

## ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PUSKESMAS PAHANDUT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Rizaldi Amrullah<sup>1)</sup>, Putu Bagus A.A.P<sup>2)</sup>, Nova Noor Kamala Sari<sup>23)</sup>

<sup>1)2)3)</sup> Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya  
Jl. Hendrik Timang Kampus Tunjung Nyaho, Palangka Raya

<sup>1)</sup> rizaldiamrullah@gmail.com

<sup>2)</sup> putubagus@it.upr.ac.id

<sup>3)</sup> novanoorks@it.upr.ac.id

### Abstrak

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama. Pada proses penilaian kepuasan pasien di Puskesmas Pahandut saat ini, masih menggunakan kotak saran sebagai penghubung antara pasien dan para pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perancangan sebuah aplikasi yang diharapkan dapat memfasilitasi Puskesmas Pahandut dalam proses penilaian kepuasan terhadap kinerja yang ada dengan Metode Servqual. Metodologi yang digunakan dalam aplikasi Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut ini adalah *waterfall*. Pengujian menggunakan metode *blackbox*.

Hasil penelitian ini adalah sebuah analisis data yang tersedia, dapat dilihat bahwa setiap poli mempunyai nilai gap cenderung ke negative, misalkan poli pemeriksaan umum gap terendahnya yaitu -1,84 dan poli KIA/KB nilai gap terendahnya adalah -2,8, yang artinya bahwa harapan dari responden cenderung lebih besar dari nilai sesungguhnya, maka dari itu dapat disimpulkan tampaknya terdapat beberapa kelemahan yang perlu segera diperbaiki dalam layanan kesehatan.

**Kata kunci:** Puskesmas, Servqual, Website, Waterfall

### Abstract

*Puskesmas is a health service facility that organises public health efforts and first-level individual health efforts. In the current patient satisfaction assessment process at Pahandut Health Centre, it still uses a suggestion box as a liaison between patients and health services. Therefore, it is necessary to design an application that is expected to facilitate Pahandut Health Centre in the process of assessing satisfaction with existing performance with the Servqual Method.*

*The methodology used in Analysis of Public Satisfaction with Pahandut Health Centre Using Servqual Palangka Raya City is waterfall. Testing uses the black box method.*

*the analysis of the available data, it can be seen that each poly has a gap value that tends to be negative, for example the lowest gap general examination poly is -1.84 and the lowest gap value is -2.8, which means that the expectations of the respondents tend to be greater than the actual value, therefore it can be concluded that there seem to be some weaknesses that need to be immediately corrected in health services.*

**Keywords:** Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs), Website, Waterfall

## 1. PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama. Salah satu fungsi puskesmas adalah menyelenggarakan pelayanan kefarmasian di puskesmas yang bermutu. Salah satu upaya dalam menjaga mutu pelayanan kefarmasian adalah dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di suatu tempat pelayanan kesehatan.

Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu juga pada hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya.

Pada proses penilaian kepuasan pasien di Puskesmas Pahandut saat ini, masih menggunakan kotak saran sebagai penghubung antara pasien dan para pelayan kesehatan yang ada. Kegiatan tersebut sering menghadapi berbagai masalah antara lain, poses manual yang memerlukan alat tulis untuk proses nya, lembaran penilaian atau kuisioner yang memerlukan biaya untuk cetak setiap harinya, file yang banyak dan memerlukan tempat untuk penyimpanan, serta perlu dilakukan rekapitulasi data hasil dari seluruh penilaian yang ada.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dirancang suatu sistem yang dapat memberikan informasi mengukur sejauh mana pelayanan Puskesmas Pahandut sesuai dengan harapan pasien dan mengidentifikasi area perbaikan yang dibutuhkan. Metode Servqual dipilih karena telah terbukti efektif dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan kesehatan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang akan dilakukan memiliki keterkaitan topik dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diantaranya:

Penelitian pertama dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun sebuah website Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Web. Penelitian ini menghasilkan sistem yang dapat berjalan dengan baik dan tingkat kepuasan pasien adalah puas, dengan nilai positif dan tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas. [1]

Penelitian kedua dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun sebuah website Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Web. Penelitian ini Berdasarkan perhitungan statistik uji T berpasangan didapatkan hasil ada perbedaan rata-rata penilaian responden dalam menilai kualitas pelayan dengan nilai signifikan 0,000. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji t ini diperoleh juga hasil bahwa ada kesenjangan (gap) antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diberikan oleh apotek di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari kepada pasien rawat jalan. [2]

Penelitian ketiga dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdan. Dari penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan kartu keluarga mendapatkan hasil sangat puas, pelayanan kutipan akta perkawinan, kutipan akta kematian, dan online data kependudukan mendapatkan hasil puas, pelayanan kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah, kutipan akta kelahiran, kartu identitas anak, dan kutipan akta perceraian mendapatkan hasil cukup puas. [3]

## 2.1 Puskesmas Pahandut

Puskesmas Pahandut adalah salah satu puskesmas di Kota Palangka Raya. Beralamat di Jl. Darmosugondo, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia. Puskesmas Pahandut melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. [4]

## 2.2 Metode Servqual

Metode Servqual (Service Quality) merupakan metode untuk menghitung tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan survei penilaian terhadap pelayanan dalam bidang barang dan jasa. (Chelsi Stelin, WidyaAstuty Lolo, dan Imam Jayanto. 2022). Servqual merupakan pengukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). (Nugraheni Dwiari Kristanti, Sumarni, dan Chairun Wiedyaningsih. 2015). [5]

## 2.3 Website

*Website* merupakan sebuah kumpulan halaman-halaman web beserta file-file pendukungnya, seperti file gambar, video, dan file digital lainnya yang disimpan pada sebuah web server yang umumnya dapat diakses melalui internet. Atau dengan kata lain, Website adalah sekumpulan folder dan file yang mengandung banyak perintah dan fungsi fungsi tertentu, seperti fungsi tampilan, fungsi menangani penyimpanan data, dsb (Hamzah Hartono, 2015).

## 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan *website* Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut, yaitu metode *Waterfall*. Menurut Rosa A.S dan Shalahudin (2013) ada lima tahapan pada Metode *Waterfall* yaitu Analisis, Desain, Pengkodean, dan Pengujian. [6]

### 1) Analisis

Langkah ini merupakan proses menganalisis kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan Aplikasi Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut Berbasis *Website* untuk mendapatkan pilihan dan fitur apa yang akan dirancang, sehingga kebutuhan tersebut menjadi acuan sistem analisis untuk menterjemahkannya kedalam bahasa pemrograman. Pada tahap ini juga dilakukan pembuatan flowchart atau bisnis proses sistemnya.

### 2) Desain

Pada tahap ini dilakukan desain yang meliputi mendesain interface atau tampilan website dengan menterjemahkan sesuai kebutuhan pengguna ke dalam sebuah representasi aplikasi yang dapat diperkirakan demi kualitas sebelum dimulai pengkodean. Pada tahap desain ini juga dilakukan pembuatan Desain Use Case [7], Activity Diagram dan Class Diagram [8].

### 3) Pengkodean

Pada tahap ini dilakukan ditranslasikan desain kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

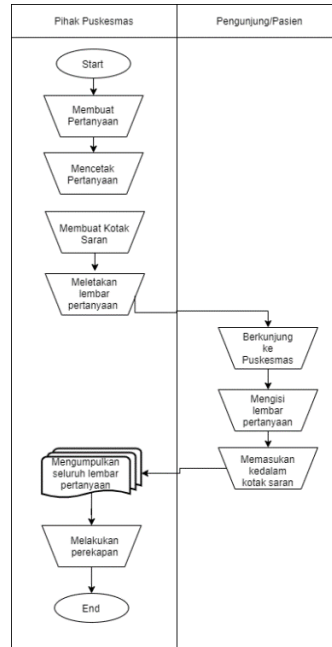
### 4) Pengujian

Pada fase ini terdapat beberapa bagian yaitu, pengujian keakuratan hasil output dan pengujian sistem menggunakan blackbox testing. Pada tahap ini dilakukan pengujian pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji.

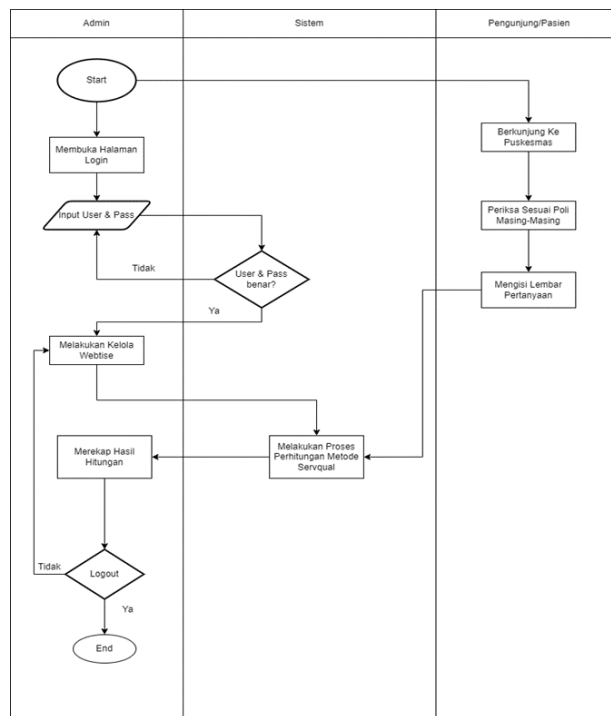
Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (error) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan keinginan.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Flowchart

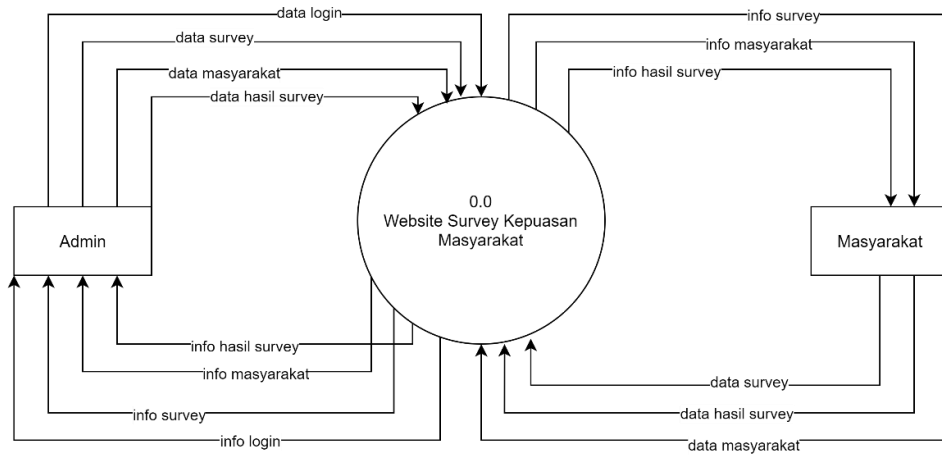


Gambar 1. Flowchart Sistem Lama

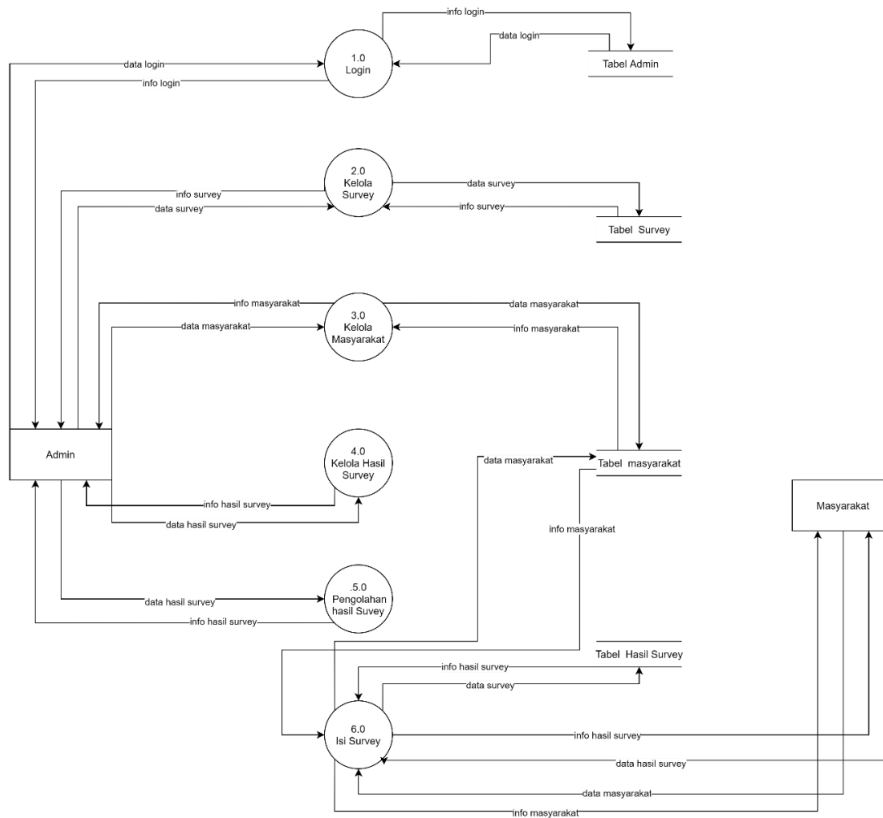


Gambar 2. Flowchart Sistem Baru

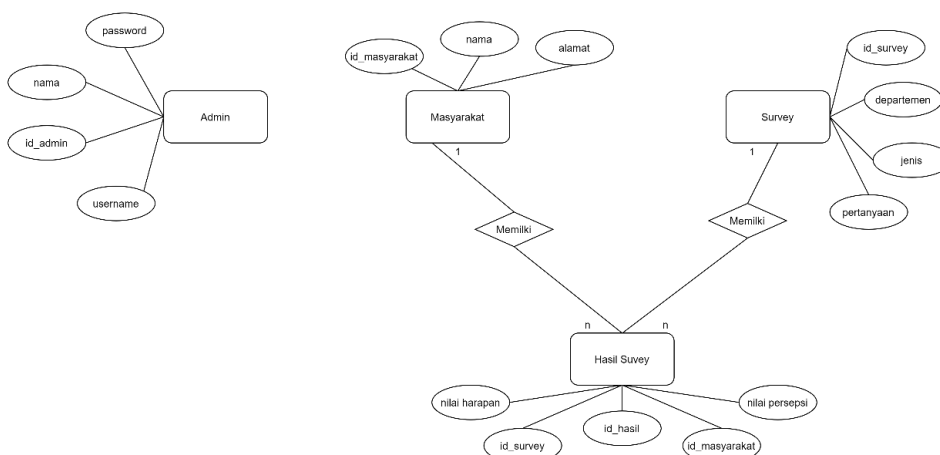
## 4.2 Desain Data Base



Gambar 3. DFD Level 0



Gambar 4. DFD Level 1



Gambar 5. Entity Relationship Diagram (ERD)

### 4.3 Hasil Anallisa Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 125 responden. Jumlah Pertanyaan untuk perorangan menjawab 25 pertanyaan. Terdapat 5 poli pada Puskesmas Pahandut ini yaitu Poli Pemeriksaan Umum, Pemeriksaan Anak, Pemeriksaan KIA/KB, Pemeriksaan Laboraturium, dan Kesehatan Gigi atau mulut. Berikut adalah data hasil survey untuk nilai persepsi pada poli pemeriksaan umum :

Tabel 1. Hasil Pemeriksaan Umum Untuk Nilai Persepsi

NO	Jenis	1	2	3	4	5	Total
P1	Kehandalan	0	0	1	22	2	25
P2	Kehandalan	0	0	4	16	5	25
P3	Kehandalan	0	0	6	16	3	25
P4	Kehandalan	0	0	5	16	4	25
P5	Kehandalan	0	0	9	11	5	25
P6	Daya Tanggap	0	0	4	18	3	25
P7	Daya Tanggap	0	0	3	19	3	25
P8	Daya Tanggap	0	0	4	16	5	25
P9	Daya Tanggap	0	0	3	15	7	25
P10	Daya Tanggap	0	0	6	14	5	25
P11	Empati	0	0	5	15	5	25
P12	Empati	0	0	4	16	5	25
P13	Empati	0	0	4	11	10	25
P14	Empati	0	0	2	19	4	25
P15	Empati	0	0	5	16	4	25
P16	Bukti Fisik	0	0	3	18	4	25
P17	Bukti Fisik	0	0	6	16	3	25
P18	Bukti Fisik	0	1	5	11	8	25
P19	Bukti Fisik	0	1	4	15	5	25
P20	Bukti Fisik	0	0	4	17	4	25
P21	Jaminan	0	0	3	14	8	25

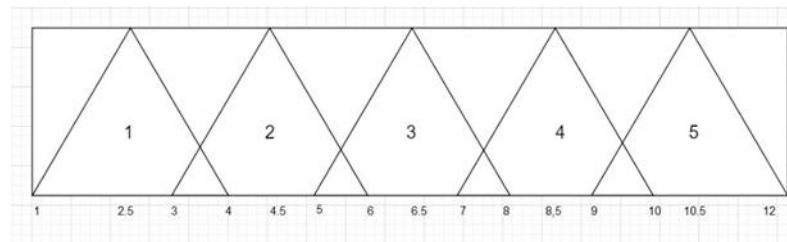
P22	Jaminan	0	0	5	7	13	25
P23	Jaminan	0	0	2	17	6	25
P24	Jaminan	0	2	0	9	14	25
P25	Jaminan	0	0	2	13	10	25

Tabel 2. Hasil Pemeriksaan Umum Nilai Nilai Harapan

NO	Jenis	1	2	3	4	5	jumlah
P1	Kehandalan	0	0	0	21	4	25
P2	Kehandalan	0	0	1	9	15	25
P3	Kehandalan	0	0	2	12	11	25
P4	Kehandalan	0	0	0	5	20	25
P5	Kehandalan	0	0	3	11	11	25
P6	Daya Tanggap	0	0	0	17	8	25
P7	Daya Tanggap	0	0	0	4	21	25
P8	Daya Tanggap	0	0	1	13	11	25
P9	Daya Tanggap	0	0	0	6	19	25
P10	Daya Tanggap	0	0	0	3	22	25
P11	Empati	0	0	0	4	21	25
P12	Empati	0	0	0	3	22	25
P13	Empati	0	0	0	7	18	25
P14	Empati	0	0	0	2	23	25
P15	Empati	0	0	0	12	13	25
P16	Bukti Fisik	0	0	1	13	11	25
P17	Bukti Fisik	0	0	0	6	19	25
P18	Bukti Fisik	0	0	2	12	11	25
P19	Bukti Fisik	0	0	0	3	22	25
P20	Bukti Fisik	0	0	0	2	23	25
P21	Jaminan	0	0	0	1	24	25
P22	Jaminan	0	0	0	3	22	25
P23	Jaminan	0	0	0	2	23	25
P24	Jaminan	0	0	0	2	23	25
P25	Jaminan	0	0	0	2	23	25

a. Penentuan Fuzzy Set

Penentuan Fuzzy Set ini dilakukan untuk menentukan skor dari jawaban responden berdasarkan beberapa kriteria, yaitu Sangat Tidak Baik, Tidak Baik, Cukup Baik, Baik, Sangat Baik. Berikut ini adalah cara penentuan fuzzy set dengan grafik dibawah ini :



Gambar 6. Fuzzy Set

b. Fuzzyfikasi

Pada tahap ini perhitungan fuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai batas bawah (c), batas tengah (a), dan batas atas (b) yang merupakan nilai dari Triangular Fuzzy Number (TFN). Untuk menghitung nilai fuzzyfikasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & \text{Batas bawah(c)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + b_{i3} \cdot n_3 + \dots + b_{i(k-1)} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\
 & \text{Batas tengah (a)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + b_{i3} \cdot n_3 + \dots + b_{ik} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\
 & \text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i1} \cdot n_1 + b_{i2} \cdot n_2 + \dots + b_{ik} \cdot n_{i(k-1)} + b_{ik} \cdot n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}
 \end{aligned}$$

Gambar 7. Fuzzyfikasi

Keterangan :

bi = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat kepentingan

n = jumlah responden per tingkat kepentingan

Berikut adalah bentuk perhitungan fuzzyfikasi untuk tingkat persepsi poli pemeriksaan umum pada variable pernyataan P1 secara manual yaitu:

Batas Bawah (C)

$$\begin{aligned}
 & = \frac{(1 \times 0) + (3 \times 0) + (5 \times 1) + (7 \times 22) + (9 \times 2)}{0 + 0 + 1 + 22 + 2} \\
 & = \frac{0 + 0 + 5 + 154 + 18}{25} = \frac{177}{25} = 7,08
 \end{aligned}$$

Batas Tengah (A)

$$\begin{aligned}
 & = \frac{(2.5 \times 0) + (4.5 \times 0) + (6.5 \times 1) + (8.5 \times 22) + (10.5 \times 2)}{0 + 0 + 1 + 22 + 2} \\
 & = \frac{0 + 0 + 6.5 + 187 + 21}{25} = \frac{214.5}{25} = 8.58
 \end{aligned}$$

Batas Atas (B)

$$\begin{aligned}
 & = \frac{(4 \times 0) + (6 \times 0) + (8 \times 1) + (10 \times 22) + (12 \times 2)}{0 + 0 + 1 + 22 + 2} \\
 & = \frac{0 + 0 + 8 + 220 + 24}{25} = \frac{252}{25} = 10.08
 \end{aligned}$$

Perhitungan tersebut dilakukan untuk mencari nilai Triangular Fuzzy Number (TFN) Persepsi pada P1. Untuk perhitungan harapan dapat dilakukan dengan cara yang sama.



Berikut ini adalah hasil fuzzyfikasi persepsi dan harapan dengan menggunakan hitung secara manual.

Tabel 3. Perhitungan TFN Nilai Persepsi Poli Pemeriksaan Umum

No	C	A	B
P1	7,08	8,58	10,08
P2	7,08	8,58	10,08
P3	6,76	8,26	9,76
P4	6,92	8,42	9,92
P5	6,68	8,18	9,68
P6	6,92	8,42	9,92
P7	7	8,5	10
P8	7,08	8,58	10,08
P9	7,32	8,82	10,32
P10	6,92	8,42	9,92
P11	7	8,5	10
P12	7,08	8,58	10,08
P13	7,48	8,98	10,48
P14	7,16	8,66	10,16
P15	6,92	8,42	9,92
P16	7,08	8,58	10,08
P17	6,76	8,26	9,76
P18	7,08	8,58	10,08
P19	6,92	8,42	9,92
P20	7	8,5	10
P21	7,4	8,9	10,4
P22	7,64	9,14	10,64
P23	7,32	8,82	10,32
P24	7,8	9,3	10,8
P25	7,64	9,14	10,64

Tabel 4. Perhitungan TFN Nilai Harapan Poli Pemeriksaan Umum

No	C	A	B
P1	7,32	8,82	10,32
P2	8,12	9,62	11,12
P3	7,72	9,22	10,72
P4	8,6	10,1	11,6
P5	7,64	9,14	10,64
P6	7,64	9,14	10,64
P7	8,68	10,18	11,68
P8	7,8	9,3	10,8
P9	8,52	10,02	11,52

P10	8,76	10,26	11,76
P11	8,68	10,18	11,68
P12	8,76	10,26	11,76
P13	8,44	9,94	11,44
P14	8,84	10,34	11,84
P15	8,04	9,54	11,04
P16	7,8	9,3	10,8
P17	8,52	10,02	11,52
P18	7,72	9,22	10,72
P19	8,76	10,26	11,76
P20	8,84	10,34	11,84
P21	8,92	10,42	11,92
P22	8,76	10,26	11,76
P23	8,84	10,34	11,84
P24	8,84	10,34	11,84
P25	8,84	10,34	11,84

c. Defuzzyfikasi

Tahap selanjutnya adalah menghitung nilai Defuzzyfikasi dari persepsi dan harapan. Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representative. Berikut adalah perhitungan defuzzyfikasi untuk persepsi dan harapan menggunakan rumus Arithmetic Mean Yaitu

$$\mu A \cap B = (\mu A[x] + \mu B[y]) / 2$$

$$\mu A \cap B =$$

$$8.58 + 10.08 = 18,66 / 2 = 9,33$$

Tabel 5. Perhitungan TFN Dan Defuzzyfikasi Nilai Persepsi

No	C	A	B	DF
P1	7,08	8,58	10,08	9,33
P2	7,08	8,58	10,08	9,33
P3	6,76	8,26	9,76	9,01
P4	6,92	8,42	9,92	9,17
P5	6,68	8,18	9,68	8,93
P6	6,92	8,42	9,92	9,17
P7	7	8,5	10	9,25
P8	7,08	8,58	10,08	9,33
P9	7,32	8,82	10,32	9,57
P10	6,92	8,42	9,92	9,17
P11	7	8,5	10	9,25
P12	7,08	8,58	10,08	9,33
P13	7,48	8,98	10,48	9,73
P14	7,16	8,66	10,16	9,41
P15	6,92	8,42	9,92	9,17

P16	7,08	8,58	10,08	9,33
P17	6,76	8,26	9,76	9,01
P18	7,08	8,58	10,08	9,33
P19	6,92	8,42	9,92	9,17
P20	7	8,5	10	9,25
P21	7,4	8,9	10,4	9,65
P22	7,64	9,14	10,64	9,89
P23	7,32	8,82	10,32	9,57
P24	7,8	9,3	10,8	10,05
P25	7,64	9,14	10,64	9,89

Tabel 6. Perhitungan TFN Dan Defuzzyfikasi Nilai Harapan

No	C	A	B	DF
P1	7,32	8,82	10,32	9,57
P2	8,12	9,62	11,12	10,37
P3	7,72	9,22	10,72	9,97
P4	8,6	10,1	11,6	10,85
P5	7,64	9,14	10,64	9,89
P6	7,64	9,14	10,64	9,89
P7	8,68	10,18	11,68	10,93
P8	7,8	9,3	10,8	10,05
P9	8,52	10,02	11,52	10,77
P10	8,76	10,26	11,76	11,01
P11	8,68	10,18	11,68	10,93
P12	8,76	10,26	11,76	11,01
P13	8,44	9,94	11,44	10,69
P14	8,84	10,34	11,84	11,09
P15	8,04	9,54	11,04	10,29
P16	7,8	9,3	10,8	10,05
P17	8,52	10,02	11,52	10,77
P18	7,72	9,22	10,72	9,97
P19	8,76	10,26	11,76	11,01
P20	8,84	10,34	11,84	11,09
P21	8,92	10,42	11,92	11,17
P22	8,76	10,26	11,76	11,01
P23	8,84	10,34	11,84	11,09
P24	8,84	10,34	11,84	11,09
P25	8,84	10,34	11,84	11,09

d. Index Gap

Nilai gap per variable pernyataan didapat berdasarkan selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kepuasan Masyarakat pada Puskesmas. Untuk melihat hasil perhitungan nilai gap per variable pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Perhitungan TFN dan Defuzzyfikasi Nilai Gap

No	DF Persepsi	DF Harapan	GAP	Rank
P1	9,33	9,57	-0,24	1
P2	9,33	10,37	-1,04	9
P3	9,01	9,97	-0,96	7
P4	9,17	10,85	-1,68	17
P5	8,93	9,89	-0,96	8
P6	9,17	9,89	-0,72	3
P7	9,25	10,93	-1,68	18
P8	9,33	10,05	-0,72	4
P9	9,57	10,77	-1,2	13
P10	9,17	11,01	-1,84	23
P11	9,25	10,93	-1,68	19
P12	9,33	11,01	-1,68	20
P13	9,73	10,69	-0,96	6
P14	9,41	11,09	-1,68	21
P15	9,17	10,29	-1,12	11
P16	9,33	10,05	-0,72	5
P17	9,01	10,77	-1,76	22
P18	9,33	9,97	-0,64	2
P19	9,17	11,01	-1,84	24
P20	9,25	11,09	-1,84	25
P21	9,65	11,17	-1,52	15
P22	9,89	11,01	-1,12	12
P23	9,57	11,09	-1,52	16
P24	10,05	11,09	-1,04	10
P25	9,89	11,09	-1,2	14

#### 4.4 Implementasi

1) Halaman Data Hasil Survey

Halaman ini merupakan halaman untuk menghitung jawaban hasil kuisioner tiap-tiap masyarakat, Admin juga bisa melihat hasil perhitungan survey kuisioner tersebut. Hasil perhitungan data hasil survey yang dimana terdapat dua tabel dibawah ini..

The screenshot shows a web interface for survey results. The main heading is 'Data Hasil Survey'. Below it, there are two sections: 'Pertanyaan Dengan Perimbangan Untuk Perubahan' and 'Pertanyaan Dengan Aspek yang Harus Dipertahankan'. Each section contains a table with 5 rows of survey questions, their respective departments, and scores.

No	Pertanyaan	Departemen	Aspek
1	Seberapa sering dokter gigi kami memberikan diagnosis yang tepat dan akurat?	Kesehatan Gigi dan Mulut	51
2	Seberapa sering dokter kami memberikan diagnosis yang tepat dan akurat untuk anak-anak?	Pemeriksaan Anak	26
3	Seberapa sering tenaga medis kami memberikan pemeriksaan KIA/KB dengan tepat dan akurat?	Pemeriksaan KIA/KB	76
4	Seberapa sering hasil tes laboratorium kami tepat dan akurat?	Pemeriksaan Laboratorium	101
5	Seberapa baik kami mengakomodasi permintaan darurat untuk pemeriksaan umum?	Pemeriksaan Umum	7

No	Pertanyaan	Departemen	Aspek
1	Seberapa baik kami mengelola catatan medis pasien gigi dan mulut dengan rapi dan akurat?	Kesehatan Gigi dan Mulut	55
2	Seberapa sering dokter kami memberikan diagnosis yang tepat dan akurat untuk anak-anak?	Pemeriksaan Anak	26
3	Seberapa sering tenaga medis kami memberikan pemeriksaan KIA/KB dengan tepat dan akurat?	Pemeriksaan KIA/KB	76
4	Seberapa sering hasil tes laboratorium kami tepat dan akurat?	Pemeriksaan Laboratorium	101
5	Seberapa aman dan terencana obat-obatan dan produk kesehatan yang kami rekomendasikan?	Pemeriksaan Umum	24

Gambar 8. Data Hasil Survey

#### 4.5 Pengujian Sistem

Setelah melakukan implementasi dilakukan pengujian terhadap sistem dengan tujuan untuk melihat semua kesalahan dan kekurangan yang ada pada sistem. Pengujian sistem pada Aplikasi Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut Palangka Raya Menggunakan Metode Servqual ini dilakukan pada dua metode yaitu Pengujian Fungsionalitas dengan metode Black Box.

### 5. KESIMPULAN

Dari pembuatan Aplikasi Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut Menggunakan Metode Servqual dapat disimpulkan bahwa perancangan website ini menggunakan metodologi pengembangan perangkat lunak Waterfall menurut Rosa dan Salahuddin.

Tahapan yang dilalui dalam pengembangan sistem ini ialah Analisis, Desain, Pengkodean, dan Pengujian. Tahapan Analisis ini dilakukan dengan pembuatan Flowchart Sistem lama dan Sistem baru. Desain dilakukan dengan pembuatan Data Flow Diagram (DFD) dan Entity Relationship Diagram (ERD). Pengkodean dengan Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PhpMyAdmin, Html, PHP, dan aplikasi berbasis website ini menggunakan perangkat lunak Visual Studio Code sebagai kodenya.

Dari analisis data yang tersedia, dapat dilihat bahwa setiap poli mempunyai nilai gap cenderung ke negative, misalkan poli pemeriksaan umum gap terendahnya yaitu -1,84 dan poli kia/kb nilai gap terendahnya adalah -2,8, yang artinya bahwa harapan dari responden cenderung lebih besar dari nilai sesungguhnya, maka dari itu dapat disimpulkan tampaknya terdapat beberapa kelemahan yang perlu segera diperbaiki dalam layanan kesehatan. Pemeriksaan gigi dan mulut serta pemeriksaan anak mengalami kendala dalam menanggapi permintaan darurat, menciptakan kesenjangan signifikan dalam daya tanggap layanan kesehatan. Selain itu, kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam pemeriksaan KIA/KB serta kurangnya edukasi mengenai hasil tes laboratorium mengindikasikan adanya kekurangan dalam kompetensi tenaga medis. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kompetensi dan daya tanggap di bidang – bidang tersebut.

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Puskesmas Pahandut Berbasis Website ini adalah 1. Untuk menambahkan atau menggunakan metode lain dalam hal ini untuk Analisis Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan hasil lebih baik

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mulyani, dkk. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di Puskesmas Kabupaten Garut. Universitas Gadjah Mada (1).
- [2] Adryan Fristiohady, dkk. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. Jurnal Surya Medika, Vol 6, No 1 (1).
- [3] Chelsi Stelin, dkk. 2020 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Paniki Bawah Kota Manado. Universitas Sam Rarulangi, Vol 11, No 2.
- [4] Nita Susanti Br Perangin-Angin, dkk. 2021. Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdan. Jurnal Mahajana Informasi. Vol. 6, No. 2 (1).
- [5] Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., M.Si. 2022. Konsep Dasar Sistem Informasi.
- [6] Nugraheni Dwiari Kristanti, dkk. 2015. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (1).
- [7] Hamzah Hartono. 2015. *Pengertian Website Dan Fungsinya. Ilmuti.* <https://docplayer.info/33497837-Pengertian-Website-dan-fungsinya.html>.
- [8] Nugroho, Andy. 2020. Apa Itu Wireframe? Yuk Kenali Konsep Wireframe Pada Website. <https://qwords.com/blog/wireframe-adalah/>. Diakses pada 25 Februari 2023.