

Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek

Dani Ardyan Syah Putra¹, Danang Wahyu Widodo², Niska Shofia³

^{1,2,3}Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: ¹[*1daniardyan98@gmail.com](mailto:daniardyan98@gmail.com), ²danayudo@yahoo.com, ³niskashofia@gmail.ac.id

Abstrak – Kegiatan Evaluasi Pelayanan di Puskesmas Berbek Kabupaten Nganjuk seringkali berjalan kurang efisien karena informasi yang berasal dari survey kepuasan masyarakat belum mendukung kegiatan evaluasi. Ada beberapa permasalahan pada sistem informasi kepuasan masyarakat sebelum dikembangkan yaitu proses pengolahan data kepuasan masyarakat membutuhkan waktu lama, laporan kepuasan pasien belum dapat memberikan informasi dengan jelas dan ketika akan mengakses kembali informasi mengalami kesulitan. Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan sistem informasi kepuasan masyarakat di Puskesmas Berbek Kabupaten Nganjuk untuk memudahkan pengumpulan data, evaluasi pelayanan dan penanganan pada Puskesmas Berbek. Pengolahan data survei indeks kepuasan masyarakat menggunakan metode service quality (SERVQUAL) pada semua poli/unit Puskesmas Berbek. Penelitian ini menghasilkan suatu sistem informasi berbasis website tentang nilai hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan penanganan pasien di Puskesmas Berbek.

Kata Kunci — puskesmas, service quality, sistem informasi, survey kepuasan masyarakat, website.

1. PENDAHULUAN

UPTD Puskesmas Berbek adalah puskesmas yang berada di kecamatan Berbek, kabupaten Nganjuk. Terdapat banyak fasilitas yang terdapat di puskesmas Berbek diantaranya yaitu ruang tunggu, tempat parkir, mushola, unit pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai puskesmas Berbek.

Puskesmas Berbek memiliki 11 unit pelayanan yaitu unit Loker, unit Farmasi, Unit Gawat Darurat, unit Pelayanan Obstetri Neonatal emergensi Dasar (PONED), unit Gizi, unit Gigi, Laboratorium, unit Kartu Identitas Anak (KIA) atau Keluarga Berencana, Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Poli Umum 1 dan Poli Umum 2. Banyaknya unit pelayanan di Puskesmas Berbek memerlukan adanya sebuah sistem survey yang saling berkaitan antara 11 unit tersebut untuk mengetahui pelayanan pada setiap unitnya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima di UPTD Puskesmas Berbek maka perlu menggali informasi tentang kepuasan masyarakat saat menggunakan layanan di Puskesmas. suatu sistem yang dapat menggunakan sistem informasi survey indeks kepuasan masyarakat di puskesmas Berbek.

Hasil survei yang telah dilakukan di Puskesmas Berbek pada tahun 2019 sebelum sistem dikembangkan atau masih manual menunjukkan hasil kepuasann masyarakat berada pada indeks 83.15 dengan kategori baik, namun masih belum memenuhi target yaitu sebesar 85,00 (kategori sangat baik). Adapun aspek yang memiliki nilai indeks terendah dan presentase kepuasan terendah pada 11 unit adalah aspek pengaduan, saran dan masukan. Pada item

pernyataan umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam menanggapi pengaduan, saran dan masukan telah sesuai harapan. Item pernyataan instansi memberikan umpan balik dan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas dan pimpinan, dan sumber tersebut diperoleh melalui wawancara langsung dengan admin Puskesmas Berbek.

Penelitian sebelumnya menghasilkan sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode SERVQUAL [1]. Hasil analisis data menggunakan metode servqual dapat memberikan informasi yang akurat dan menjadi data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rumah sakit. Sistem pendukung keputusan yang telah dibangun berdasarkan rancangan, maka notasi UML dapat menghasilkan hasil analisis yang akurat, cepat, tepat dan sesuai dengan perhitungan dengan menggunakan perangkat lunak pengolah angka”.

Pada penelitian sebelumnya menghasilkan sebuah aplikasi survey kepuasan pasien berbasis mobile [2]. Adapun pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan jadi lebih mudah, efektif dan efisien. Aplikasi ini digunakan RSD Madani sebagai sarana evaluasi dalam menilai kinerja perawat di bidang kesehatan. Hasil survei menunjukkan nilai kepuasan pasien dari bulan ke bulan dan terdapat perubahan perawat yang menjadi perawat Favorit pada RSD Madani Pekanbaru.

Sistem informasi survei indeks kepuasan masyarakat berbasis website merupakan salah satu sistem survei yang menerapkan teknologi informasi.

Adanya pembuatan sistem informasi survei indeks kepuasan masyarakat berbasis website bertujuan dapat meningkatkan kualitas layanan dan penanganan di Puskesmas Berbek.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem model *waterfall*. Yaitu terdiri dari kegiatan analisis persyaratan, perancangan sistem, implementasi sistem dan pengujian sistem.

2.1. Analisis Persyaratan

Kegiatan analisis persyaratan sistem dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi dan mendefinisikan kebutuhan pengguna mulai dari fitur, kebutuhan fungsional, hingga kebutuhan non fungsional. Dalam sistem ini penulis membuat metode *service quality*.

Analisis persyaratan merupakan tahap awal dalam proses pembangunan sebuah sistem dengan menganalisis semua persyaratan atau kebutuhan yang akan diperlukan dalam sistem. Dalam tahap ini dilakukan proses analisis proses bisnis, analisis persyaratan baik persyaratan fungsional maupun persyaratan nonfungsional, serta dirancangnya model konteks menggunakan *Data Flow Diagram* untuk menunjukkan aliran data secara garis besar pada sistem.

2.2. Perancangan Sistem

Perancangan sistem digambarkan dengan diagram konteks untuk memahami alur data dari sistem maupun ke luar sistem. Dalam kegiatan perancangan sistem, dilakukan penyusunan alur data dan proses pada sistem yang lebih detail dengan *Data Flow Diagram (DFD)*, selanjutnya akan dibangun sebuah basis data atau penyimpanan dalam sistem, serta rancangan antarmuka sebagai acuan pembangunan antarmuka halaman pada sistem.

2.3. Implementasi Sistem

Sistem akan diimplementasikan dengan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessing (PHP)*, menggunakan database *MySQL* serta penggunaan *HTML, CSS, javascript* dalam pengaturan tampilan dari sistem. Serta kriteria pengujian dalam sistem survey kepuasan masyarakat ini adalah masalah dalam penanganan dan pelayan pada puskesmas Berbek. Karena software yang dirancang dapat memberikan hasil tentang penanganan dan pelayanan pada puskesmas Berbek dengan menggunakan metode *Service quality*.

2.4. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan dengan menjalankan sistem jika terdapat kesalahan maka dilakukan perbaikan sistem.

2.5. Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service quality (SERVQUAL)* adalah suatu metode guna yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini terbagi lima dimensi di dalam *SERVQUAL* diantaranya: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* [3].

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak perusahaan maka digunakan rumus [4] yaitu:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Penilaian (kepuasan)}}{\text{harapan (kepentingan)}} \dots (1)$$

Rumus kualitas pelayanan akan dijadikan menjadi persentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{harapan}} \times 100 \dots (2)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Persyaratan Fungsional

Proses pengambilan data berupa wawancara dan observasi menghasilkan persyaratan fungsional yang menjadi dasar sistem ini dibangun untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Persyaratan fungsional sistem survei kepuasan pengunjung antara lain:

3.1.1. Tersedianya unit/ poli pada Puskesmas Berbek

Tabel 1. Nama unit atau poli

No	Nama Unit / Poli
1.	Loket
2.	Farmasi
3.	Unit Gawat Darurat (UGD)
4.	Poned
5.	Poli Gizi
6.	Poli Gigi
7.	Laboratorium
8.	KIA/KB
9.	MTBS
10.	Poli Umum 1
11	Poli Umum 2

Pada tabel 1 menunjukkan unit atau poli yang berada di Puskesmas Berbek ada 11 unit atau poli meliputi unit loket, unit farmasi, unit gawat darurat (UGD), unit poned, unit poli gizi, unit gigi, unit laboratorium, unit KIA/KB, unit MTBS, poli umum 1 dan poli umum 2.

3.1.2. Kebutuhan Masyarakat

Tabel 2. Kebutuhan masyarakat atau kuisisioner

No.	Bagian	Kebutuhan
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Apakah persyaratan pelayanan tertulis dengan jelas, detail dan lengkap

		(semua syarat sudah tertulis jelas, tidak ada syarat yang belum terinformasikan) b. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standart pelayannya/ jenis pelayannya ?
2.	Prosedur Pelayanan	a. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? b. apakah petugas menawarkan jasa layanan diluar prosedur untuk mempercepat proses ? c. apakah masih terdapat prakter percaloan untuk mempercepat proses ?
3.	Waktu Pelayanan	a. bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ? b. apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan yang dijanjikan? c. Apakah jam buka pelayanan sudah tepat d. waktu sesuai standart pelayanan yang dijanjikan ?
4.	Biaya Atau Tarif	a. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran tarif dalam pelayanan ? b. Apakah masih ada petugas meminta imbalan uang/ barang (Pungli) ?
5.	Produk atau Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	a. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6.	Kompetensi Pelaksana	a. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? b. Petugas menjawab pertanyaan/ keluhan kita dengan baik, teliti, cepat dan tepat?
7.	Perilaku Pelaksana	a. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan ? b. Petugas sopan dan ramah dalam menjawab pertanyaan?
8.	Sarana dan Prasarana	a. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan ? b. Ruang pelayanan bersih, rapi dan nyaman? c. Kamar mandi/ toilet tersedia cukup bersih ?

		d. Pelayanan tidak memerlukan antrian yang lama dan membosankan
--	--	---

Tabel 2 yang merupakan kebutuhan masyarakat atau sistem yang peneliti gunakan untuk unsur kuisionernya. pada kolom bagian adalah nama group, dan pada kolom kebutuhan adalah unsur pelayanan yang akan dimasukkan kedalam sistem survey indeks kepuasan masyarakat.

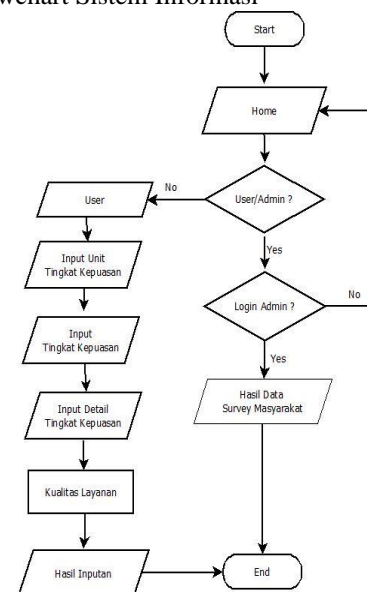
3.1.3. Pilihan Kepuasan

Tabel 3. Presentase kepuasan

Pilihan	Kepuasan	Prosentase
A	Sangat Baik	82% - 100%
B	Baik	63% - 81%
C	Cukup	43% - 62%
D	Buruk	25% - 42%
E	Sangat Buruk	0% - 24%

Pada tabel 3. adalah pilihan kepuasan atau tingkat kepuasan [4] yang dimasukkan ke dalam sistem survei indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Berbek.

3.2 Flowchart Sistem Informasi

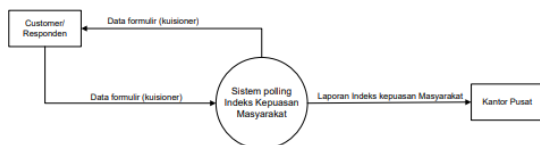


Gambar 1. Flowchart sistem

Alur sistem dimulai dari start setelah itu masuk tampilan home lalu sistem melakukan kondisi jika yang mengakses adalah admin maka sistem akan mengarahkan ke tampilan login admin setelah itu admin berhak untuk mendownload hasil survei yang telah diisi oleh user. Jika yang mengakses adalah user maka sistem akan mengarahkan ke tampilan user yaitu menginputkan unit yang ingin dipilih, setelah itu sistem akan mengarahkan user untuk memilih tingkat kepuasan. Setelah user menginputkan tingkat

kepuasan selanjutnya menginputkan detail kepuasan lalu sistem akan memproses penginputan dari user untuk diolah menjadikan hasil inputan dan setelah itu selesai. Sebagaimana ditunjukkan gambar 1.

3.3 Diagram Konteks



Gambar 2. Diagram konteks

Diagram konteks pada gambar 2 menggambarkan seluruh masukan dan keluaran suatu sistem untuk menunjukkan suatu sistem yang sedang berjalan.

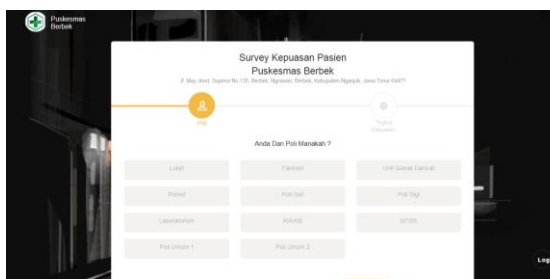
3.4 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien dalam bentuk Microsoft Excel.

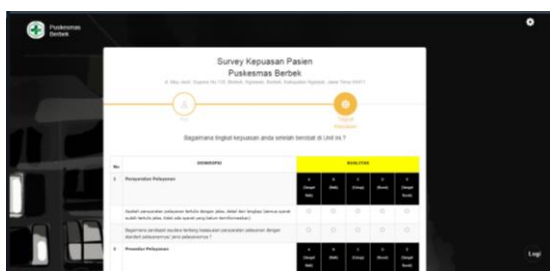
3.5 Implementasi Antarmuka

3.5.1. Halaman Survei Kuisisioner

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan form kuesioner yang digunakan oleh masyarakat atau responden untuk menilai kualitas pelayanan Puskesmas Berbek. Halaman survei kuisisioner terdiri dari nama unit pada Puskesmas Berbek ditunjukkan pada gambar 3 dan gambar 4 adalah nama informasi kepuasan pada Puskesmas Berbek untuk menilai kualitas pelayanan dan penanganan yang ada pada Puskesmas Berbek.



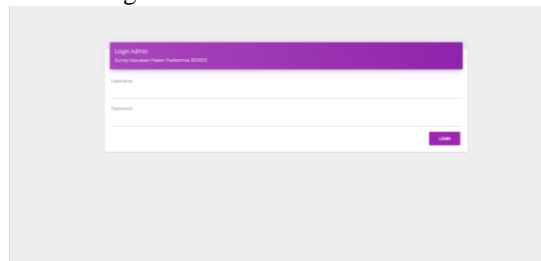
Gambar 3. Tampilan survey unit



Gambar 4. Tampilan kepuasan

3.5.2 Halaman Admin

3.5.2.1. Login admin

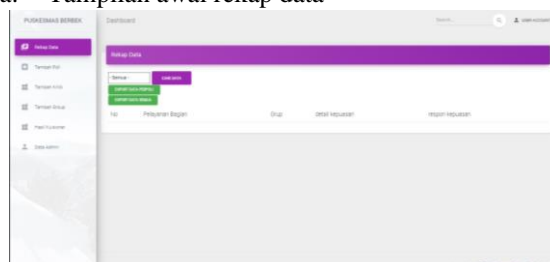


Gambar 5. Tampilan login admin

Pada gambar 5 menunjukkan tampilan login yang berisi username dan password agar bisa menambahkan, menghapus ataupun mengedit sebuah poli/unit, data group dan data kepuasan. Admin juga dapat mengakses hasil kuisisioner ataupun rekapitulasi kuisisioner.

3.5.2.2. Rekap data

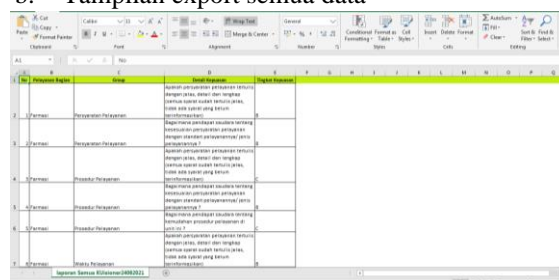
a. Tampilan awal rekap data



Gambar 6. Tampilan rekap survey kepuasan

Pada gambar 6 merupakan sebuah navigasi yang menampilkan rekapitulasi data yang telah diisi oleh masyarakat yang telah berkunjung. Admin juga bisa melihat secara langsung untuk mendapatkan jawaban masyarakat perihal pelayanan dan penanganan pada Puskesmas Berbek. Admin juga bisa mendownload file dari semua rekap data ataupun setiap unitnya yang berformat .xls atau excel.

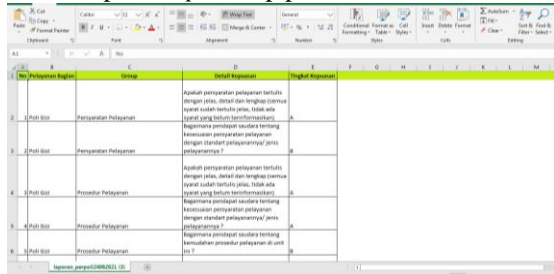
b. Tampilan export semua data



Gambar 5. Tampilan export semua data

Pada gambar 7 menunjukkan bahwa semua hasil kuisioner masyarakat dapat dimonitor maupun didownload oleh admin. Tombol untuk mengkonversi (*export*) semua data terdapat pada tampilan rekam data.

c. Tampilan *export* tiap poli/unit

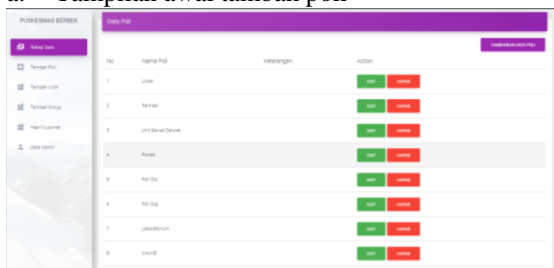


Gambar 6. Tampilan *Export* tiap poli

Gambar 8 menunjukkan bahwa *export* data tiap poli untuk memonitor pihak admin dalam merekap data berdasarkan poli atau unit.

3.5.2.3. Data poli atau unit

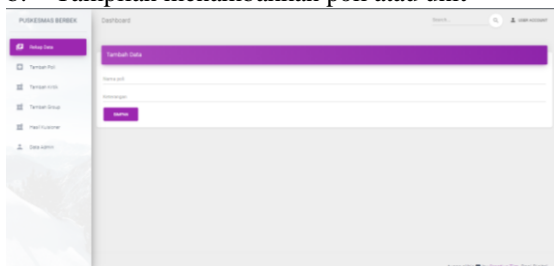
a. Tampilan awal tambah poli



Gambar 7 Tampilan awal tambah poli

Gambar 9 adalah tampilan awal admin untuk melihat data poli atau unit pada Puskesmas Berbek. Admin juga dapat menghapus poli/unit pada Sistem survei indeks kepuasan Puskesmas Perbek.

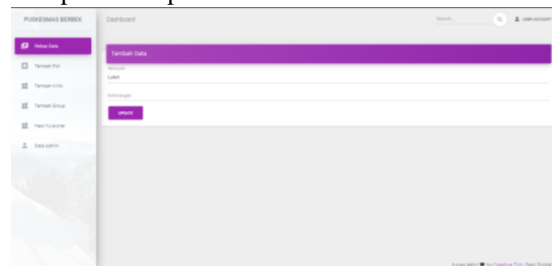
b. Tampilan menambahkan poli atau unit



Gambar 8. Tampilan Menambahkan unit atau poli

Pada gambar 10 menunjukkan tampilan admin untuk menambahkan setiap poli atau unit pada sistem informasi survei indeks kepuasan Puskesmas Berbek.

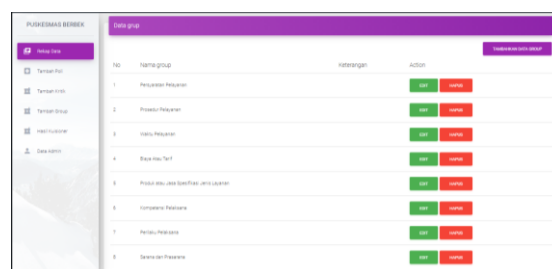
c. Tampilan edit poli atau unit



Gambar 9. Tampilan edit poli atau unit

Supaya admin bisa mengedit sebuah poli peneliti membuat sebuah *action* edit pada tampilan edit poli.

3.5.2.4. Data grup

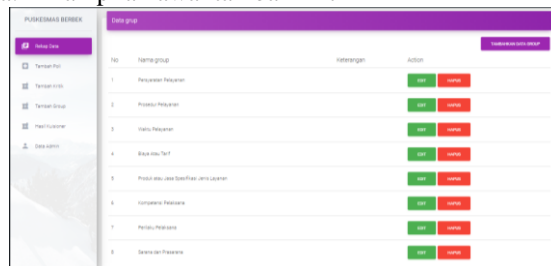


Gambar 10 Tampilan awal tambah group

Pada gambar 12 menunjukkan bahwa admin bisa melihat grup yang ada pada penilaian kepuasan Puskesmas Berbek. Admin juga bisa untuk menambahkan data grup, menghapus data grup, dan mengedit data grup.

3.5.2.5. Data kritikan

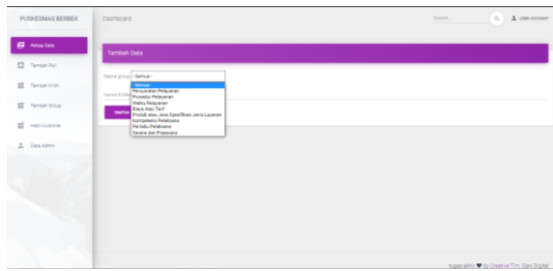
a. Tampilan awal tambah kritik



Gambar 11 Tampilan awal tambah kritik

Pada gambar 13 merupakan tampilan untuk admin yang مخصوص untuk penilaian setiap unit atau poli pada Puskesmas Berbek.

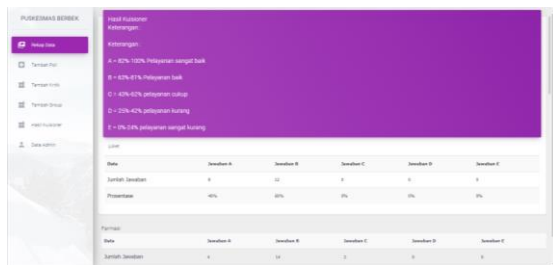
b. Tampilan tambah kritik



Gambar 12. Tampilan tambah kritik

Pada gambar 14 menunjukkan bahwa tampilan kritik tambah kritik berbeda dengan yang lainnya yaitu dimana sebelum menambahkan sebuah kritikan atau masukan pada survei maka admin harus memilih grup terlebih dahulu.

3.5.2.6. Hasil kuisisioner



Gambar 13 Tampilan hasil kuisisioner

Pada gambar 15 menampilkan rekapitulasi kuisisioner yang diperoleh dari rumus *servqual* seperti berikut :

$$Presentase = \frac{Penilaian}{Harapan} \times 100 \dots \dots \dots (3)$$

$$Presentase = \frac{total \sum e^a}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (4)$$

Sesuai rumus persamaan 3 dan 4 dapat dijabarkan sebagai berikut :

$$Presentase = \frac{total jawaban a}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (5)$$

$$Presentase = \frac{total jawaban b}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (6)$$

$$Presentase = \frac{total jawaban c}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (7)$$

$$Presentase = \frac{total jawaban d}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (8)$$

$$Presentase = \frac{total jawaban e}{total harapan (kuisisioner)} \times 100 \dots \dots (9)$$

Contoh perhitungan sederhana pada unit atau poli farmasi sebagai berikut :

Tabel 4. Tabel survei kepuasan pada Poli Farmasi

No	Pelayana n bagian	Tingkat kepuasan	Total Jawaba n	Total kuisione r	Service quality (Presentase)
1	Farmasi	A	4	20	20%
		B	14		70%
		C	2		10%
		D	0		0%
		E	0		0%

2	Poli Gizi	A	6	20	30%
		B	13		65%
		C	1		5%
		D	0		0%
		E	0		0%

Nilai pada tabel 3 dapat dihitung menggunakan rumus diatas (Presentase) sebagai berikut :

1. Poli atau unit farmasi

a. $Presentase A = \frac{total jawaban A}{total kuisisioner} \times 100\%$

$$Presentase A = \frac{6}{20} \times 100$$

$$Presentase A = 6 \times 5$$

$$Presentase A = 20\%$$

b. $Presentase B = \frac{total jawaban B}{total kuisisioner} \times 100$

$$Presentase B = \frac{14}{20} \times 100$$

$$Presentase B = 14 \times 5$$

$$Presentase B = 70\%$$

c. $Presentase C = \frac{total jawaban C}{total kuisisioner} \times 100$

$$Presentase C = \frac{2}{20} \times 100$$

$$Presentase C = 2 \times 5$$

$$Presentase C = 10\%$$

d. $Presentase D = \frac{total jawaban D}{total kuisisioner} \times 100$

$$Presentasi D = \frac{0}{20} \times 100$$

$$Presentase D = 0\%$$

e. $Presentase E = \frac{total jawaban E}{total kuisisioner} \times 100$

$$Presentase E = \frac{0}{20} \times 100$$

$$Presentase E = 0\%$$

Hasil unit farmasi akan diolah dalam sistem informasi yang ditunjukkan oleh gambar 16.

Unit	Jawaban A	Jawaban B	Jawaban C	Jawaban D	Jawaban E
Unit	4	14	2	0	0
Presentasi	20%	70%	10%	0%	0%

Gambar 14. Hasil unit farmasi

2. Poli atau unit gizi

a. $Presentase A = \frac{total jawaban a}{total harapan (kuisisioner)} \times 100$

$$Presentase A = \frac{6}{20} \times 100$$

$$Presentase A = 6 \times 5$$

$$Presentase A = 30\%$$

b. $Presentase B = \frac{total jawaban b}{total harapan (kuisisioner)} \times 100$

$$Presentase B = \frac{13}{20} \times 100$$

$$Presentase B = 13 \times 5$$

$$Presentase B = 65\%$$

$$c. \text{ Presentase } C = \frac{\text{total jawaban } c}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase } C = \frac{1}{20} \times 100$$

$$\text{Presentase } C = 1 \times 5$$

$$\text{Presentase } C = 5\%$$

$$d. \text{ Presentase } D = \frac{\text{total jawaban } d}{\text{total harapan (kuisisioner)}} \times 100$$

$$\text{Presentase } D = \frac{0}{20} \times 100$$

$$\text{Presentase } D = 0\%$$

$$e. \text{ Presentase } E = \frac{\text{total jawaban } e}{\text{total harapan}} \times 100$$

$$\text{Presentase } E = \frac{0}{20} \times 100$$

$$\text{Presentase } E = 0\%$$

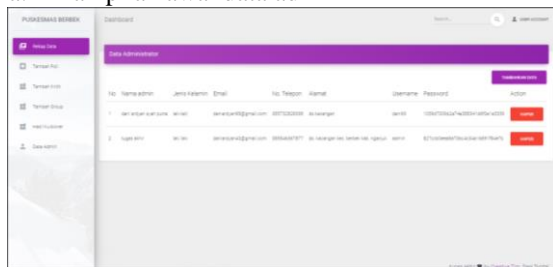
Hasil unit gizi akan diolah dalam sistem informasi ditunjukkan oleh gambar 17.

Unit Gizi	Hasil Unit A	Hasil Unit B	Hasil Unit C	Hasil Unit D	Hasil Unit E
Sangat Buruk	0	0	0	0	0
Perawat	0%	0%	0%	0%	0%

Gambar 15. Hasil unit gizi pada sistem

3.5.2.7. Data Admin

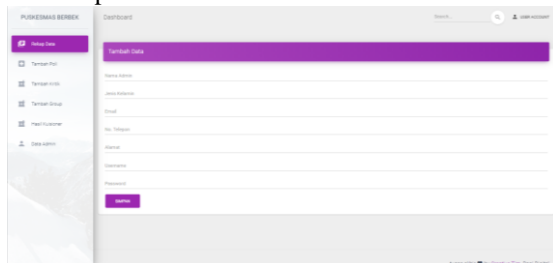
a. Tampilan awal data admin



Gambar 16. Tampilan awal data admin

Pada gambar 18 menampilkan data admin yang bisa mengakses rekapan semua data bahkan bisa menambahkan sebuah unit, group bahkan kritikan kuisisioner.

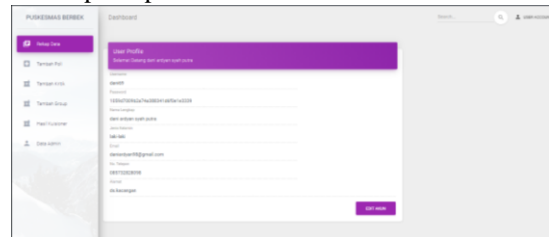
b. Tampilan tambah data admin



Gambar 17. Tampilan tambah admin

Pada gambar 19 menunjukkan bahwa admin dapat diakses oleh orang tertentu misalnya Kepala Puskesmas Berbek dan staf puskesmas berbek.

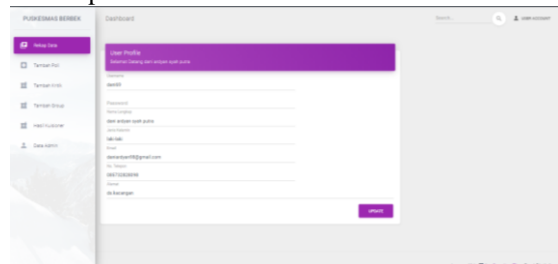
c. Tampilan profil admin



Gambar 18 Tampilan profil admin

Gambar 20 menunjukkan profil admin yang berisi username, password, nama lengkap, jenis kelamin, email, nomor telepon, dan alamat.

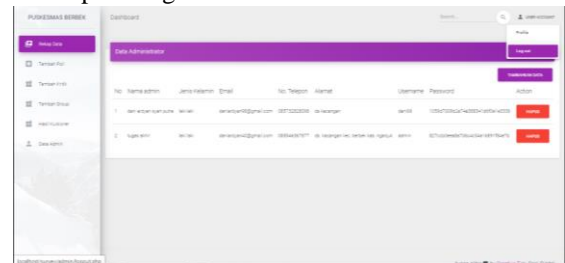
d. Tampilan edit admin



Gambar 19. Tampilan edit admin

Pada gambar 21 menunjukkan tampilan edit admin dimana admin bisa merubah data yang telah dimasukkan oleh admin.

e. Tampilan log out admin



Gambar 20 Tampilan logout admin

Pada gambar 22 ada tampilan *button log out* untuk admin.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang terdiri dari tahapan analisis, perancangan sistem sampai dengan tahap pemrograman, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi survei indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Berbek dapat memudahkan dalam evaluasi pelayanan dan penanganan pada Puskesmas Berbek. Sistem ini menggunakan metode *service quality* untuk menghitung nilai evaluasi pelayanan dan penanganan pada Puskesmas Berbek. Manfaat sistem survey kepuasan masyarakat ini juga berkaitan dengan efisiensi terutama dalam hal penggunaan kertas. Hasil kuisisioner menggunakan perhitungan

presentase *service quality (ServQual)* untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat pada Puskesmas Berbek.

5. SARAN

Supaya kedepannya aplikasi ini dapat berjalan dengan baik maka ada beberapa saran yang perlu dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya pengembangan aplikasi menggunakan teknologi *mobile* dan dapat diakses secara online supaya masyarakat dapat melakukan survei indeks kepuasan masyarakat dimana saja dan kapan saja.
2. Menambahkan metode survei lain untuk membandingkan tingkat kepuasan dari metode *ServiceQuality(Servqual)* dengan metode lain.
3. Pengembangan sistem informasi untuk pengolahan data sehingga dapat mengetahui hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Beny, I., Erwin, D., & Sayed, A. 2021. Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual. *Journal of Computer Engineering System and Science*, VI, 10-19.
- [2] Fenty, A., Saida, S., & Taqwan, T. 2017. Aplikasi Kepma Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Berbasis Android. *Management Sistem Informasi dan Teknologi*, 18-24.
- [3] Yoyon Efendi, S. S. 2020. Aplikasi Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Berbasis Mobile. *Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 397-404.
- [4] Yudo Devianto, S. D. 2018. Aplikasi Pengambilan Keputusan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Pada Unit Pelayanan Masyarakat Dengan Alat Microcontroller Sebagai Alat Bantu Survey. *ILMIAH FIFO*, 13-21.