

SISTEM INFORMASI EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS TINGGEDE DENGAN MENGGUNAKAN METODE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PUBLIC SERVICE EVALUATION INFORMATION SYSTEM AT PUSKESMAS TINGGEDE USING COMMUNITY SATISFACTION INDEX METHOD

Syarifah Fitrah Ramadhani¹, Sukardi², Agus Romadhona³, Pujianti Wahyuningsih⁴, Dian Fitianingsih⁵

^{1,2}Sistem Informasi, STMIK Adhi Guna Palu

^{3,5}Teknik Informatika, STMIK Adhi Guna Palu

⁴Sistem Informasi, STMIK Handayani Makassar

¹syarifahfitrah@gmail.com, ²sukarvi@gmail.com, ³agustmik_agp@yahoo.com,
⁴ujjwahyuningsih@handayani.ac.id, ⁵iandian97@gmail.com

Abstrak

Salah satu pelayanan publik pada bidang kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan layanan public yang sangat mudah diakses oleh masyarakat umum. Namun, dengan banyaknya pusat pelayanan puskesmas yang tersebar di berbagai kabupaten atau kota menjadi tolak ukur dalam mengetahui kinerja dalam setiap pegawai yang berada dalam naungan instansi tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat dalam memberikan respon terhadap pelayanan yang diberikan saat ini pada puskesmas tinggede dengan menggunakan kotak yang bertuliskan puas dan tidak puas. Kekurangan terhadap penilaian pelayanan publik tersebut dikarenakan tidak ada yang menjadi dasar penilaian. Solusi dalam mengatasi masalah tersebut, maka peneliti membangun sistem informasi berbasis web yang dapat digunakan pada puskesmas dalam mengevaluasi kepuasan terhadap pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan indeks kepuasan berdasarkan keputusan MenPan-RB nomor 14 tahun 2017. Tingkat keberhasilan dalam mengukur sistem informasi yang dibangun dengan menggunakan pengujian black box dan skala likert. Jumlah respon pada penelitian ini adalah 28 orang dengan hasil pengujian black box mencapai 100% dan skala likert mencapai nilai 79,5%.

Kata kunci : Sistem informasi, pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat.

Abstract

One of the public services in the health sector is the puskesmas. Puskesmas is a public service that is very easily accessible to the general public. However, with the number of puskesmas service centers spread across various districts or cities, it becomes a benchmark in knowing the performance of each employee under the auspices of the agency. The level of community satisfaction in responding to services provided at this time at the Tinggede Health Center by using a box that reads satisfied and dissatisfied. The shortfall in the assessment of public services is because there is no basis for the assessment. The solution in overcoming this problem, the researchers built a web-based information system that can be used at the puskesmas in evaluating satisfaction with the service provided to the community with a satisfaction index based on the MenPan-RB decision number 14 of 2017. The level of success in measuring the information system built with using black box testing and Likert scale. The number of responses in this study were 28 people with the results of the black box testing reaching 100% and the Likert scale reaching a value of 79.5%.

Keywords: Information systems, public services, community satisfaction index

1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik pada bidang kesehatan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan organisasi yang dibentuk oleh pemerintah pada setiap kecamatan yang bersifat merata, terpadu, menyeluruh, terjangkau dan dapat diterima di kalangan masyarakat[1]. Pada pelayanan publik puskesmas memberikan beberapa pelayanan antara lain pelayanan rawat inap dan juga pelayanan rawat jalan. Pelayanan kesehatan yang diberikan pada setiap instansi puskesmas seharusnya mempunyai standar kualitas yang jelas, aman dan tepat yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan terhadap kondisi kesehatan[2]. Melihat hal demikian, maka beberapa puskesmas telah menyediakan layanan berupa kotak suara berisi kepuasan masyarakat dalam menikmati layanan kesehatan yang diberikan puskesmas kepada masyarakat, namun kekurangan penilaian tersebut hanya berdasarkan pilihan antara puas dan tidak puas yang tidak memiliki dasar menjadi penilaian dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Teknologi yang semakin pesat terutama pada bidang teknologi sistem informasi memberikan perhatian khusus kepada setiap peneliti dalam menerapkan sistem informasi dalam setiap kegiatan. Sistem informasi merupakan aktivitas manusia terhadap perangkat teknologi informasi pada setiap manajemen dengan upaya dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Salah satu penggunaan sistem informasi yaitu dalam upaya memberikan sebuah edukasi[3], pada penelitian tersebut peneliti menggunakan edukasi dalam pencegahan penyakit covid-19. Ibrahim telah melakukan penelitian tentang sistem informasi pelayanan publik[4], dimana dengan adanya sistem akan memberikan pelayanan berupa pengaduan masyarakat terkait tentang pembangunan dan perbaikan jembatan dan jalan di kabupaten Kampar berbasis web, dengan adanya sistem informasi berbasis online akan memudahkan pengguna dalam mengakses data informasi kapan dan dimana pun berada[5] sehingga sangat memudahkan pengguna sistem. Sistem Informasi juga digunakan pada kantor desa yang dapat membantu bagian staf administrasi sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan pekerjaan, surat keterangan tidak mampu, keterangan penghasilan, keterangan kematian, keterangan pindah, dan surat keterangan domisili[6]. Pelayanan publik yang menggunakan sistem informasi juga di aplikasikan pada Kantor Urusan Agama (KUA)[7]. Pada penelitian tersebut dibutuhkan sistem informasi untuk mempermudah masyarakat dalam melengkapi berkas tanpa harus mengunjungi KUA tersebut, sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam melengkapi kelengkapannya berupa pass foto, lampiran surat, dan kartu tanda penduduk. Wahyuningsih juga membangun sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam mengakses lokasi sejarah pahlawan[8], pada penelitian tersebut sistem informasi bertujuan dalam memberikan informasi tentang jalur yang tetap dan mudah dalam mendeteksi tempat sejarah yang ingin dituju oleh pengunjung, sehingga dengan adanya sistem informasi dapat memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi tersebut.

Pada penelitian yang dibangun, peneliti akan membangun sistem informasi evaluasi pelayanan publik dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat, sistem ini diharapkan dapat memberikan kemajuan terhadap puskesmas dari hasil quisioner yang telah di isi melalui sistem informasi berdasarkan hasil pelayanan yang telah di berikan oleh pihak puskesmas Tinggede. Indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan hasil pengukuran penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan pada penyelenggara pelayanan public yang berdasarkan standar yang telah ditetapkan[9]. Pada penelitian ini unsur perhitungan IKM berdasarkan pada aturan MenPan-RB nomor 14 tahun 2017.

2. MATERIAL DAN METODOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan pengukuran penilaian yang diberikan kepada terhadap penyelenggara berdasarkan rumusan masalah yang bersifat deskriptif yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif[10]. Hasil pengukuran IKM berdasarkan pada survei kegiatan masyarakat (SKM) berupa angka dengan skala 1 sampai 4. Perhitungan dalam pengukuran IKM dengan menggunakan nilai tertimbang pada jumlah bobot yang bernilai 1 dan dibagi dengan jumlah unsur bernilai 9 yang kemudian menjadi dasar SKM. Berikut merupakan perhitungan IKM dalam aturan MenPan-RB nomor 14 tahun 2017.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 \quad (1)$$

Setelah memperoleh nilai bobot rata-rata tertimbang dengan pembagian antara jumlah bobot dan jumlah unsur maka persamaan selanjutnya adalah mengetahui nilai survei kepuasan masyarakat (SKM), berikut adalah rumus persamaan untuk memperoleh nilai SKM

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Undur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Perolehan nilai SKM melalui pembagian dari total nilai persepsi per undur dibagi unsur yang terisi, kemudia setelah memperoleh hasil pembagian tersebut lalu dikalikan dengan nilai penimbang. Penilaian IKM antara 25-100 sehingga setelah penilaian tersebut dikonversi maka nilai dasar yang digunakan adalah 25, kemudian nilai tersebut dikalikan dengan nilai SKM unit pelayanan. Berikut persamaan rumus untuk mengetahui nilai konversi:

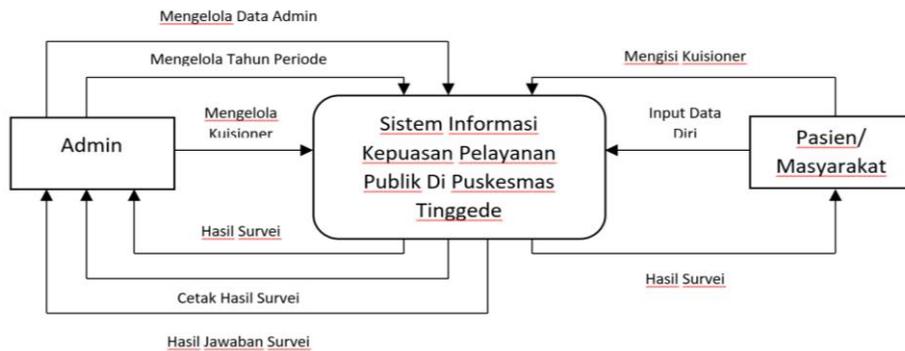
$$\text{Nilai Konversi} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Hasil Konversi dari persamaan rumus 3 maka dapat dilihat hasil konversi penilaian SKM yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Konversi Penilaian SKM

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	64,99-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Pada tabel 1 merupakan tabel konversi penilaian SKM dimana tingkat kepuasan terdiri dari 4 bagian yaitu mutu A adalah merupakan penilaian yang diberikan masyarakat kepada pelayanan public berupa nilai yang sangat baik, B adalah baik, C adalah kurang baik, dan D merupakan penilaian yang kurang baik. Berdasarkan data tersebut maka penelitian yang dibangun pada penelitian ini terdapat dua pengguna yaitu pasien dan admin. Pasien dalam sistem informasi yang dibangun merupakan masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan pada puskesmas sedangkan admin adalah pengelola dari sistem yang di gunakan oleh masyarakat. Berikut adalah usecase diagram pada penelitian yang dibangun adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Use Case Diaram

Pada usecase diagram yang dibangun pada penelitian ini terdapat 2 pengguna yang dapat mengakses sistem informasi yaitu admin dan masyarakat atau pasien. Admin berfungsi untuk mengelola data user atau admin, tahun periode, dan kuisisioner. Hasil yang diperoleh admin melalui sistem informasi berupa hasil survei, cetak hasil survei dan jawaban survei. Pasien bertugas untuk menginput data diri sebagai pengguna layanan publik pada puskesmas dan mengisi kuisisioner dari sistem yang telah disediakan kemudian hasil yang di peroleh pasien dari sistem informasi berupa hasil survei yang telah di input oleh pasien.

3. PEMBAHASAN

Pada pengujian sistem yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pengujian black box dengan menguji fungsi-fungsi yang terdapat pada sistem yang telah dibangun. Berikut tabel 2 tentang pengujian black box yang telah dilakukan

Tabel 2 Hasil Pengujian black box

Kelas Uji	Butir Uji	Jumlah Hasil Diterima	Jumlah Hasil Ditolak
Login	3	3	0
Halaman Utama	5	5	0
Proses Survei	3	3	0
Data Admin	1	1	0
Data Kuisisioner	4	4	0
Data Periode	4	4	0
Data Survei	2	2	0
Hasil Survei	3	3	0
Cetak Priode	2	2	0
Logout	1	1	0
Eror Login	3	3	0
Jumlah	31	31	0

$$\text{Presentasi Hasil Pengujian} = \frac{31}{31} \times 100\% = 100\% \quad (4)$$

Berdasarkan hasil tabel 2 dan persamaan 4 maka pengujian black box terhadap data yang diuji memperoleh nilai keberhasilan adalah 100%. Selain menggunakan pengujian dengan black

box, pada penelitian ini juga menggunakan hasil pengujian skala likert dengan menggunakan tiga variable yaitu variabel efektifitas, efisien dan variabel kepuasan. Pada penelitian ini menggunakan 28 sampel yang digunakan sebagai jumlah respon yang dijadikan sebagai sampel. Adapun tabel hasil tabulasi data kuisoner adalah sebagai berikut.

Tabel 3 Hasil tabulasi data kuisoner

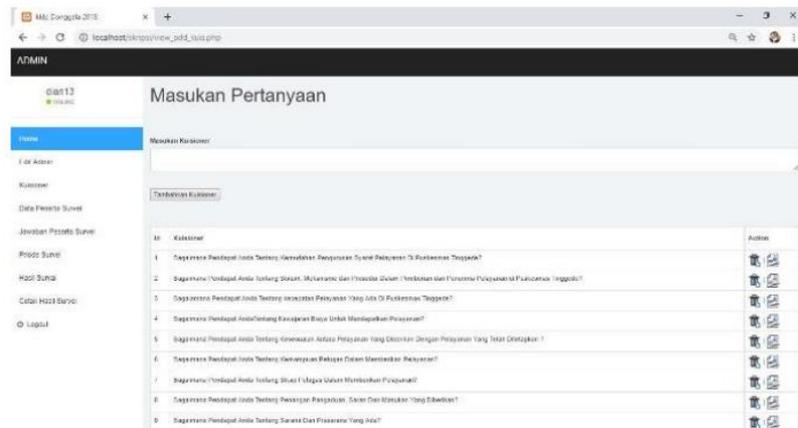
No Item	Skor Masing-Masing Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	11	17	0	0	0
2	7	21	0	0	0
3	0	21	7	0	0
4	0	27	1	0	0
5	0	21	7	0	0
6	0	27	1	0	0

Pada tabel 3 menunjukkan hasil tabulasi data kuisoner, dimana variable yang digunakan terdiri dari efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Pada tabel diatas nomor item 1- 3 merupakan hasil pertanyaan pada variable efektifitas, nomor item 4-5 merupakan pertanyaan dalam bentuk variable efisiensi dan sedangkan nomor 6 merupakan variabel kepuasan. Hasil peolahan data kuisoner tersebut diperoleh data variable efisiensi adalah 82,6 % sangat setuju, variable efektifitas adalah 76,7% setuju dan variable kepuasan adalah 79,2% setuju, maka berdasarkan rata-rata tersebut diperoleh penilaian 79,5% terhadap pelayanan yang telah di berikan oleh penyelenggara pelayanan public pada puskesmas Tinggede. Adapun tampilan berupa halaman utama dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Halaman utama

Pada halaman utama merupakan tampilan awal dalam mengakses hasil kuisoner, pada tampilan tersebut berisi login, kuisoner yang akan diisi oleh pasien dalam hal ini adalah pengguna pelayanan publik dan juga dapat mencetak hasil survei yang telah dilakukan.



Gambar 3. Halaman kelola kuisioner

Pada halaman kelola kuisioner berisi pertanyaan – pertanyaan mengenai layanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik kepada masyarakat dengan beberapa pertanyaan baik berupa penanganan maupun berupa sarana-prasarana yang disediakan oleh pihak puskesmas tersebut.

ID_kues	Kategori	Jwb	Nilai Bobot	Nilai Tertimbang	Hasil	
1	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kemudahan Akses/ Sistem Pelayanan di Puskesmas Tinggede?	7	3,5	0,11	0,385	
2	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Sikap, Mekanisme dan Prosedur Dalam / Memberikan dan Penerimaan Pelayanan di Puskesmas Tinggede?	9	4	0,11	0,44	
3	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kecepatan Pelayanan Yang Ada di Puskesmas Tinggede?	6	3	0,11	0,33	
4	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kewajiban Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan?	7	3,5	0,11	0,385	
5	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Ketersediaan Anjara Pelayanan Yang Ditentukan Dengan Pelayanan Yang Telah Ditetapkan ?	7	3,5	0,11	0,385	
6	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Ketersediaan Fasilitas Dalam Mendapatkan Pelayanan?	6	3	0,11	0,33	
7	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Sikap Tenaga Dalam Mendapatkan Pelayanan?	6	3	0,11	0,33	
8	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Penangan Pengaduan, Saran Dan Keluhan Yang Diberikan?	6	3	0,11	0,33	
9	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Ada?	9	4	0,11	0,44	
					SKOR	123,075
					Maka Pelayanan	0
					Pelayanan	0

Gambar 4. Tampilan hasil survei

Pada gambar 4 merupakan tampilan hasil survei berdasarkan pada pengisian yang telah dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga setelah mengisi seluruh pertanyaan pada sistem informasi yang dibangun maka akan menghasilkan nilai bobot sehingga di dapat kesimpulan, pasien sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan atau sebaliknya.

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini menggunakan dua buah pengujian yaitu dengan pengujian black box dan skala likert. Pada pengujian black box yaitu menguji seluruh tools yang telah dibangun pada sistem informasi evaluasi kepuasan sedangkan pada pengujian skala likert dengan menggunakan tiga variable yaitu variable efisiensi, variable efektifitas dan variable kepuasan. Hasil pengujian black box mendapatkan penilaian keberhasilan mencapai 100% terhadap tools yang telah disediakan pada sistem informasi yang dibangun sedangkan hasil pengujian skala likert dengan menggunakan tiga variable adalah 79,5% adalah kategori baik dengan menggunakan sampel sebanyak 28 orang pengguna sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Irmawati. S, M Sultan H, dan Nurhannis. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. E- Jurnal Katalogis. 5:1 188-197.
- [2] Nopiani, Sasmito C. 2019. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. REFERENSI: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi. 7:1 1-7
- [3] Mustika. N, Kamaruddin K, Wahyuningsih P. 2021. Sistem Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 Pada Anak Usia Dini Menggunakan Metode Multimedia Development Life Cycle Berbasis Android. Electro Luceat. 7:2 78-85.
- [4] Ibrahim. W H, Maita. I. 2017. Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. 3:2 1-22.
- [5] Farlina. Y, Pribadi. D. 2020. Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. IJCIT (Indonesia Journal on Computer and Information Technology). 5:2 180-186.
- [6] Vitriani, Okmayura. F, Satria. R. 2022. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Menggunakan Unified Modeling Language (UML). Jurnal SIMTIKA. 4:1 27-34.
- [7] Saputra. D, Saputri. W H, Akbar. F. 2021. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Berbasis Web Pada Kantor Urusan Agama Sungai Raya. INSANtek-Jurnal Inovasi dan Sains Teknik Elektro. 2:2 63-68
- [8] Wahyuningsih. P, Mustika. N. 2020. Sistem Informasi Lokasi Sejarah Pahlawan Sulawesi Selatan Menggunakan Algoritma Sequential Search Berbasis Android. Electro Luceat. 6:2 266-273.
- [9] Hernikawati. D. 2018. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di PJKKD Batan. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media. 22:1 29-44.
- [10] Septiandika. V, Halima. N. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Program Demang (Kademangan Digital Melayani Masyarakat) Di Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Sawala-Jurnal Administrasi Negara. 9:2 125-140.