
**SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM PENILAIAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN PASIEN PADA PUSKESMAS SAWAH
LEBAR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY)**

Tiara Hania Jais¹, Lena Elfianty², Rizka Tri Alinse³

Universitas Dehasen, Bengkulu

e-mail: tiarahaniajais1414@gmail.com

Abstract: *Patient satisfaction is an assessment of the good or bad quality of health services received by patients. In an effort to improve the quality of health services, the Community Health Center carries out service satisfaction assessments to increase patient satisfaction with the services provided. To speed up the process of measuring performance levels in assessing the level of service satisfaction and reducing error rates, information technology, communication and computerization are needed which can be used to speed up the measurement process starting from data collection to obtaining analysis results that can be used as supporting data in decision making. A Decision Support System is needed. By using the Servqual (Service Quality) method, research on the Decision Support System in Assessing the Level of Patient Service Satisfaction at the Sawah Lebar Community Health Center was created using the PHP programming language and MySQL Database. The decision support system for assessing patient service satisfaction can be accessed online via WhatsApp or SMS, so it can help make it easier for patients to provide service satisfaction assessments who have not provided satisfaction assessments in offline media.*

Keywords: *decision support system, patient satisfaction, service, servqual method (Service Quality), Php and MySql*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, Puskesmas melakukan penilaian kepuasan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk mempercepat proses pengukuran tingkat kinerja dalam penilaian tingkat kepuasan pelayanan dan mengurangi tingkat kesalahan dibutuhkan teknologi informasi, komunikasi dan komputersasi dapat dimanfaatkan untuk mempercepat proses pengukuran mulai dari pengumpulan data hingga mendapatkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan diperlukan Sistem Pendukung Keputusan. Dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) penelitian Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Sawah Lebar dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL. Sistem pendukung keputusan dalam tingkat penilaian kepuasan pelayanan pasien dapat diakses secara online melalui via WhatsApp atau SMS, sehingga dapat membantu mempermudah pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pelayanan yang belum memberikan penilaian kepuasan di media offline.

Kata kunci: sistem pendukung keputusan, kepuasan pasien, pelayanan, metode Servqual (Service Quality), Php dan MySql

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang masih perlu mendapatkan perhatian yang lebih besar dalam meningkatkan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), dan penyembuhan penyakit sebagai salah satunya di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu yang terletak di wilayah kerja kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu, dengan luas wilayah 2,61 km², dengan jumlah penduduk 20.941 jiwa.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan, Puskesmas Sawah Lebar melakukan penilaian kepuasan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk mempercepat proses pengukuran tingkat kinerja dalam penilaian tingkat kepuasan pelayanan dan mengurangi tingkat kesalahan dibutuhkan teknologi informasi, komunikasi dan komputerisasi dapat dimanfaatkan untuk mempercepat proses pengukuran mulai dari pengumpulan data hingga mendapatkan hasil analisis yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam pengambilan keputusan.

Maka terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana membuat suatu sistem pendukung keputusan untuk kepuasan pelayanan dibidang kesehatan yang kualitasnya harus ditingkatkan dan meningkatkan kualitas dimensi pelayanan yang lemah untuk mendapatkan kepuasan pelayanan kepada pasien di puskesmas.

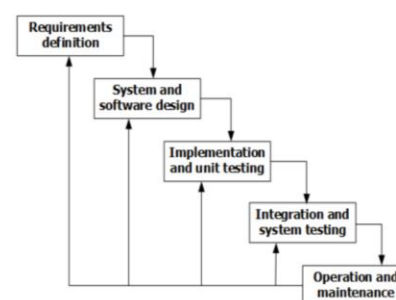
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada Puskesmas, pengembangan sistem pendukung keputusan ini diharapkan dapat menghemat waktu dalam pelaksanaan pengukuran tingkat kinerja, mengurangi biaya dan menghasilkan analisis yang akurat. Memberikan pasien penilaian kepuasan pelayanan melalui online jika merasa tidak nyaman

memberikan penilaian langsung di Puskesmas Sawah Lebar.

Sistem Pendukung Keputusan dirancang menggunakan PHP and MySql dengan metode analisis pengukuran tingkat kinerja layanan jasa yang digunakan adalah metode Servqual (Service Quality). Metode ini digunakan sebagai alat Pendukung Keputusan untuk mengukur tingkat dalam penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan. Diukur dari penilaian antara persepsi pasien dengan harapan yang diinginkan pasien agar pihak Puskesmas mengetahui informasi tentang kualitas pelayanan. Metode Servqual (Service Quality) merupakan suatu alat ukur dalam pengukuran kualitas jasa agar dapat menghasilkan tingkat kepuasan konsumen dengan memperhatikan seberapa jauh antara persepsi dan harapan.

METODE

Metode penelitian artikel ini yang digunakan adalah metode waterfall. Metode waterfall adalah konsep pengembangan yang menekankan pada langkah sistematis. Sehingga, proses penciptaan sebuah sistem harus dilakukan secara berurutan, mulai dari tahapan indentifikasi kebutuhan sampai ke proses perawatan.



Pengukuran dalam kualitas mutu layanan dari Servqual terdapat 5 dimensi, sebagai berikut :

1. Tangibles (Bukti Fisik), sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitar.

2. Reliability (Kehandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan berkinerja tepat waktu, tanpa kesalahan, simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), kemauan untuk membantu dan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (Jaminan), Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dari penerima layanan
5. Empathy (empati), kemampuan dalam memahami keinginan penerima layanan secara pribadi dan tulus.

Metode servqual secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

Bagian Ekspektasi/Harapan, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.

Bagian Persepsi/Kenyataan, yang memuat pernyataan - pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu. Untuk mendapatkan nilai Servqual (Service Quality) untuk setiap dimensi .

Adapun langkah – langkah pengukuran mutu pelayanan dengan metode Servqual adalah sebagai berikut :

1. Membuat kuesioner survey kepuasan pelanggan.
2. Mengumpulkan hasil kuisisioner survey kepuasan pelanggan.
3. Menentukan nilai Persepsi (Kenyataan) dengan nilai X dan nilai Ekspetasi (Harapan) dengan nilai Y dari seluruh variabel.
4. Menjumlahkan seluruh nilai Ekpetasi (Harapan) dan nilai Persepsi (Kenyataan) dari seluruh variabel.
Rumus :
$$Xi = (X1+X2+X3...Xn) \dots\dots\dots (1)$$

$$Yi = (Y1+Y2+Y3...Xn) \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

X = Nilai Persepsi (Kenyataan)

Y = Nilai Ekspetasi (Harapan)

Xi = Jumlah bobot jawaban pernyataan nilai Persepsi (Kenyataan)

Yi = Jumlah bobot jawaban pernyataan nilai Ekspetasi (Harapan)

5. Setelah menjumlahkan nilai Persepsi (Kenyataan) dan nilai Ekspetasi (Harapan) kemudian dihitung nilai rata-ratanya
6. Menghitung nilai kesenjangan atau Servqual GAP antara nilai dari Persepsi (Kenyataan) dengan nilai Ekspetasi (Harapan).
7. Menghitung nilai rata – rata nilai kesenjangan atau servqual GAP setiap variabel
8. Setelah mendapatkan nilai rata – rata kesenjangan atau Servqual GAP, kemudian mencari nilai Servqual (Service Quality).
9. Menjumlahkan nilai kesenjangan tiap dimensi kemudian dilakukan diambil selisih kesenjangan antara persepsi dengan harapan dan mengambil kesimpulan mutu pelayanan serta perbaikan atribut pelayanan dengan ketentuan :

Bila persepsi > harapan disebut bermutu dengan nilai angka > 1, maka dipertahankan.

Bila persepsi < harapan disebut tidak bermutu dengan nilai angka < 1, maka diperbaiki.

Bila persepsi = harapan disebut memuaskan dengan nilai angka = 1, maka ditingkatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pendukung Keputusan dalam Tingkat Penilaian Kepuasan Pelayanan Pasien pada Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL. Sistem pendukung keputusan ini dapat diakses secara online, sehingga dapat membantu mempermudah

pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan. Dalam membantu analisis dalam tingkat penilaian kepuasan pelayanan pasien, pada aplikasi ini telah diterapkan Metode Servqual (Service Quality) dimana penilaian dibagi menjadi 2 bagian yaitu persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan).

Untuk mengakses aplikasi ini, terdapat homepage yang merupakan antarmuka yang tampil ketika membuka aplikasi, dimana terdapat 2 sub menu yang dapat diakses yaitu login sebagai administrator dan login sebagai responden. Login sebagai administrator digunakan oleh admin untuk masuk ke menu utama administrator, sedangkan login sebagai responden digunakan oleh responden untuk masuk ke menu utama responden dan memberikan penilaian kuisisioner.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, aplikasi sistem pendukung keputusan dalam tingkat penilaian kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu berjalan dengan baik dan sesuai yang diharapkan serta dapat memberikan informasi hasil tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Bengkulu sesuai dengan hasil penilaian kuisisioner responden.

SIMPULAN

Sistem Pendukung Keputusan Dalam Tingkat Penilaian Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Sawah Lebar dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL. Sistem pendukung keputusan dalam tingkat penilaian kepuasan pelayanan pasien dapat diakses secara online melalui via WhatsApp atau SMS, sehingga dapat membantu mempermudah pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pelayanan yang belum memberikan penilaian kepuasan secara media offline.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. A., Purnama. BE., 2019. Desain Database dengan ERD dan LRS. Yogyakarta : Teknosain. Hal : 45-55. Ed: 1
- Arizha S.A.Y., Prasastin O.V., 2023. Analisis Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Dengan Metode Service Quality Di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukaharjo. Other Thesis. Jurnal Universitas Kusuma Husada Kusuma.
- Azzahra Z.E., Anggoro A.D., 2022. Analisis Teknik Entity-Relationship Diagram Dalam Perancangan Database Sebuah Literature Review. Jurnal INTECH (Informatika Dan Teknologi). Vol 3 No.1 Mei 2022. ISSN : 2722-7367
- Chandra G, Tjiptono F., 2019. Service Quality Dan Customer Satisfaction. Yogyakarta. ANDI . Ed : 5
- Gunawan A., Kusniawati H., 2019. Analisis Faktor – Faktor Menentukan Kepuasan Kerja Pegawai Kesehatan. Journal of Management Review. Vol 3 No.2. ISSN : 2580-4138. 307-319 page
- Harijant. V.R., 2023. Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web untuk Identifikasi Performansi Pemasok Pada Industri Pengolahan Ikan. Journal UAJY Library. Thesis : 18 Desember 2023
- Ibrahim. M., 2022. Penerapan Metode Multi Attribute Utility Theory (MAUT) Dalam Aplikasi Kinerja Karyawan Divisi Penjualan Pada PT Persada Palembang Raya Berbasis Website. Other Thesis. Jurnal Politeknik Negeri Sriwijaya. Februari 2022
- Irwan. B., Sitanggang. E.D., Achmadi. S., 2021. Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual. Journal of Computer Engineering System and Science (CESS). Vol 6 no. 1 Januari 2021. ISSN : 2502-7131
- Kusmono. WEG, Rahayu. DS., Desti RT.,

2023. Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Ngemplak Simongan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. Indonesian Journal of Health Community. Vol 4 No 1 Juli 2023. ISSN : 2721 - 8503
- Mashuri. C., Mujiyanto. A.H., 2021. Buku Ajar Sistem Pendukung Keputusan Simulasi Optimasi Waktu Produksi Pada Industri. Jawa Barat : PRCI (Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia). 131 Hal. Ed : 1
- Mustofa. A., Roekminiati. S., Lestari D.S., 2020. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Surabaya : CV Jakad Media Publishing. 239 Hal
- Pertiwi. T.A., 2022. Sistem Pendukung Keputusan Penerima Zakat Menggunakan Metode SAW. Jurnal UIN Suska Riau. No. 9 Januari 2022
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2019. Pendoman Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- Pribadi. D., et.al. 2020. Sistem Pendukung Keputusan. Yogyakarta. Graha Ilmu. 74 Hal. Ed: 1
- Setyawati. E., Sarwani. H., Wijoyo. H., Soeharmoku.N., 2023. Relational Database Management System (RDBMS). Jawa Tengah : CV Pena Persada. Ed: 1
- Sofianingrum. R.P., 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. Other Thesis. Semarang. Program Sarjana Teknik Industri Semarang. 80 Hal
- Soulfitri. F., 2019. Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah (Studi Kasus Pada SMP Plus Terpadu). Jurnal Ready Star. Vol 2 No.1 2019. ISSN : 2686-6641
- Yuswardi. Et.Al. 2022. Sistem Pendukung Keputusan Pada Teknologi Informasi. Sumatera Barat, Padang. PT. Global Eksekutif Teknologi. 155 Hal. ED: 1