

# IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN (Studi Kasus: Puskesmas Maubesi)

Yoana Fransiska De Cantal Salu✉, Darsono Nababan, Krisantus Jumarto Tey Seran  
Teknologi Informasi, Fakultas Pertanian Sains dan Kesehatan, Universitas Timor, TTU, Indonesia  
Email: [saluyoan@gmail.com](mailto:saluyoan@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.46880/methoda.Vol13No3.pp225-233>

## ABSTRACT

*The service quality of a Community Health Center does have a great impact on the patients' satisfaction. The Maubesi Community Health Center is one of the health services centers in Maubesi Village which serves a number of six surrounding villages. Given that many patients are making use of this health center, the service quality of the medical staff is of course quite essential. Patients' satisfaction is the primary factor which becomes the image benchmark of a community health center. Up to now, patients' satisfaction is measured in the conventional way, namely by writing on papers. The use of paper certainly makes it hectic when the time for data compilation and analysis processing is due. To overcome this problem, the researcher developed a website-based information system (SISKESAN) to measure patients' satisfaction level at Maubesi Community Health Center. SISKESAN was developed based on website, to make it easy whenever and wherever the data is to be accessed. The system employs Service Quality Method (Servqual) to measure patients' satisfaction level using hope and fact values. To set up this system the researcher made use of Waterfall Method known as measurable gradual stages. By implementing SISKESAN at Maubesi Community Health Center, the patients' satisfaction level becomes easier in measurement. Patients can easily access the website and fill in the questionnaires prepared in the system. The result can be straightly seen by the staff in charge and it will become the benchmark for future policy making.*

**Keyword:** Service Quality, Servqual Method, Information System, Website, Waterfall Method.

## ABSTRAK

*Kualitas pelayanan sebuah Puskesmas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Puskesmas Maubesi merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang berada di Desa Maubesi dan melayani enam desa di sekitar wilayahnya. Banyaknya masyarakat yang menjadi pasien di tempat ini, tentunya berpengaruh pada layanan yang diberikan oleh petugas yang berada di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang menjadi tolok ukur citra dari sebuah Puskesmas. Sampai dengan saat ini, pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan cara konvensional yaitu menggunakan kertas. Tentunya hal ini sangat membutuhkan waktu yang lama pada saat pengumpulan dan proses analisis data. Melihat masalah ini, peneliti mengembangkan sistem informasi berbasis website (SISKESAN) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Maubesi. SISKESAN dikembangkan berbasis website agar mudah dalam pengaksesannya karena tidak terikat oleh waktu dan tempat. Sistem ini menggunakan Metode Service Quality (Servqual) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan nilai harapan dan kenyataan. Dalam membangun sistem ini digunakan Metode Waterfall yang dikenal dengan tahapan yang bertahap dan terukur. Dengan implementasi SISKESAN di*

*Puskesmas Maubesi dapat mempermudah pengukuran kualitas pelayanan yang ada. Pasien hanya mengakses website dan kemudian mengisi kuisioner (pertanyaan) yang ada di dalam sistem. Hasilnya dapat langsung dilihat oleh petugas dan bisa dijadikan sebagai dasar pengambilan kebijakan kedepannya.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, Sistem Informasi, Website, Metode Waterfall.*

---

## PENDAHULUAN

The Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan perpanjangan tangan dari Dinas Kesehatan yang ada di Kota atau Kabupaten dalam rangka penjamin kesehatan masyarakat (Kusumadiarti & Ripandi, 2019). Puskesmas biasanya hanya memberikan pelayanan rawat jalan mengingat bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Beberapa puskesmas juga memberikan pelayanan rawat jalan dengan rawat inap tergantung wilayah kerjanya. Rawat jalan memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan tujuan pengobatan dan rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya.

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, sekaligus dapat meningkatkan loyalitas pasien pada layanan kesehatan terutama pada puskesmas (Sardjijo, 2022).

Kemajuan teknologi di era industri 4.0 dan *Society* 5.0 telah menjadikan TIK bagian dari kehidupan manusia (jurnal). Masyarakat yang hidup di era ini sudah bergantung pada teknologi dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Implementasi teknologi sudah masuk kedalam berbagai macam aspek kehidupan manusia. Sistem Informasi merupakan salah satu bentuk dari pengembangan TIK yang sering dikembangkan saat ini (jurnal). Sebagai contoh sistem informasi pendidikan, perkantoran, perbankan, dan kesehatan. Dalam bidang kesehatan ada berbagai macam sistem informasi seperti sistem informasi stok obat, layanan konsultasi *online*, antian *online* di rumah sakit. Hampir semua pusat kesehatan yang berada di kota besar sudah tersistem dengan baik, sehingga pengelolaannya menjadi lebih teratur dan terukur dengan baik. Di Indonesia khususnya di daerah terpencil belum semua pusat layanan menggunakan sistem informasi dalam

membantu pelayanan kepada masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) merupakan salah layanan kesehatan yang bertugas untuk melayani kesehatan penduduk yang berada di sekitar wilayahnya. Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) memiliki 26 Puskesmas yang tersebar di kecamatan-kecamatan. Salah satunya adalah Puskesmas Maubesi yang melayani enam desa yang berada di sekitar wilayahnya. Dengan jumlah penduduk yang datang dari enam desa, tentunya akan mempengaruhi pelayanan dari petugas atau pegawai yang ada di Puskesmas. Semakin banyak pasien yang berkunjung tentunya akan mempengaruhi kinerja dari pegawai, dan hasil pelayanan mereka akan berdampak pada citra dari Puskesmas Maubesi.

Salah cara mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah dengan melakukan survei pengukuran terhadap kepuasan pelayanan yang sudah diberikan dari pihak Puskesmas. Selama ini, survei dilakukan dengan cara manual (konvensional) yaitu menggunakan kertas pertanyaan yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Maubesi. Hal ini tentunya memerlukan waktu yang lama, proses perekapan data harus teliti, serta perhitungan yang sedikit memakan waktu. Dengan demikian butuh waktu khusus dan tenaga ekstra untuk menyelesaikan kegiatan survei ini. Melihat uraian masalah di atas, dalam penelitian ini dikembangkan sebuah Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pasien berbasis *website* yang dikenal dengan SISKESAN. SISKESAN dapat mengelola, data dimensi, data kuesioner, data koresponden, data laporan, dan dapat mencetak hasil laporan survei. Dikembangkan dalam bentuk *website* agar memudahkan responden dalam mengakses alamat web menggunakan perangkat yang sudah terintegrasi dengan internet. Alasan lain pengembangan

berbasis web karena memudahkan pengguna baik admin dan responden tidak dibatasi oleh waktu dan tempat. Dapat dikerjakan kapan saja dan dimana saja. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang sudah mengisi kuisioner menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*). Metode ini menggunakan lima dimensi sebagai tingkat pengukuran yaitu: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Berwujud. SISKESAN dibangun menggunakan Metode *Waterfall* atau Air Terjun. Metode ini bekerja secara terperinci atau bertahap. Sebuah langkah harus selesai baru dilanjutkan ke langkah berikutnya.

Dengan implementasi SISKESAN pada Puskesmas Maubesi dapat mempermudah pelaksanaan survei. Responden (Pasien) tidak perlu mengisi survei menggunakan kertas. Semua data sudah tersimpan dalam komputer, pengambilan data untuk laporan akan menjadi lebih mudah. Data menjadi lebih aman, tersimpan lebih lama, dan tidak memerlukan gudang atau tempat penyimpanan data yang besar.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Puskesmas

Puskesmas merupakan singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah dalam melayani kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah pusat pelayanan tingkat pertama dan melayani daerah yang berada disekitar wilayahnya. Sebuah Puskesmas dapat memberikan pelayanan mulai dari Pengobatan orang sakit, Penyembuhan atau Rehabilitasi, Pencegahan Penyakit, serta Peyuluhan Kesehatan kepada masyarakat.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dari definisi tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala upaya yang dilakukan perusahaan didalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima agar pada

akhirnya perusahaan dapat bertahan di pasar dan mendapatkan kepercayaan konsumen (Santoso, 2019).

### Metode *Service Quality*

Metode *Service Quality* (*Servqual*) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi/badan/kantor. Terdapat lima dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Ada tiga langkah dalam menghitung metode *Servqual* antara lain:

a) Menghitung bobot keyataan pelayanan jasa atau persepsi

$$\text{Rumus: } \Sigma x_i = (\Sigma TP \times 1) + (\Sigma KP \times 2) + (\Sigma CP \times 3) + (\Sigma P \times 4) + (\Sigma SP \times 5)$$

b) Menghitung bobot harapan pelayanan jasa

$$\text{Rumus: } \Sigma y_i = (\Sigma TP_n \times 1) + (\Sigma KP_n \times 2) + (\Sigma CP_n \times 3) + (\Sigma P_n \times 4) + (\Sigma SP_n \times 5)$$

c) Menghitung Gap (tingkat kesenjangan)

$$\text{Rumus: } SQ_i = x_i - y_i$$

### Sistem Informasi

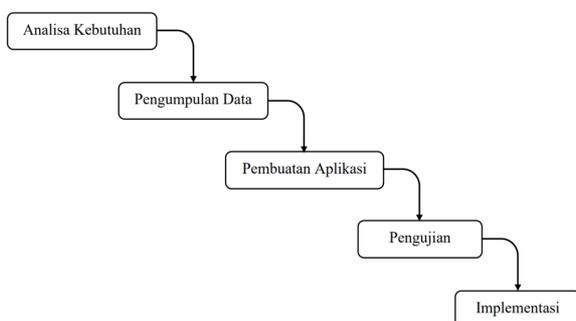
Menurut (Permana & Romadlon, 2019) Sistem informasi yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, di mana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi. Biasanya suatu perusahaan atau badan usaha menyediakan semacam informasi yang berguna bagi manajemen.

### Website

*Website* atau web merupakan salah satu sistem informasi yang paling banyak digunakan saat ini. sebuah web dapat berisi teks, audio, video, animasi, dan gambar. Sebuah *website* dapat memberikan informasi secara langsung selama 24 jam. Dapat diakses dari mana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet.

## Metode *Waterfall*

Metode air terjun atau yang sering disebut metode *waterfall* juga dinamakan siklus hidup klasik (*classic life cycle*), nama model ini sebenarnya adalah “*Linear Siquential Model*” dimana hal ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan atau bertahap, yang harus dimulai dari tahap awal hingga sampai dengan tahap akhir, jika pada tahap awal tidak dapat diselesaikan maka tahap berikutnya juga tidak dapat dilanjtkan pada pengembangan perangkat lunak (Tey Seran & Naiheli, 2021). Berikut adalah tahapan-tahapan dari metode *waterfall* yang dapat dilihat pada gambar berikut:

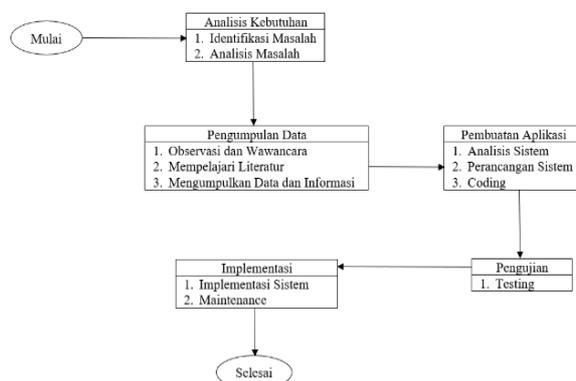


Gambar 1. Tahapan Metode *Waterfall*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Metode Penelitian

SISKESAN dikembangkan dengan mengadopsi langkah atau tahapan dari metode *waterfall* yang terdiri dari lima tingkatan. Kelima tahapan ini direpresentasikan dalam bentuk flowchart pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Tahapan Penelitian SISKESAN

Berikut uraian penjelasan dari tahapan pembangunan SISKESAN:

### a) Analisis Kebutuhan

#### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah pertama dalam melakukan penelitian ini. Dilakukan dengan pendekatan terhadap objek yang diteliti yakni di Puskesmas Maubesi. Langkah ini dimaksudkan untuk mengungkap secara tepat apa permasalahannya, sehingga dapat digunakan solusi terbaik sebagai solusi dari permasalahan tersebut dalam hal mengukur tingkat kepuasan pasien.

#### 2. Analisis Masalah

Pada tahap ini penulis mengkaji masalah yang sudah didapatkan pada tahap identifikasi masalah menggunakan metode dan teori terkait pengembangan sistem dalam penelitian ini.

### b) Pengumpulan Data

Ada tiga langkah yang dilakukan dalam tahap ini:

#### 1. Observasi dan Wawancara

Dalam langkah ini penulis melakukan pengamatan langsung ke tempat penelitian (Puskesmas Maubesi), melakukan wawancara dengan pihak yang bertanggung jawab pada Puskesmas Maubesi.

#### 2. Mempelajari Literatur

Setelah melakukan tahap pertama, dilakukan pencarian literatur dan membaca pustaka yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien.

#### 3. Mengumpulkan Data dan Informasi

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi dan informasi terbaru yang membantu dalam mengembangkan penelitian ini (SISKESAN).

### c) Pembuatan Aplikasi

#### 1. Analisis Sistem

Tahap analisis sistem merupakan langkah pertama dalam pembuatan aplikasi SISKESAN. Dalam langkah ini penulis mencari tahu kebutuhan fungsional dari sistem seperti: mengisi kuesioner proses lainnya yang akan dilakukan oleh SISKESAN.

## 2. Perancangan Sistem

Merupakan tahap untuk mendeskripsikan aplikasi SISKESAN, mulai dari alur proses sistem, rancangan antarmuka sistem, basis data yang akan digunakan, software yang akan digunakan.

## 3. Coding

Dalam tahapan ini dilakukan proses coding/implementasi bahasa pemrograman dalam pembangunan SISKESAN. Bahasa pemrograman yang dipakai adalah PHP dan JavaScript serta database yang dipakai adalah database MySQL.

## d) Pengujian

1. Pengujian atau Testing, dilakukan setelah aplikasi selesai dibangun dan sebelum diberikan kepada pengguna. Dalam proses pengujian ini, bisa dilakukan oleh pengguna sendiri, atau dari pihak luar. Metode pengujian yang dipakai menggunakan model pengujian *blackbox*. Yaitu pengujian yang dilakukan dengan berpusat pada segi fungsionalitas sistem yang dibangun.

**Tabel 1. Pengujian**

Kode	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
A01	Menekan tombol <i>login</i>	Sistem akan menampilkan halaman <i>login</i>	Sistem berhasil menampilkan halaman <i>login</i>
A02	Menekan tombol dimensi	Sistem akan menampilkan halaman dimensi	Sistem berhasil menampilkan halaman dimensi
A03	Menekan tombol kuesioner	Sistem akan menampilkan halaman kuesioner	Sistem berhasil menampilkan halaman kuesioner
A04	Menekan tombol koresponden	Sistem akan menampilkan halaman koresponden	Sistem berhasil menampilkan halaman koresponden
A05	Menekan tombol <i>user</i>	Sistem akan menampilkan halaman <i>user</i>	Sistem berhasil menampilkan halaman <i>user</i>

A06	Menekan tombol pengisian kuesioner	Sistem akan menampilkan halaman pengisian kuesioner	Sistem berhasil menampilkan halaman pengisian kuesioner
A07	Menekan tombol proses laporan	Sistem akan menampilkan halaman proses laporan	Sistem berhasil menampilkan halaman proses laporan
A08	Menekan tombol cetak laporan	Sistem akan menampilkan halaman cetak laporan	Sistem berhasil menampilkan halaman cetak laporan

## e) Implementasi

### 1. Implementasi Sistem

Dalam tahap ini sistem yang sudah dibangun dan sudah dicoba sebelumnya, diberikan/diimplementasikan ke pihak pengelola Puskesmas untuk digunakan.

### 2. Maintenance

Perawatan/pemeliharaan merupakan tahap akhir dari implementasi metode *Waterfall*. Dalam tahap ini, pengembang melakukan perubahan sistem seperlunya, berdasarkan masukan dari pengguna akhir.

## Uji Validitas dan Reabilitas

**Tabel 2. Uji Validitas**

Dimensi	No	R Hitung	R Tabel	Ket
Bukti fisik	1	0,465	0,361	Valid
	2	0,405	0,361	Valid
	3	0,429	0,361	Valid
	4	0,511	0,361	Valid
	5	0,672	0,361	Valid
Kehandalan	6	0,386	0,361	Valid
	7	0,526	0,361	Valid
	8	0,385	0,361	Valid
	9	0,516	0,361	Valid
	10	0,522	0,361	Valid
Daya tanggap	11	0,385	0,361	Valid
	12	0,477	0,361	Valid
	13	0,433	0,361	Valid
	14	0,474	0,361	Valid
	15	0,418	0,361	Valid
Jaminan	16	0,518	0,361	Valid
	17	0,454	0,361	Valid
	18	0,445	0,361	Valid
	19	0,496	0,361	Valid

	20	0,410	0,361	Valid
Empati	21	0,522	0,361	Valid
	22	0,672	0,361	Valid
	23	0,474	0,361	Valid
	24	0,363	0,361	Valid
	25	0,406	0,361	Valid

**Tabel 3. Uji Reabilitas**

Dimensi	Jlh	Koefisien Alpha	Nilai Kritis	Ket
Bukti Fisik	5	0.77139	0,6	Reliabel
Kehandalan	5	0.61306	0,6	Reliabel
Daya Tanggap	5	0.61238	0,6	Reliabel
Jaminan	5	0.62018	0,6	Reliabel
Empati	5	0.6115	0,6	Reliabel

### Perhitungan *Service Quality*

**Tabel 4. Dimensi Bukti Fisik**

Pertanyaan	Jumlah responden	Harapan		Kenyataan		Gap
		Jumlah nilai	Rata-rata	Jumlah Nilai	Rata-rata	
P1	30	130	4.333	126	4.200	0.133
P2	30	129	4.300	125	4.167	0.133
P3	30	128	4.267	119	3.967	0.300
P4	30	129	4.300	121	4.033	0.267
P5	30	127	4.233	124	4.133	0.100
<b>Rata-rata</b>		<b>643</b>	<b>4.2866667</b>	<b>615</b>	<b>4.1</b>	<b>0.1866667</b>

**Tabel 5. Dimensi Kehandalan**

Pertanyaan	Jumlah responden	Harapan		Kenyataan		Gap
		Jumlah nilai	Rata-rata	Jumlah Nilai	Rata-rata	
P1	30	125	4.167	123	4.100	0.067
P2	30	128	4.267	129	4.300	-0.033
P3	30	122	4.067	122	4.067	0.000
P4	30	119	3.967	124	4.133	-0.167
P5	30	125	4.167	122	4.067	0.100
<b>Rata-rata</b>		<b>619</b>	<b>4.1266667</b>	<b>620</b>	<b>4.1333333</b>	<b>-0.0066667</b>

**Tabel 6. Dimensi Daya Tanggap**

Pertanyaan	Jumlah responden	Harapan		Kenyataan		Gap
		Jumlah nilai	Rata-rata	Jumlah Nilai	Rata-rata	
P1	30	127	4.233	119	3.967	0.267
P2	30	130	4.333	122	4.067	0.267
P3	30	126	4.200	125	4.167	0.033
P4	30	128	4.267	119	3.967	0.300
P5	30	130	4.333	117	3.900	0.433
<b>Rata-rata</b>		<b>641</b>	<b>4.2733333</b>	<b>602</b>	<b>4.0133333</b>	<b>0.26</b>

**Tabel 7. Dimensi Jaminan**

Pertanyaan	Jumlah responden	Harapan		Kenyataan		Gap
		Jumlah nilai	Rata-rata	Jumlah Nilai	Rata-rata	
P1	30	123	4.100	124	4.133	-0.033
P2	30	125	4.167	117	3.900	0.267
P3	30	117	3.900	127	4.233	-0.333
P4	30	130	4.333	125	4.167	0.167
P5	30	129	4.300	127	4.233	0.067
<b>Rata-rata</b>		<b>624</b>	<b>4.16</b>	<b>620</b>	<b>4.1333333</b>	<b>0.0266667</b>

**Tabel 8. Dimensi Empati**

Pertanyaan	Jumlah responden	Harapan		Kenyataan		Gap
		Jumlah nilai	Rata-rata	Jumlah Nilai	Rata-rata	
P1	30	131	4.367	124	4.133	0.233
P2	30	128	4.267	121	4.033	0.233
P3	30	129	4.300	122	4.067	0.233
P4	30	132	4.400	126	4.200	0.200
P5	30	129	4.300	118	3.933	0.367
<b>Rata-rata</b>		<b>649</b>	<b>4.3266667</b>	<b>611</b>	<b>4.0733333</b>	<b>0.2533333</b>

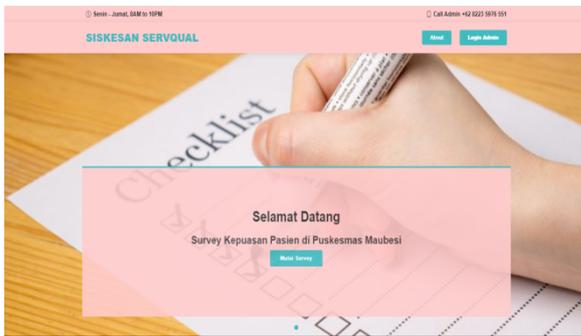
**Tabel 9. Hasil Kepuasan**

Dimensi	Persepsi		Kenyataan		GAP	Keterangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata		
Bukti Fisik	643	4.2866667	615	4.100000	0.1866667	Puas
Kehandalan	619	4.1266667	620	4.133333	-0.0066667	Tidak Puas
Daya Tanggap	641	4.2733333	602	4.013333	0.2600000	Puas
Jaminan	624	4.16	620	4.133333	0.0266667	Puas
Empati	649	4.3266667	611	4.073333	0.2533333	Puas

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil gap dari survey kepuasan pasien pada tiap dimensi diatas dalam dimensi Bukti Fisik, dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati dikatakan puas sedangkan dimensi kehandalan dikatakan tidak puas.

### Implementasi Sistem

Berikut ini adalah implementasi aplikasi SISKESAN dimulai dari masukan *link* sistem ke *browser*, lalu sistem akan diarahkan ke halaman utama aplikasi SISKESAN. Pada halaman utama menampilkan beberapa menu yaitu menu survey, menu *about* dan menu *login*.



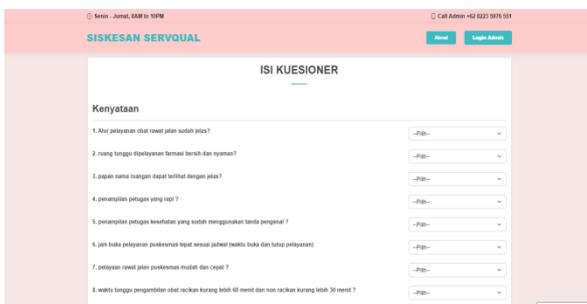
**Gambar 3.** Halaman Menu Survey

Pada menu survey merupakan menu dimana *user* atau responden melakukan proses kuesioner, mulai dari responden mengisi data diri kemudian klik *button* tambah melanjutkan isi kuesioner.



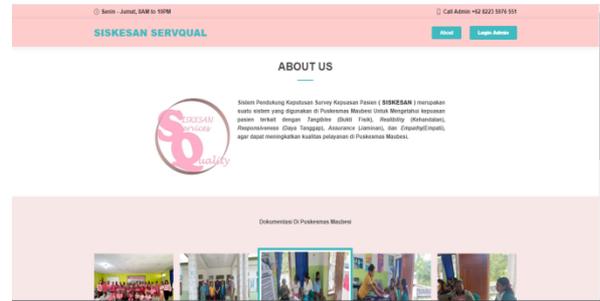
**Gambar 4.** Halaman Mengisi Data Diri User

Setelah *user* menambah data diri, maka *user* dapat mengisi kuesioner pada halaman kuesioner. Dalam kuesioner terdapat jenis pertanyaan yaitu harapan dan kenyataan. Berikut ini tampilan halaman kuesioner:



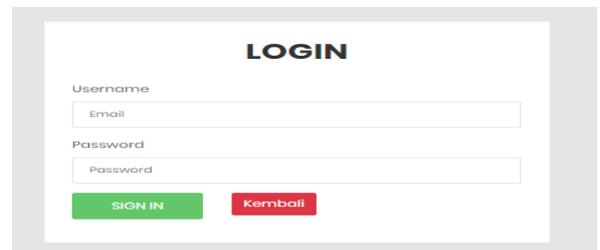
**Gambar 5.** Halaman Isi Kuesioner

Pada menu *about* pada halaman utama merupakan halaman dimana menampilkan informasi terkait puskesmas maubesi seperti visi-misi, alamat dan foto-foto kegiatan pada puskesmas maubesi.



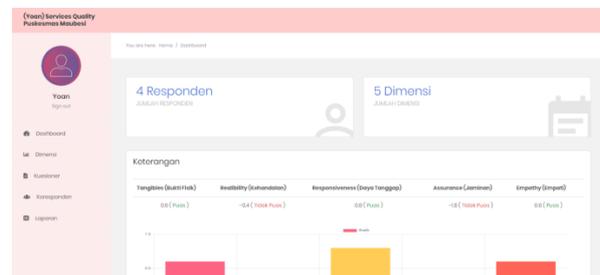
**Gambar 6.** Halaman *About*

Sedangkan pada menu *login* merupakan menu dimana admin mengakses ke dalam sistem untuk mengolah data dan melakukan proses perhitungan kepuasan pasien pada kualitas rawat jalan di Puskesmas Maubesi. Untuk mengakses menu *login*, *admin* dapat memasukkan *username* dan *password*.



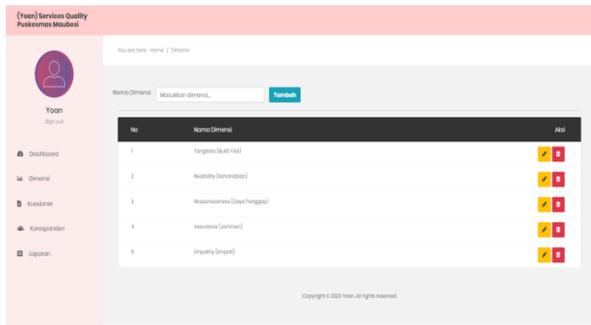
**Gambar 7.** Halaman *Login*

Apabila *username* dan *password* yang dimasukan salah, maka sistem akan diarahkan ke halaman *login* dan menampilkan pesan bahwa *username* dan *password* yang dimasukan salah. Tetapi apabila *username* dan *password* yang dimasukan benar, maka sistem akan diarahkan ke halaman *dashboard admin*. Pada halaman *dashboard* menampilkan beberapa menu pada sebelah kiri sistem yaitu menu dimensi, menu kuesioner, menu koresponden dan menu laporan. Selain itu juga menampilkan grafik hasil kepuasan pasien pada kualitas rawat jalan.



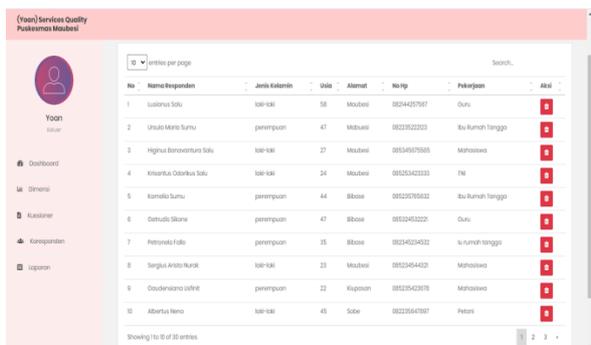
**Gambar 8.** Halaman *Dashboard*

Pada menu dimensi, admin dapat mengelola data dimensi dari menambah, mengedit, menghapus dan mencari data dimensi.



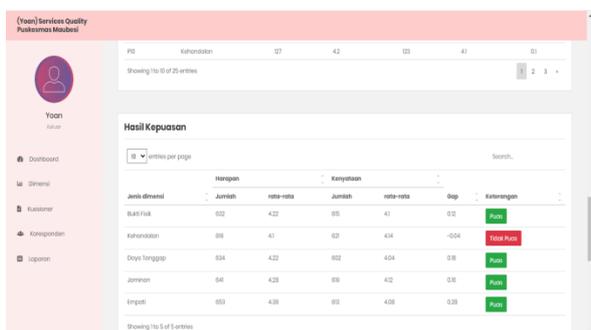
**Gambar 9.** Halaman Data Dimensi

Sedangkan menu koresponden merupakan menu yang dimana terdapat data diri *user* atau responden yang mengisi kuesioner. Pada menu koresponden ini, admin tidak dapat menambah dan mengedit data *user* atau responden, tetapi *admin* dapat menghapus dan mencari data *user* atau responden.



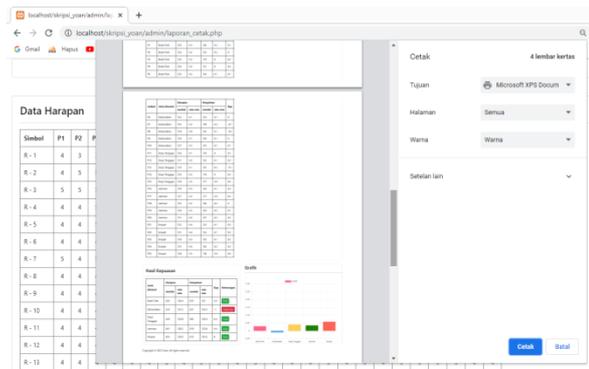
**Gambar 10.** Halaman Koresponden

Sementara pada menu laporan merupakan menu dimana menampilkan perhitungan metode *service quality* untuk mencari nilai hasil kepuasan pasien pada kualitas rawat jalan.



**Gambar 11.** Halaman Laporan

Pada halaman menu laporan ini, terdapat *button* cetak yang dimana *admin* dapat mencetak hasil laporan kepuasan pasien pada kualitas rawat jalan.



**Gambar 12.** Halaman Cetak Hasil

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan metode *Service Quality* di Puskesmas Maubesi menggunakan lima dimensi dengan masing-masing dimensi memiliki lima pertanyaan dan dengan tiga puluh responden digunakan sebagai sumber dalam mengisi kuesioner. Hasil perhitungan kepuasan dimensi Bukti Fisik mendapatkan nilai gap sebesar 0.1866667 yang artinya dimensi Bukti Fisik dikatakan PUAS, dimensi kehandalan mendapatkan nilai gap sebesar -0.0066667 yang artinya dimensi Kehandalan dikatakan tidak puas, dimensi Daya Tanggap mendapatkan nilai gap sebesar 0.2600000 yang artinya dimensi Daya Tanggap dikatakan PUAS, dimensi jaminan mendapatkan nilai gap sebesar 0.0266667 yang artinya dimensi Jaminan dikatakan PUAS, dan dimensi Empati mendapatkan nilai gap sebesar 0.2533333 yang artinya dimensi Empati dikatakan PUAS.
2. Pengembangan SISKESAN menggunakan metode *waterfall*, sangat terperinci mulai dari tahap analisa kebutuhan, pengumpulan data, pembuatan aplikasi, pengujian sistem, sampai dengan implementasi sistem. SISKESAN dikembangkan dan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kusumadiarti, R. S., & Ripandi, R. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Penunjang Medis Laboratorium Di Puskesmas Kopo Bandung. *Jurnal Petik*, 5(1), 48–54.  
<https://doi.org/10.31980/jpetik.v5i1.441>
- Permana, A. Y., & Romadlon, P. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Perumahan Menggunakan Metode SDLC Pada Pt. Mandiri Land Prosperous Berbasis Mobile. 10, 153–167.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. 16(01), 127–146.
- Sardjijo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8.5.2017), 2003–2005.
- Tey Seran, K. J., & Naiheli, V. N. (2021). Pengembangan Media Promosi Potensi Desa Oepuah Dengan Menggunakan Metode Waterfall Development Of Promotional Media For Oepuah Village. 31–36.