

PENERAPAN APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PUSKESMAS SEKARAN KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH

**Sukanto*, Budi Suyanto, Slamet Handoko,
Idawati Hestningsih, Tutuk Wijyantiningrum**

Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Semarang
Jln. Prof. Soedarto Semarang
*Email: sukanto@polines.ac.id

Abstract

Puskesmas Sekaran is a functional health institution which is a center for community health development that also fosters community participation in addition to providing comprehensive and integrated services to the community in its working area in the form of activities. As a health service unit to the community, it is required to provide good service that can satisfy its customers, this can be known by the responses from its customers. To get a direct response from the community, this has been done manually, namely by using coins that have satisfaction value, this is in addition to being ineffective, it also takes more time to recapitulate because it is done manually. Therefore we need a computer-based application system that can overcome these problems. The purpose of this activity is how to apply information technology to make customer satisfaction assessment applications for the services provided by the Sekaran Health Center. The method used consists of stages, namely (1) Analysis of user needs, (2) System Design, (3) System Development, (4) System Testing, (5) System Maintenance. This activity is planned to be carried out for 6 months at the Semarang State Polytechnic and at the Sekaran Health Center.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service, Information Technology, Application*

Abstrak

Puskesmas Sekaran adalah suatu instansi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan. Sebagai unit layanan kesehatan kepada masyarakat maka dituntut untuk memberikan layanan yang baik yang dapat memuaskan kepada pelanggannya, hal ini dapat diketahui dengan respon dari para pelanggannya. Untuk mendapatkan respon dari masyarakat secara langsung, selama ini dilakukan dengan cara manual, yaitu dengan menggunakan coin yang memiliki nilai kepuasan, hal ini disamping tidak efektif juga perlu waktu lagi untuk melakukan rekapitulasi karena dilakukan secara manual. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem aplikasi berbasis komputer yang dapat mengatasi masalah tersebut. Tujuan dari kegiatan ini adalah bagaimana menerapkan teknologi informasi untuk membuat aplikasi penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas Sekaran. Metode yang digunakan terdiri dari tahap yaitu (1) Analisis kebutuhan pengguna, (2) Perancangan Sistem, (3) Pembuatan Sistem, (4) Pengujian Sistem, (5) Pemeliharaan Sistem. Kegiatan ini direncanakan dilaksanakan selama 6 bulan bertempat di Politeknik Negeri Semarang dan di Puskesmas Sekaran.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Teknologi Informasi, Aplikasi*

PENDAHULUAN

Puskesmas Sekaran adalah suatu instansi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di

wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. **Pelayanan** kesehatan yang diberikan Puskesmas Sekaran merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Sebagai unit layanan kesehatan kepada masyarakat maka dituntut untuk memberikan layanan yang baik yang dapat memuaskan kepada pelanggannya. Ukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat dari respon positif yang diberikan oleh para pelanggan melalui penilaian layanan kepuasan pelanggan. Layanan penilaian kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk partisipasi pelanggan dalam ikut pengawasan terhadap kinerja yang sangat efektif (Dirgantara, 2019). Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan diantaranya seperti keakuratan dalam pemeriksaan dan pelayanan yang ramah dari setiap personil (Oleh *et al.*, 2017).

Ukuran kualitas layanan diukur seberapa besar nilai kepuasan yang diberikan oleh para pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas. Selama ini dilakukan dengan cara manual yaitu dengan menggunakan coin yang merepresentasikan nilai kepuasan yang memiliki 3 parameter yaitu Tidak Puas, Puas dan Sangat Puas, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1..



Gambar 1. Pelanggan Sedang Memasukkan Coin Penilaian Kepuasan Layanan

Hal ini disamping tidak efektif dan efisien juga perlu waktu lagi untuk melakukan rekapitulasi secara manual jika sewaktu waktu atau secara periodik dibutuhkan oleh manajemen untuk keperluan evaluasi dan pembuatan laporan terhadap kepuasan layanan pelanggan. Hal ini bisa dilihat pada Gambar 1 seorang pegawai yang sedang membuat

rekapitulasi secara manual yang tentu saja ini sangat tidak efektif dan efisien Oleh karena itu perlu Pererapan suatu sistem aplikais penilaian kepuasan pelanggan berbasis web yang dapat digunakan secara efektif dan efisien.



Gambar 2. Seorang Pegawai Yang Sedang Melakukan Rekapitulasi

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan mitra meliputi :

1. Analisis kebutuhan pengguna

Pada tahap ini kegiatan bertujuan untuk melakukan pengumpulan data dilapangan, dengan wawancara kepada user untuk mendapatkan gambaran sistem yang diinginkan oleh pengguna untuk mengatasi masalah diatas.

2. Perancangan Sistem

Pada tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap pertama, yaitu merancang atau menggambar sistem yang akan dibuat dengan tujuan agar hasil yang dibuat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna, dan pengguna dapat mengetahui hasil akhir dari sistem yang kan dibuat.

3. Pembuatan Sistem

Setelah tahap perancangan selesai dilaksanakan maka tahap selanjutnya adalah tahap pembuatan sistem. Pada tahap ini semua tabel berikut aturannya diimplementasikan dalam suatu DBMS (*Database Management System*). Untuk memudahkan pengguna

maka dibuatlah pula halaman antarmuka berbasis WEB dengan menggunakan bahasa script PHP. Antarmuka yang dibuat terdiri dari profil perusahaan, sistem pemesanan produk, dan sistem pemasaran produk.

4. Pengujian

Setelah sistem selesai dibuat maka tahap selanjutnya adalah tahap pengujian sistem. Dalam tahap ini semua aturan dan fungsi sistem dicoba apakah sudah tepat atau belum, ada kesalahan atau tidak. Selanjutnya sistem diujikan kepada calon pengguna untuk mendapatkan umpan balik dari apa yang telah diimplementasikan. Selanjutnya dari umpan balik yang ada digunakan untuk penyempurnaan sistem.

5. Pemeliharaan

Tahapan pemeliharaan dilakukan dengan melakukan pengecekan secara berkala terhadap lalu lintas data dalam sistem. Pemeliharaan data dilakukan dengan melakukan backup data secara berkala.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengumpulan Kebutuhan

Dalam tahap ini dilakukan pengambilan sampel data dari berbagai sumber seperti jurnal-jurnal, observasi, dan tugas akhir. Kemudian diproses dan disimpan dalam suatu database yang nantinya dapat mendukung dalam proses penulisan dan pembuatan sistem yang akan dibuat.

2. Desain Cepat

Pada tahap desain, dilakukan penyusunan data, penyusunan proses, aliran proses dan hubungan data yang paling optimal untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan hasil analisis kebutuhan. Desain yang akan digunakan adalah desain yang *user friendly* dan mudah untuk diakses dan dimengerti oleh pengguna, serta didukung dengan bahasa Indonesia sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas.

3. Pembangunan Prototipe

Pembuatan sistem Teleconsulting Ibu Hamil Berbasis Aplikasi Mobile memerlukan beberapa bahan. Berikut adalah komponen yang dibutuhkan untuk proses pembuatan :

a. Layanan Hosting

Layanan hosting digunakan sebagai pusat data dan pengolahan data yang utama.

b. *MySQL Database*

MySQL adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data SQL (DBMS) yang multithread, dan multi-user. Pada sistem ini MySQL digunakan untuk menyimpan data yang dibutuhkan.

c. Laptop / PC

d. Laptop atau PC digunakan sebagai tempat pengembangan aplikasi,

4. Pengujian Prototipe

Dalam tahapan ini, Setelah tahap pembangunan prototipe dan penulisan kode selesai maka akan dilakukan pengujian terhadap prototipe sistem yang telah dibuat. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun telah sesuai dengan rancangan dan semua fungsi dapat digunakan dengan baik. Selain itu tahap ini juga berfungsi untuk menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut.

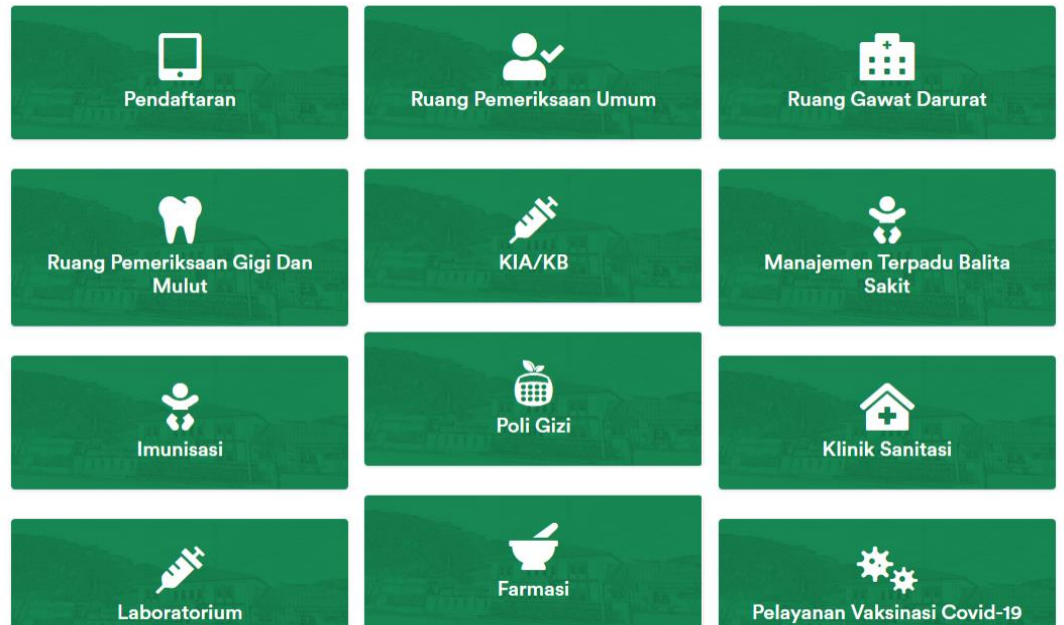
5. Perbaikan Prototipe

Setelah tahap pengujian prototipe sistem akan dilakukan tahap perbaikan, sistem yang telah diuji akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut karena terjadi kesalahan pada beberapa fungsi sistem sehingga tidak dapat berjalan dengan sesuai. Selain itu sistem juga akan mengalami perubahan apabila harus menyesuaikan dengan lingkungan baru atau karena pengguna membutuhkan perkembangan fungsional. Apabila diperlukan perbaikan maka tahapan akan diulangi kembali ke tahap desain cepat.

6. Hasil Prototipe

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dimana sistem tidak lagi memerlukan perbaikan dan sudah berbentuk hasil atau produk. Pada tahap desain, dilakukan penyusunan data, penyusunan proses, aliran proses dan hubungan data yang paling optimal untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan hasil analisis kebutuhan. Desain yang akan digunakan adalah desain yang user friendly dan mudah untuk diakses dan dimengerti oleh pengguna, serta didukung dengan bahasa Indonesia sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas.

Tampilan awal dari aplikasi sistem kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3. Pada halaman awal ini setiap pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh setiap Poli.



Gambar 3. Dashboard Sistem Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya setelah memilih layanan dari Poli, Pasien disini sebagai konsumen dapat memberikan penilaian terhadap layanan dari setiap poli yang baru didapatkan dengan memilih 3 jenis penilaian, seperti yang ada di Gambar 4.



Gambar 4. Icon Parameter Kepuasan Pelanggan

PENGUJIAN ALAT

Dalam tahapan ini, Setelah tahap pembangunan prototipe dan penulisan kode selesai maka akan dilakukan pengujian terhadap prototipe sistem yang telah dibuat. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun telah sesuai dengan rancangan dan semua fungsi dapat digunakan dengan baik. Selain itu tahap ini juga berfungsi untuk menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut. Berdasarkan dari hasil pengujian sistem yang sudah dilakukan, dengan menggunakan beberapa responden, dapat dilihat seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Pengujian sistem

| Fitur/Parameter | Jelek | Cukup | Bagus | Sangat Bagus |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|--------------|
| Functionality (Fungsionalitas). | 0 | 2 | 3 | 5 |
| Reliability (Kehandalan). | 0 | 1 | 1 | 8 |
| Usability (Kebergunaan). | 0 | 0 | 2 | 8 |
| User friendly (Kemudahan Pakai | 0 | 0 | 1 | 9 |

PERBAIKAN *PROTOTYPE*

Setelah tahap pengujian prototipe sistem akan dilakukan tahap perbaikan, sistem yang telah diuji akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut karena terjadi kesalahan pada beberapa fungsi sistem sehingga tidak dapat berjalan dengan sesuai. Selain itu sistem juga akan mengalami perubahan apabila harus menyesuaikan dengan lingkungan baru atau karena pengguna membutuhkan perkembangan fungsional. Apabila diperlukan perbaikan maka tahapan akan diulangi kembali ke tahap desain cepat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini sudah bisa berjalan dengan baik
2. Dapat digunakan untuk memberikan penilaian kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Fathansyah. 2004. *Basis Data*. Bandung: Informatika.

Jogiyanto H.M. 2001. *Analisa Disain dan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Dirgantara, A. J. I. P. 2019. Fakultas teknologi dan informatika institut bisnis dan informatika stikom surabaya 2019'.

Oleh, D. *et al.* 2017. Tugas akhir penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan optik xyz menggunakan metode service quality'.