

SISTEM KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN UPTD PUSKESMAS PAGADEN KAB. SUBANG

**Uung Ungkawa¹, Lisa Kristiana², Mahzuz Hazman³, Daffa Fahreza Effendie⁴,
Kusdinnar Fadri⁵, Muhammad Zaky Aufa⁶, Mochammad Fathir Abdillah⁷**

¹²³⁴⁵⁶Institut Teknologi Nasional Bandung

Corresponding Author: uung@itenas.ac.id¹, lisa@itenas.ac.id², mahzuz.hazman@mhs.itenas.ac.id³,
daffa.fahreza@mhs.itenas.ac.id⁴, kusdinnar.fadri@mhs.itenas.ac.id⁵, m.zaky@mhs.itenas.ac.id⁶,
mochammad.fathir@mhs.itenas.ac.id⁷

Abstrak

UPTD Puskesmas Pagaden Subang Fasilitas kesehatan yang responsif dan berkualitas tinggi merupakan elemen krusial dalam menyediakan layanan kesehatan yang efektif bagi masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat (UPTD Puskesmas) Pagaden Subang menyadari pentingnya memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan efisiensi administratif dan mengikuti perkembangan teknologi, UPTD Puskesmas Pagaden Subang memutuskan untuk menerapkan sistem survei kepuasan masyarakat yang dapat diakses melalui internet. Staf administrasi Puskesmas Pagaden Subang mengalami kesulitan dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara manual, menyebabkan laporan yang sulit diproduksi akurat dan tepat waktu. Dalam konteks teknologi informasi yang terus berkembang, UPTD Puskesmas Pagaden Subang melihat potensi untuk meningkatkan efisiensi administratif dengan mengotomatisasi proses pelaporan dan pengelolaan data akademik. Keputusan untuk menggunakan sistem survei kepuasan masyarakat berbasis web dipertimbangkan dengan seksama, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan fleksibilitas. Melalui penggunaan platform web, pendataan survei diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan efektif, menghasilkan data yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan di tingkat pelayanan kesehatan. Dengan demikian, implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Pagaden Subang.

Kata Kunci: Puskesmas, Sistem Kuesioner, Website.

PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan yang berkualitas tinggi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sangat penting untuk penyediaan layanan kesehatan yang efektif. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, UPTD Puskesmas Pagaden Subang menyadari pentingnya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi, UPTD Puskesmas Pagaden Subang memutuskan untuk menerapkan sistem survey kepuasan masyarakat yang dapat diakses melalui internet.

Staf administrasi Puskesmas Pagaden Subang menghadapi kesulitan dalam mendaftarkan survey kepuasan masyarakat secara manual. Menghasilkan laporan yang akurat dan tepat waktu menjadi sulit karena beban kerja yang tinggi dan keterbatasan waktu. Dalam era teknologi informasi yang terus berkembang, UPTD Puskesmas Pagaden Subang merasa perlu untuk menggunakan kemajuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi administratif dengan membuat proses pelaporan dan pengelolaan data akademik menjadi lebih otomatis

Keputusan untuk menggunakan sistem survey kepuasan masyarakat yang diakses melalui internet dibuat dengan teliti. Metode ini diharapkan dapat memberikan kelebihan dalam hal efisiensi, produktivitas, dan fleksibilitas. Dengan menggunakan platform web, diharapkan pendataan survey dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif, dan hasilnya akan lebih akurat dan cukup untuk membantu pengambilan keputusan di tingkat pelayanan kesehatan.

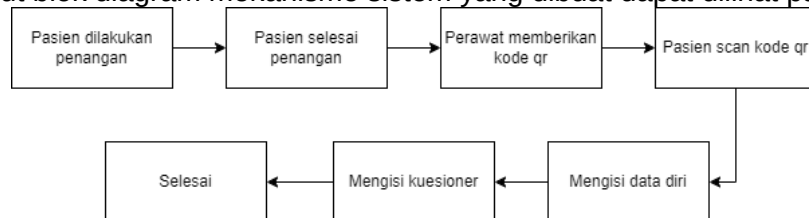
Namun demikian, Puskesmas Pagaden Subang akan mengadakan pelatihan khusus bagi tenaga kesehatan untuk mengatasi kendala dalam penggunaan sistem survey kepuasan masyarakat berbasis web. Pelatihan ini akan difokuskan pada kebiasaan dan pengetahuan tenaga kesehatan tentang cara menggunakan sistem berbasis web.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan potensi dan keuntungan dari penerapan sistem survey kepuasan masyarakat yang dapat diakses melalui internet di UPTD Puskesmas Pagaden Subang. Diharapkan bahwa metode ini akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

METODE

1. Blok Diagram

Dalam pembuatan sistem terdapat mekanisme atau tata cara dalam menggunakan aplikasi berikut blok diagram mekanisme sistem yang dibuat dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Blok Diagram

Pada blok diagram gambar 1 menjelaskan bahwa ketika pasien sudah selesai dengan pengobatannya di puskesmas, pasien diminta melakukan scan kode qr untuk mengakses sistem kuesioner. Dari situ, pasien mengisi data diri dan memulai mengisi kuesioner.

2. Flowchart

Berikut merupakan gambaran flowchart sistem secara garis besar dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 Flowchart

Pada flowchart rangkaian pada gambar 2.2 menjelaskan user atau pasien mengakses sistem kuesioner survey kepuasan masyarakat melalui kode qr yang telah diberikan oleh perawat. Setelah berhasil masuk sistem, pasien akan diminta untuk mengisi data diri mulai dari pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, tanggal survey, jam survey, dan jenis layanan. Nama tidak diperlukan karena data ini bersifat rahasia dan tidak boleh ada

staff kesehatan yang mengetahui nama pasien. Selanjutnya, akan menampilkan 9 pertanyaan dan saran yang berurutan. Survey akan disimpan ketika user menekan tombol save pada akhir sistem kuesioner survey kepuasan masyarakat.

3. Entity Relationship Diagram (ERD)

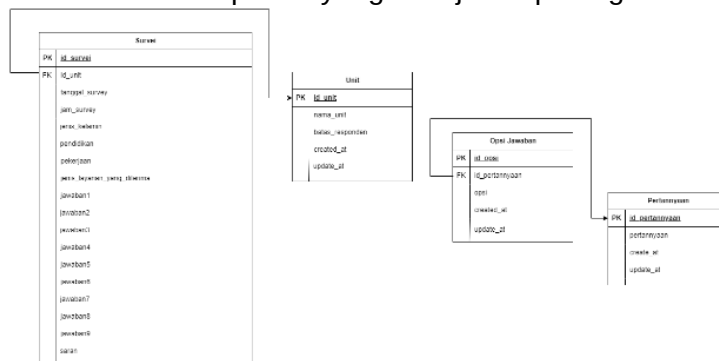
Rancangan database berupa ERD yang diperlukan untuk mempermudah pembuatan database dalam penentuan relasi antar entitas yang terdapat pada gambar 3.



Gambar 3 ERD

4. Table Relation Diagram (TRD)

Rancangan database berupa TRD menjelaskan tentang setiap komponen yang penting yang berada di sebuah aplikasi yang ditunjukkan pada gambar 4.

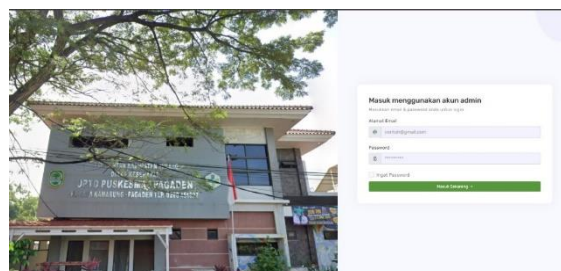


Gambar 4 TRD

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dari pembuatan website “Sistem Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan UPDT Puskesmas Pagaden Kab. Subang” dengan tampilan sebagai berikut.

a. Login



Gambar 1 Login

Tampilan diatas merupakan tampilan halaman login dari website Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan UPTD Puskesmas Pagaden Kab. Subang.

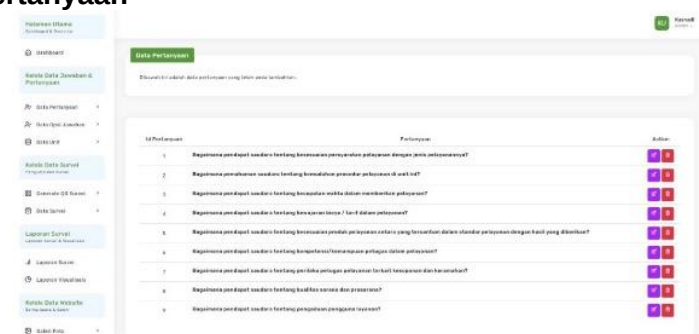
b. Dashboard



Gambar 2 Admin Dashboard

Setelah berhasil login akan muncul tampilan seperti pada gambar diatas yang merupakan dashboard web tersebut, di tampilan ini juga terdapat beberapa bagian seperti kelola data jawaban dan pertanyaan, kelola data survey, laporan survey, dan kelola data website.

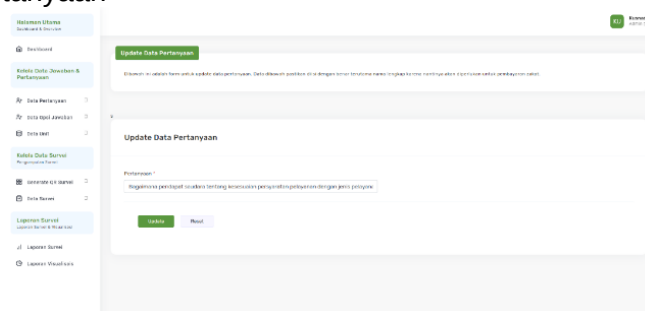
c. Tabel Data Pertanyaan



Gambar 3 Tabel Pertanyaan

Di tampilan ini terdapat master data pertanyaan yang menampilkan pertanyaan yang akan ditanyakan, disini juga terdapat dua button yakni button edit dan hapus untuk mengganti atau menghapus pertanyaan.

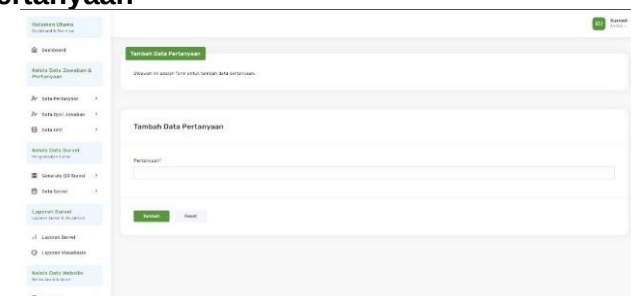
d. Update Data Pertanyaan



Gambar 4 Update Data Pertanyaan

Pada tampilan update ini, admin dapat mengganti pertanyaan yang ingin ditampilkan.

e. Tambah Data Pertanyaan



Gambar 5 Tambah Data Pertanyaan

Pada tampilan tambah data pertanyaan ini, admin dapat menambah pertanyaan yang ingin ditampilkan.

f. Tabel Data Opsi Jawaban

Id Pertanyaan	Id Opsi Jawaban	Opsi Jawaban	Aksi
1	1	Salah	[Edit] [Hapus]
2	1	Benar	[Edit] [Hapus]
3	1	Salah	[Edit] [Hapus]
4	1	Benar	[Edit] [Hapus]

Gambar 6 Tabel Data Opsi Jawaban

Di tampilan ini terdapat master data opsi jawaban yang menampilkan jawaban atau nilai yang akan dipilih oleh user, disini juga terdapat dua button yakni button edit dan hapus untuk mengganti atau menghapus jawaban.

g. Update Data Opsi Jawaban

Gambar 7 Update Data Opsi Jawaban

Pada tampilan update ini, admin dapat mengganti jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

h. Tambah Data Opsi Jawaban

Gambar 8 Tambah Data Opsi Jawaban

Pada tampilan tambah data opsi jawaban ini, admin dapat menambah jawaban atas pertanyaan yang akan diberikan.

i. Tabel Data Unit

Id Unit	Pertanyaan	Jawab	Aksi
1	Apakah	Benar	[Edit] [Hapus]
2	Pada tahun	Benar	[Edit] [Hapus]
3	Pada tahun	Benar	[Edit] [Hapus]
4	Pada tahun	Benar	[Edit] [Hapus]
5	Bagaimana	Benar	[Edit] [Hapus]
6	Apakah	Benar	[Edit] [Hapus]
7	Apakah	Benar	[Edit] [Hapus]
8	Pada tahun	Benar	[Edit] [Hapus]
9	Apakah	Benar	[Edit] [Hapus]
10	Apakah	Benar	[Edit] [Hapus]

Gambar 9 Tabel Data Unit

Di tampilan ini terdapat master data unit yang menampilkan unit atau bagian yang

terdapat dipuskesmas tersebut, disini juga terdapat dua button yakni button edit dan hapus untuk mengganti atau menghapus unit tersebut.

j. Update Data Unit

Gambar 10 Update Data Unit

Pada tampilan update ini, admin dapat mengganti unit yang terdapat pada puskesmas tersebut.

k. Tambah Data Unit

Gambar 11 Tambah Data Unit

Pada tampilan tambah data unit ini, admin dapat menambah unit yang terdapat pada puskesmas tersebut.

l. Tabel Data Survey

ID	Nama	Tanggal	Hari	Jam	Status	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2023-10-07	23:19:20	5	51	LIHAT	sangat setuju	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2023-10-08	23:06:00	0	00	PLH	sangat setuju	4	4	4	4	4	4	4	4

Gambar 12 Tabel Data Survey

Di tampilan ini terdapat master data survey yang menampilkan hasil dari pertanyaan yang dijawab oleh user, disini juga terdapat dua button yakni button edit dan hapus untuk mengganti atau menghapus unit tersebut.

m. Halaman User Pertanyaan

2/10
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

☐ Tidak mudah
☐ Kurang mudah
☐ Mudah
☐ Sangat mudah

8/10
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat baik

Gambar 13 Halaman User Pertanyaan

Tampilan ini merupakan beberapa jawaban serta pertanyaan yang akan diisi oleh user.

n. Halaman User Saran

10/10
Saran-saran

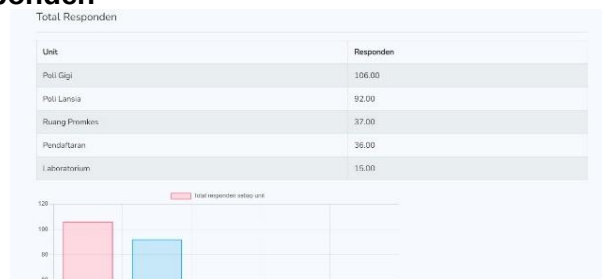
Masukkan komentar

Kirim

Gambar 14 Halaman User Saran

Pada tampilan ini, user dapat memberikan saran atas pertanyaan ataupun pelayanan dari puskesmas.

o. Grafik Total Responden



Gambar 15 Grafik Total Responden

Pada tampilan ini terdapat grafik total responden yang dijawab atau diisi oleh user.

p. Grafik Total Responden Setiap Unit.



Gambar 16 Grafik Total Responden Semua Unit

Pada tampilan ini terdapat grafik yang dimana total responden dari setiap unit.

KESIMPULAN

Dengan demikian, website ini memberikan dampak positif yang signifikan, mempermudah akses informasi kesehatan, mendukung program-program kesehatan, serta menjadi alat pelaporan dan monitoring yang efisien. Diharapkan, implementasi ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, partisipasi dalam program kesehatan, dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- 1, A. J. (2021). Survey Secara Online Menggunakan Google Form Pada Posyandu Seruni.
- Hendry, Y. H. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengisian Kuesioner Secara.
- Hoemdiana, R. (2018). PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS WEB.
- Indah Dewi Haryani, E. K. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI PENGELOLAAN KUESIONER BERBASIS WEB.
- Pangestu, P. H. (2021). PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI APLIKASI PELAYANAN.
- Setiawan, R. (2021, August 12). Retrieved from www.dicoding.com:https://www.dicoding.com/blog/memahami-erd/
- Yeni Kustiyahningsih, D. R. (2011). Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL.