kepuasan pelayanan kesehatan		
Step Performed	Information for Step		
1. Petugas memberikan pertanyaan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien	Buku pelayanan		
2. Pasien memberikan jawaban	Buku pelayanan		
3. Petugas menerima jawaban pasien	Buku pelayanan		
Pre-condition	: Petugas memberikan pertanyaan kepuasan pelayanan kesehatan kepada pasien		
Post-condition	: Petugas menerima jawaban pasien		
Assumption	: Petugas sudah menerima jawaban pasien		
Requirement Met	: Petugas menerima jawaban pasien		
Outstanding Issues	: Pasien tidak mau menjawab		
Priority	: Tinggi		
Risk	: Tinggi		

**Tabel 2 Skenario Use Case Mencatat Jawaban Pasien**

Use Case Name	: Mengisi Kuisioner	UniqueID	: 2
Area	: Petugas		
Actor(s)	: Petugas		
Description	: Petugas Mencatat jawaban pasien		
Triggering Event	: Petugas Mencatat jawaban pasien		
Step Performed	Information for Step		
1. Petugas Mencatat jawaban pasien ke buku pelayanan	Buku pelayanan		
2. Petugas menyimpan buku pelayanan	Buku pelayanan		
Pre-condition	: Petugas sudah menerima jawaban pasien		
Post-condition	: Petugas menyimpan buku pelayanan		
Assumption	: Petugas sudah mencatat jawaban pasien		
Requirement Met	: Petugas menyimpan buku pelayanan		
Outstanding Issues	: Petugas tidak Mencatat jawaban pasien		
Priority	: Tinggi		
Risk	: Tinggi		

### 3.1.3 Rancangan Activity Diagram

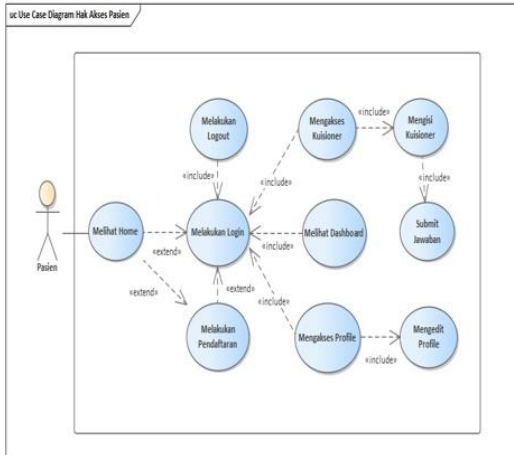


Gambar 3 Activity Diagram Menanyakan Kepuasan Pelayanan

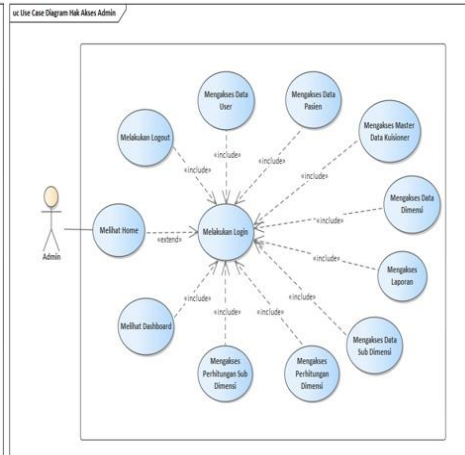
Gambar 3 Activity Diagram Melaporkan Pelayanan Kesehatan

## 3.2 Perancangan Aplikasi Mutu Layanan

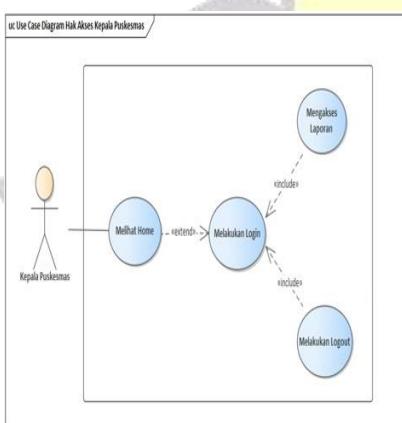
### A) Use Case dan Activity Diagram Mutu Layanan



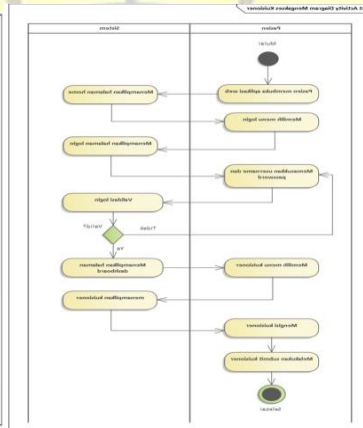
Gambar 4 Use Case Hak Akses Pasien



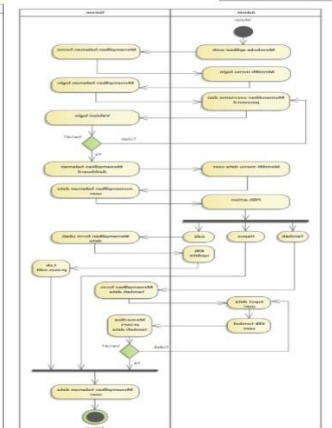
Gambar 5 Use Case Hak Akses Admin



Gambar 6 Use Case Hak Akses Kepala Puskesmas

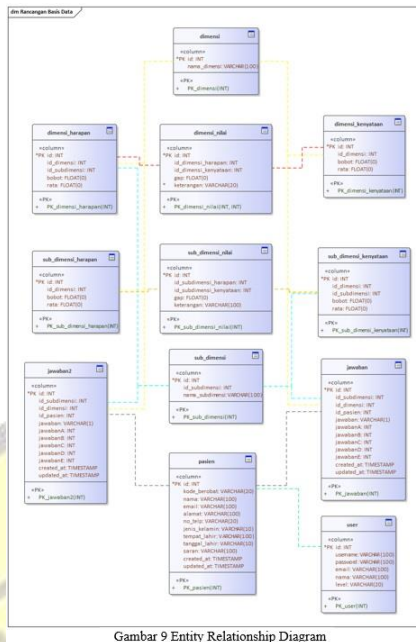


Gambar 7 Aliriah Diagram Mungkres Kritis



Gambar 8 Aliriah Diagram Mungkres Data User

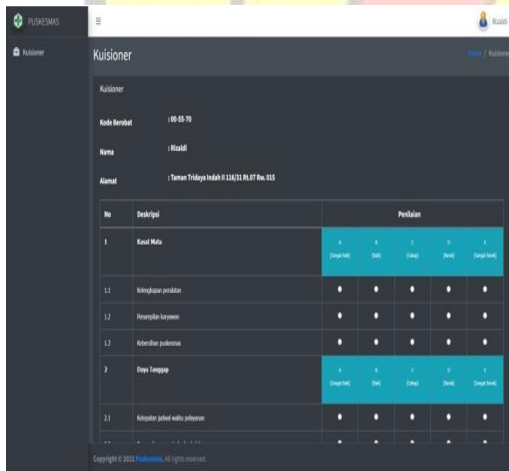
## B) Perancangan Basis Data



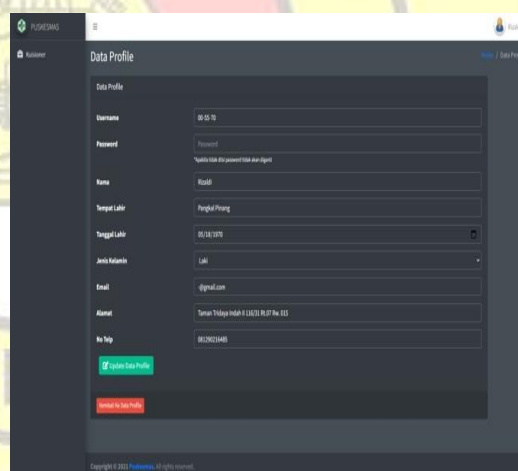
Gambar 9 Entity Relationship Diagram

## 4. PERANCANGAN YANG DIHASILKAN

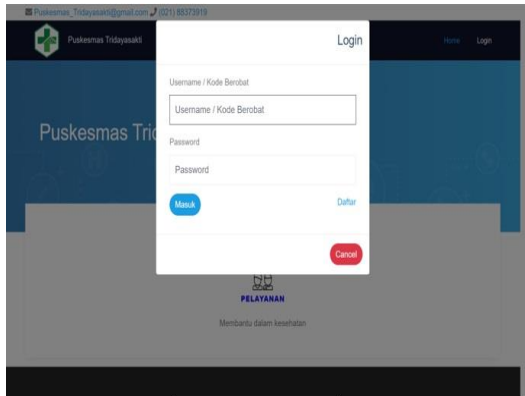
### 4.1 Perancangan untuk login sebagai Pasien



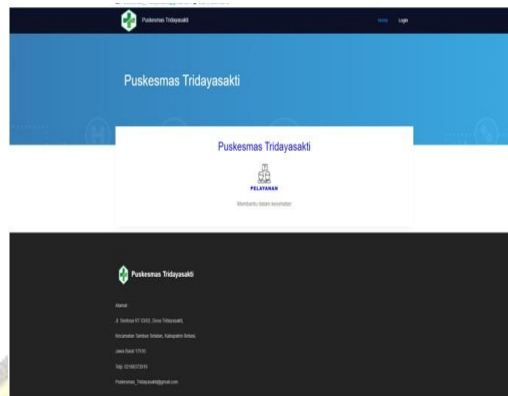
Gambar 10 Halaman Kuisisioner Pasien



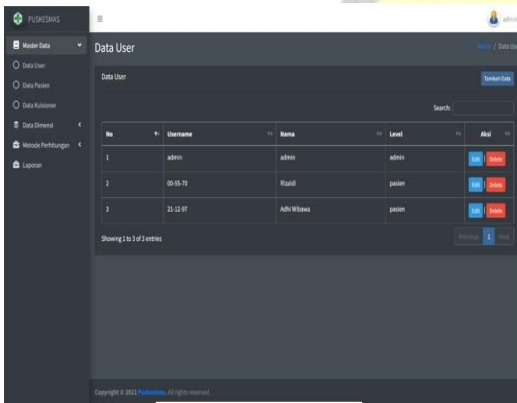
Gambar 11 Halaman Profile Pasien



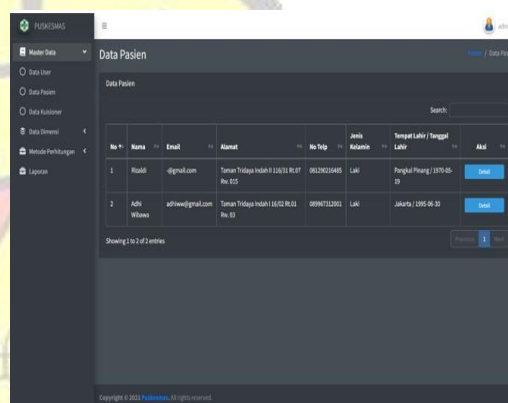
Gambar 12 Halaman Login



Gambar 13 Halaman Home

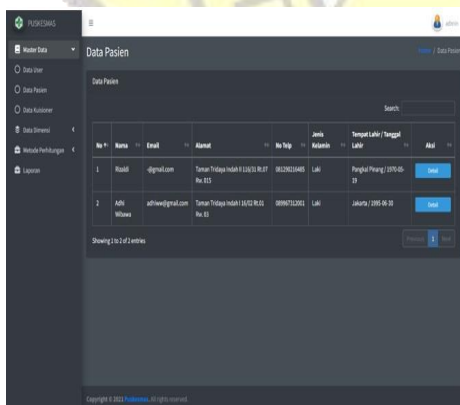


Gambar 14 Halaman Data User

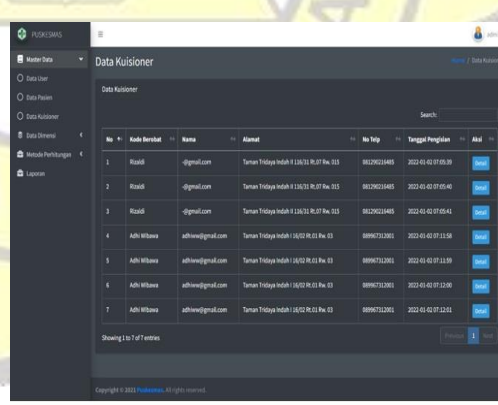


Gambar 15 Halaman Data Pasien

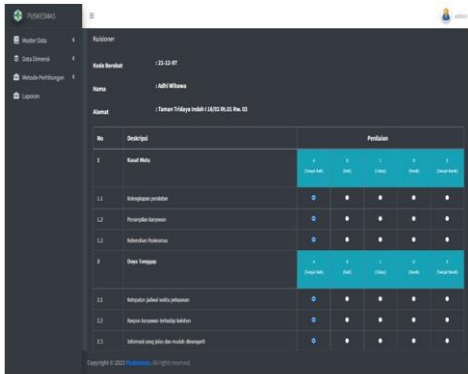
## 4.2 Perancangan untuk login sebagai Administrator



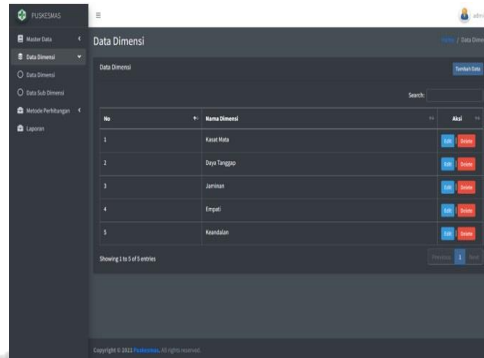
Gambar 15 Halaman Data Pasien



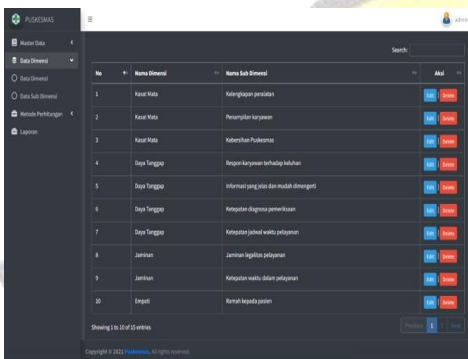
Gambar 16 Halaman Data Master Kuisisioner



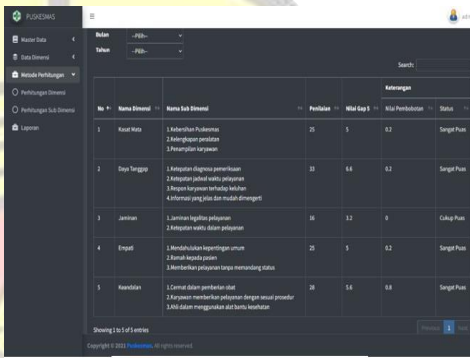
Gambar 17 Halaman Detail Data Master Kuisiонер



Gambar 18 Halaman Data Dimensi

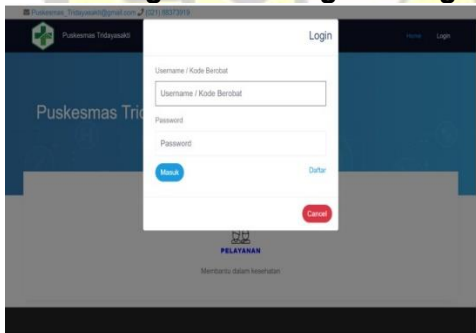


Gambar 19 Halaman Data Sub Dimensi

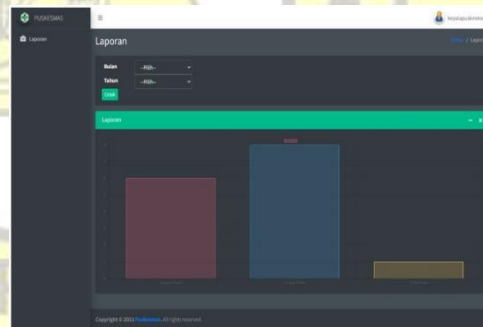


Gambar 20 Halaman Perhitungan Dimensi

### 4.3 Perancangan untuk login sebagai Kepala Puskesmas



Gambar 21 Halaman Login



Gambar 22 Halaman Laporan Kepala Puskesmas

### 4.4 Pengujian dari Aplikasi Mutu Layanan

Aplikasi yang dihasilkan dilakukan pengujian dengan menggunakan uji coba terdiri antara lain adalah pengujian secara struktural, pengujian secara fungsional, serta pengujian dalam validasi.

#### 4.4.1 Pengujian Struktural

Pengujian ini dikerjakan melalui perbandingan kesamaan hasil tampilan yang diusulkan dengan hasil akhir aplikasi.

Tabel 3 Uji Coba Struktural

FORM / HALAMAN	Dijalankan di web browser
Home	Sesuai
Pendaftaran	Sesuai
Login	Sesuai
Dashboard	Sesuai
Kuisisioner	Sesuai
Profile	Sesuai
Data User	Sesuai
Tambah Data User	Sesuai
Edit Data User	Sesuai
Hapus Data User	Sesuai
Data Pasien	Sesuai
Data Master Kuisisioner	Sesuai
Data Dimensi	Sesuai

#### 4.4.2 Pengujian Fungsional

Pengujian fungsional akan memastikan semua komponen dari sistem dapat berjalan sesuai apa telah dirancang.

Tabel 4 Uji Coba Fungsional

No	HALAMAN	Menu/Button	Dijalankan di Web Browser
1	Home (Admin, Pasien)	View	Berfungsi
2	Login (Admin, Pasien)	Login	Berfungsi
3	Register (Pasien)	Register	Berfungsi
4	Dashboard (Admin, Pasien)	View	Berfungsi
5	Data User (Admin)	Tambah	Berfungsi
		Edit	Berfungsi
		Delete	Berfungsi
6	Data Dimensi (Admin)	Tambah	Berfungsi
		Edit	Berfungsi
		Delete	Berfungsi
7	Data Sub Dimensi (Admin)	Tambah	Berfungsi
		Edit	Berfungsi
		Delete	Berfungsi

#### 4.4.3. Pengujian Validasi

Pengujian ini dikerjakan dengan tujuan meyakinkan bahwa aplikasi dapat berfungsi dengan dilakukan pengisian data yang digunakan yaitu data yang sesuai harapan dan data tidak sesuai harapan.

### 5. KESIMPULAN

Sistem berjalan mutu layanan terhadap kepuasan pasien belum memiliki umpan balik dan masukan mengenai mutu pelayanan terhadap pasien, sehingga tidak dapat mengetahui faktor-faktor mana saja yang dapat dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan kepuasan pasien dalam berobat jalan, dari pihak manajemen Puskesmas Tridayasakti dengan penggunaan aplikasi mutu kepuasan pasien diharapkan dapat membantu pada saat menentukan nilai kualitas pelayanan kesehatan serta menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Dengan adanya hasil dari rancang bangun kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tridayasakti dengan menggunakan metode Servqual ini dapat digunakan oleh Puskesmas Tridayasakti untuk mendapatkan nilai dari kualitas pelayanan



sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Tridayasakti.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. A Parasuraman, etc. 2019, ***Delivering QS: Balancing of Customer Perception and their Expectations***, The Free Press.
2. Hardiyansyah H. 2011, ***Kualitas Layanan Publik***, Gava Media, Yogyakarta
3. Sri M . 2016, ***Analisa Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit***, Penerbit Abdi Sistematika, Bandung

