

**SISTEM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PUSKESMAS GALIS PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY GRADE
DESCRIPTOR***

Mohammad Agus Sugianto¹

¹ Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
mhagus22@gmail.com

Abstrak

Penilaian Kepuasan Kinerja Puskesmas Galis Pamekasan dilakukan untuk mengetahui dan untuk mempermudah pasien dan pihak puskesmas dalam melakukan sistem penilaian kepuasan tersebut. Penilaian kinerja selama ini dilakukan secara manual dengan melakukan penyebaran kuesioner, melalui persepsi pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Galis. Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan sistem informasi penilaian kinerja berbasis web dengan menggunakan metodologi quality grade descriptor dan bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL. Hasil penelitian ini dapat berupa aplikasi dengan informasi hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan pihak puskesmas yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan kinerja maupun sebagai dasar dalam perubahan sistem manual kedalam sistem teknologi yang lebih canggih yakni melalui aplikasi.

Kata Kunci: *Quality Grade Descriptor, Web, PHP*

Abstract

The performance appraisal of the Galis Pamekasan Health Center was carried out to find out and make it easier for the puskesmas to carry out the satisfaction assessment system. The assessment has been done manually by distributing questionnaires, through the perceptions of patients who have been treated at the Galis Public Health Center. This study aims to develop a web-based performance information system using a quality grade descriptor methodology and the PHP programming language and MySQL database. The results of this study can be in the form of an application with the results of an assessment of satisfaction with the services of the puskesmas which are used as a basis for improving performance and as a basis for changing the manual system into a more sophisticated technological system through applications.

Keywords: *Quality Grade Descriptor, Web, PHP*

I. PENDAHULUAN

Salah satu indikator terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas baik. Hal ini senada dengan Effendi yang berpendapat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik yang diikuti dengan peningkatan kapasitas aparatur negara akan membantu percepatan perwujudan *good governance*. [1]

Salah satu hal yang paling penting didalam puskesmas yaitu memiliki pelayanan yang baik terhadap pasien, sebagai salah satu bentuk dari etika yang baik adalah keramahan pelayanan yang diberikan. Ketika pelayanan yang diberikan terhadap pasien puskesmas tidak terkonsep dengan baik maka pasien yang pernah merasakan pelayanan yang tidak baik ini akan menimbulkan suatu permasalahan, yang akan membuat puskesmas menjadi tidak berkembang dan bahkan dihindari oleh para calon pasien lainnya karena terkenal dengan pelayanannya yang tidak ramah dan mengecewakan para pasiennya.

Dari pengalaman tersebut, hal yang paling penting dari performa atau kinerja dari sumber daya manusia yang ada di puskesmas galis pamekasan dapat dinilai dari keramahan mereka dalam memperlakukan para pasien. Hal ini karena salah satu peran pegawai adalah sebagai wajah dari puskesmas yang mewakili puskesmas dalam berinteraksi secara langsung dengan para pasien. Seberapa ramah dan sopan pelayanan yang mereka berikan pada pasien akan dapat berpengaruh besar bagi citra puskesmas Galis Pamekasan.

Sebagai seorang yang professional, kinerja pelayanan puskesmas juga perlu dinilai. Secara umum Penilaian pelayanan kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi perfoma atau kinerja pelayanan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkannya. Pada prinsipnya penilaian pelayanan kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian pelayanan kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspersikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab.



Namun, sistem penilaian yang dilakukan oleh Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan masih menggunakan cara manual dengan mengandalkan pengisian lembaran formulir dengan format yang telah di sediakan. Tentu hal ini menyebabkan masalah karena tidak efisien dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah sistem informasi penilaian kinerja yang berbasis digital yaitu dengan metode *quality grade descriptor* yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan puskesmas serta dapat menyimpan data dari penilaian yang diberikan oleh pasien puskesmas Galis Pamekasan.

Pada tahun 2020, Dias Aziz Pramudita melakukan penelitian yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penilaian Rumah Sakit Terbaik Di Lampung Tengah Menggunakan Metode Ahp”. Dimana penelitian ini menghasilkan sistem informasi pengolahan rumah sakit dan pengambilan keputusan rumah sakit terbaik menggunakan AHP. Berdasarkan pengujian menggunakan kriteria ISO 25010 dalam aspek *usability* di dapat hasil sebesar 95,83%, *functional suitability* sebesar 93% dan dalam aspek *performance efficiency* diperoleh skor A dengan tingkat *load time* atau waktu yang dibutuhkan untuk mengambil/membuka halaman *Web* pada komputer dengan waktu 15.042 detik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layak untuk diterapkan untuk membantu mengolah data rumah sakit terbaik di wilayah Lampung Tengah.

Sedangkan penelitian yang lain menjelaskan bahwa Penelitian ini berhasil membuat sebuah sistem pendukung keputusan penilaian kinerja pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan pucuk menggunakan metode AHP berbasis web dan Penelitian ini berhasil melakukan perangkat alteratif dari hasil penghitungan bobot nilai pegawai dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Dari uraian latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Galis Pamekasan menggunakan Metode *Quality Grade Descriptor*”, peneliti berharap dengan adanya penelitian ini bisa menjadi salah satu solusi alternatif yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual berubah menjadi digital dengan tampilan yang menarik dan efisien.

II. METODE

Pada dasarnya bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan. Materi pokok bagian ini adalah: (1) rancangan penelitian; (2) populasi dan sampel (sasaran penelitian); (3) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen; (4) dan teknik analisis data.

A. Gambaran Sistem

Sistem Penilaian Kepuasan Kinerja Puskesmas Galis Pamekasan dengan menggunakan cara manual, akan tetapi dengan berkembangnya teknologi. Maka peneliti menggunakan batu loncatan dengan menggunakan sistem penilaian berbasis web menggunakan metode *quality grade descriptor*. Dimana sistem ini membantu pihak puskesmas dan pasien untuk memberikan pelayanan puskesmas yang lebih efektif.

B. Analisa dan Definisi Kebutuhan

Proses Analisa Kebutuhan dilakukan dengan tahapan wawancara. Penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak puskesmas dan pasien mengenai Aplikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan berbasis web yang akan diaplikasikan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan maupun tulisan.

Hasil dari pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Galis belum memiliki Aplikasi penilaian yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kinerja pelayanan nantinya. User yang terlibat dalam kegiatan penilaian ada 2, yaitu user (pasien), dan Admin. Berikut adalah system berjalan pada UPT. Puskesmas Galis Pamekasan

1) Puskesmas Galis Pamekasan

Puskesmas Galis terletak di Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Kecamatan Galis merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pamekasan yang termasuk kategori kecamatan perdesaan. Kecamatan Galis terdiri 10 (sepuluh) desa yang terletak di sebelah timur Ibu Kota Kabupaten Pamekasan dengan jarak dari ibu kota kabupaten sejauh 9 km dan dengan luas Wilayah Kerja UPT Puskesmas Galis 51,33 Km². Memiliki letak yang sangat strategis, berlokasi berdekatan dengan jalan raya utama kecamatan dan memiliki bangunan yang berdekatan dengan instansi atau kantor lain seperti Kantor Kecamatan Galis, Kantor Pos, Kantor KUA, Polsek Galis, Koramil dan Pasar Induk Kecamatan Galis sehingga memungkinkan kemudahan masyarakat untuk datang mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas Galis beralamat di Jalan Raya Galis Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan, Kodepos 69382. Secara geografis batas-batas wilayah kerja Puskesmas Galis Kabupaten Pamekasan, wilayah timur berbatasan dengan selat madura, wilayah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pademawu, wilayah barat berbatasan dengan Kecamatan Pademawu dan Kecamatan Larangan, dan wilayah utara berbatasan dengan Kecamatan Larangan.

Visi Puskesmas adalah Terwujudnya masyarakat galis yang mandiri untuk hidup sehat. Sedangkan misinya antara lain (1) Menggerakkan dan meningkatkan upaya pencegahan dan penanggulangan penyakit serta penyehatan lingkungan yang paripurna. (2) Membangun kemandirian masyarakat terhadap keluarga sehat dan sadar gizi. Dan (3)

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang profesional, bermutu, merata dan berkeadilan.

2) Konsep Penilaian Pelayanan Puskesmas

Penilaian merupakan tindakan pengukuran terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada sebuah organisasi, bertujuan untuk mengetahui tujuan dan sasaran manajemen dan pegawai, memotivasi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya, memberikan penghargaan serta mengadakan manajemen penelitian personalia.

Konsep Penilaian Pelayanan Puskesmas Galis sampai sekarang masih tetap menggunakan manual. Namun, dengan adanya perubahan teknologi yang semakin pesat. Maka penulis berinisiatif untuk menciptakan aplikasi baru yang berfungsi untuk mempermudah sistem penilaian pelayanan puskesmas Galis yang dapat digunakan dengan efektif.

Dalam menerapkan aplikasi tersebut, maka peneliti memiliki cara untuk mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pasien yaitu:

Setelah pasiennya menyelesaikan semua administrasi di Puskesmas. Maka, akan ditampilkan aplikasi penilaian pelayanan puskesmas yang akan diarahkan langsung oleh pihak pelayanan puskesmas. Sedangkan perbedaan penilaian pelayanan manual hasilnya mudah hilang dan kurang praktis.

Jumlah pasien yang mengisi survei tersebut tidak pasti karena menyesuaikan dengan pasien yang berkunjung ke puskesmas setiap harinya. Bisa kurang dari 10 pasien atau lebih dari 10 pasien, apalagi dalam keadaan pandemik seperti ini, sedangkan lokasi untuk melakukan penilaian hanya bisa dilakukan di puskesmas pada saat pasien datang ke puskesmas setelah melakukan pemeriksaan, karena jika penilaian dilakukan di luar puskesmas orang yang tidak berkunjung ke puskesmas bisa melakukan penilaian dan menyalah gunakan data. Sistem web terdaftar ke internet supaya kepala puskesmas bisa memantau data penilaian pelayanan puskesmas setiap minggu atau setiap bulan nya.

3) Quality Grade Descriptor

Quality Grade Descriptor adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui perbedaan fakta dan harapan tingkat kepuasan pelayanan terhadap kinerja pelayanan pihak puskesmas Galis Pamekasan. (Budi, 2014)

Penghitungan kepuasan pelanggan juga bersamaan dengan penghitungan rata-rata harapan pelanggan sehingga dapat diketahui perbedaan antara kepuasan/fakta dan harapan .

Gap Analysis = Rerata Fakta – Rerata Harapan

Bila gap positif, maka harapan pelanggan masih lebih besar bila disbanding dengan fakta yang dirasakan. Sementara gap negative sebaliknya kepuasan yang dirasakan di atas harapan yang diinginkan.

Dalam penelitian ini digunakan skala 4 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari

Tabel 1. Skala Penilaian.

Kriteria Fakta	Kriteria Harapan	Skor
Baik Sekali	Baik Sekali	4
Baik	Baik	3
Cukup	Cukup	2
Kurang	Kurang	1

Pemberian skor masing-masing jawaban bertujuan untuk mempermudah pengolahan data. Berdasarkan hasil penilaian harapan dan hasil penilaian fakta, maka dapat menghasilkan suatu perhitungan mengenai nilai rata-rata harapan dan rata-rata faktas. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel X dan Y, di mana X adalah tingkat kinerja fakta, Y adalah tingkat harapan pelanggan. Berikut rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

dimana :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Sekor penilaian fakta Sarana Prasarana

Yi : Skor Penilaian Harapan Pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat fakta, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

X : Skor rata-rata Fakta

Y : Skor rata-rata Harapan

n : jumlah responden

Diagram kartesius adalah sebuah bangun yang dibagi menjadi empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), di mana X adalah rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus selanjutnya

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{N}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{N}$$



dimana K adalah banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur dibagi menjadi empat bagian di dalam diagram kartesius dan akan dijabarkan seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius (John A. Martilla and John C. James, 1977)

Keterangan :

- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga tidak puas.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaan oleh perusahaan biasa saja. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

C. Desain Sistem

Dalam penelitian ini menggunakan flowchart dan UML sebagai alat bantu untuk melakukan desain sistem. UML (Unified Modeling Language) sendiri juga memberikan komponen-komponen yang diperlukan dalam sistem software, penulisan kelas-kelas dalam bahasa program yang spesifik, penulisan standar sebuah sistem *blueprint*, yang meliputi konsep bisnis proses, dan database skema.

D. Implementasi dan Pengujian Unit

Pada tampilan pertama sistem dijalankan akan mengantarkan kepada halaman Form Rating Integrasi. Dimana pasien diminta untuk memberikan nilai sesuai dengan point pelayanan yang telah tersedia.

1) Kebutuhan Input

Data yang dibutuhkan pada penginputan aplikasi ini adalah data penilaian tingkat kepuasan yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan pihak puskesmas Galis Pamekasan.

2) Kebutuhan Output

Output yang diharapkan dari aplikasi ini adalah aplikasi yang berupa web dapat diaplikasikan dengan baik dengan tujuan untuk mempermudah pasien dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas serta membantu pihak admin untuk mengetahui secara jelas tentang penilaian tersebut. Sehingga, akan berdampak positif dengan kemajuan puskesmas Galis berkaitan dengan unsur pelayanan di Puskesmas tersebut.

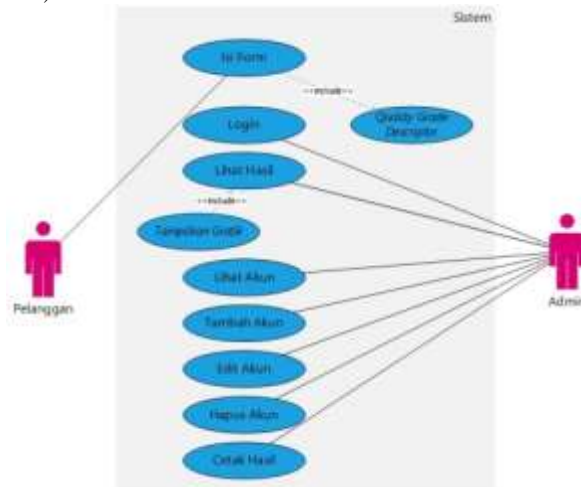
E. Pembuatan Laporan

Pada tahap terakhir ini dilakukan pengupdetan tentang aplikasi yang akan dibuat mengenai aplikasi berbasis web yang layak diaplikasikan untuk memastikan aplikasi berbasis web tersebut dapat berjalan dengan baik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Desain Aplikasi

1) Use Case



Gambar 1. Use Case Aplikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Kota Galis

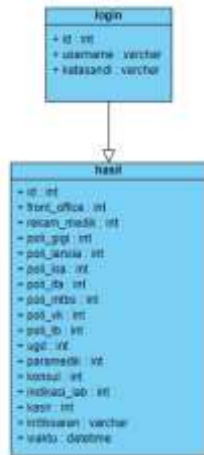
Pada gambar 4.1.1 Use Case Aplikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Galis, ini terdapat dua aktor yang mempunyai peran dan fungsi yang berbeda-beda yaitu ada *pelanggan* dan ada yang berperan sebagai operator (*admin*), dimana aktor pelanggan dapat melakukan aktivitas penilaian terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas Puskesmas Galis Pamekasan dengan cara mengklik angka sesuai dengan kepuasan yang diterima sedangkan untuk operator (*admin*) bisa melakukan login dan dapat melihat hasil rating yang telah diberikan oleh para pelanggan yang sudah mengisi *form* penilaian.

2) Class Diagram

Pada gambar 2 dalam membangun sebuah sistem diperlukan pendefinisian kelas-kelas pada struktur sistem, pada gambar di bawah ini menunjukkan class diagram dari sistem penilaian kepuasan pelanggan,

form penilaian, *quality grad descriptor*, hasil isi form, grafik hasil isi form dan admin. Setiap kelas memiliki beberapa atribut didalamnya.

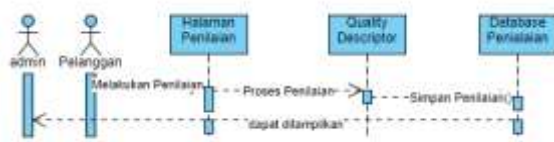
menambahkan akun sesuai kebutuhan. Setelah akun ditambahkan, data akan tersimpan di database penilaian.



Gambar 2. Class Diagram

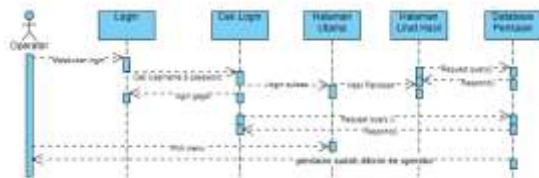
3) Sequence Diagram

Pada Gambar 3, Sequence diagram pelanggan menunjukkan sequence diagram proses penilaian. Dimana pelanggan melakukan penilaian di halaman penilaian, lalu dilakukan proses penilaian dengan metode quality descriptor, dan hasil penilaiannya tersimpan di database penilaian.



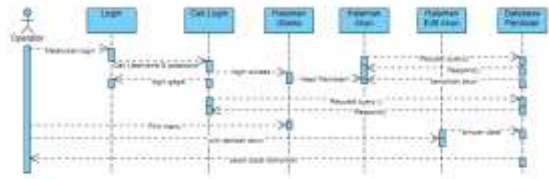
Gambar 3. Sequence Diagram Pelanggan

Pada gambar 4, sequence lihat hasil menunjukkan sequence diagram dari penampilan hasil dimana operator melakukan login terlebih dahulu setelah login terlebih dahulu setelah login sukses maka hasil penilaian yang telah tersimpan di database penilaian akan ditampilkan di halaman lihat hasil.



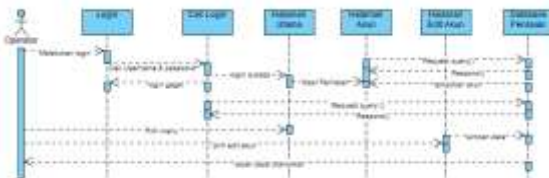
Gambar 4. Sequence lihat hasil

Pada gambar 5, sequence tambah akun menunjukkan sequence tambah akun dengan proses operator melakukan login terlebih dahulu, lalu masuk pada halaman akun, dan di halaman akun dapat



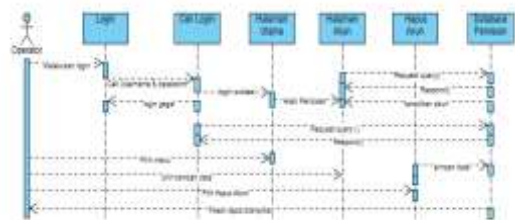
Gambar 5. Sequence Tambah Akun

Pada gambar 6, sequence edit akun menunjukkan sequence edit akun dimana operator harus melakukan login terlebih dahulu lalu harus masuk ke halaman akun kemudian melakukan edit akun di halaman akun. Setelah diedit maka data akan tersimpan di database penilaian.

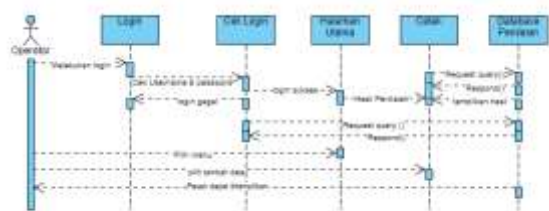


Gambar 6. Sequence Edit Akun

Pada gambar 7, sequence hapus akun menunjukkan sequence hapus akun dimana operator harus login terlebih dahulu kemudian masuk di halaman akun dan menghapus akun. Setelah akun dihapus maka data akun pada database penilaian otomatis terhapus.



Gambar 7. Sequence Hapus Akun



Gambar 8. Sequence Cetak Hasil

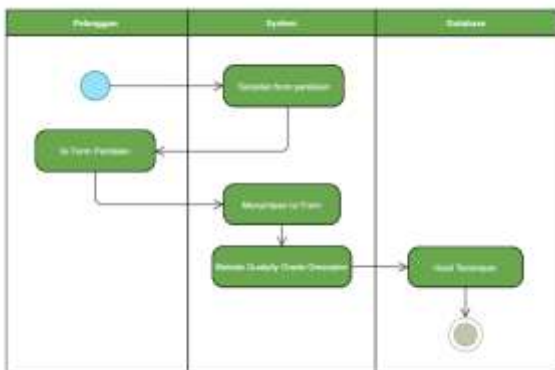


Pada gambar 8, sequence cetak hasil menunjukkan sequence cetak hasil dimana operator harus login terlebih dahulu kemudian masuk ke halaman utama, lalu melakukan proses cetak, maka hasil dari penilaian akan tercetak.

4) Activity Diagram

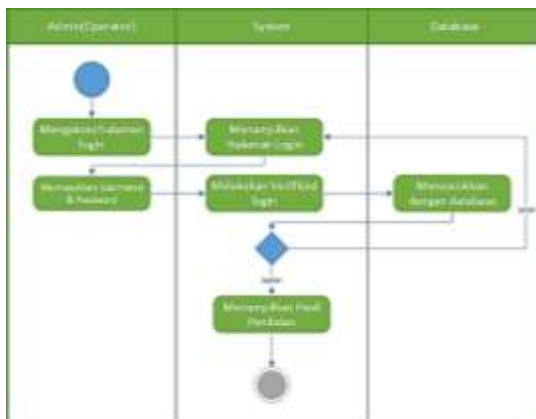
Activity Diagram adalah bentuk visual yang dapat berisi pengulangan, pilihan dan concurrency dari alur kerja yang berisi tindakan dan aktivitas,

Pada Gambar 9, Activity Diagram form dibawah ini menampilkan halaman utama dari sistem tersebut sehingga pasien bisa langsung memberikan penilaian sesuai dari poin yang sudah ada kemudian nilai tersebut akan disimpan kedalam database didalam komputer sehingga memudahkan puskesmas galis ketika suatu saat akan melakukan pembenahan diri terhadap kendala yang ada ataupun permasalahan yang harus diperbaiki karena data sudah tersimpan dengan rapi.



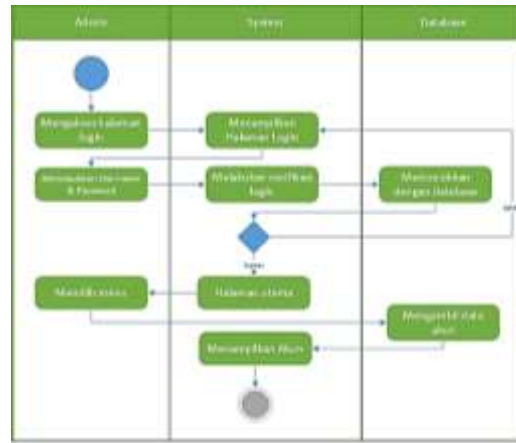
Gambar 9. Activity Diagram Form

Pada Gambar 10, Activity Diagram lihat hasil dibawah ini menjelaskan alur program lihat hasil pada sistem ini. Pertama yang harus dilakukan adalah mengakses halaman login, kemudian *system* akan menampilkan halaman login selanjutnya user harus *login* sebagai operator ke dalam sistem terlebih dahulu. Ketika isian diform login selesai maka akan di lakukan pengecekan pada database. Setelah berhasil *login* user dapat melihat hasil dari rating yang sudah ada.

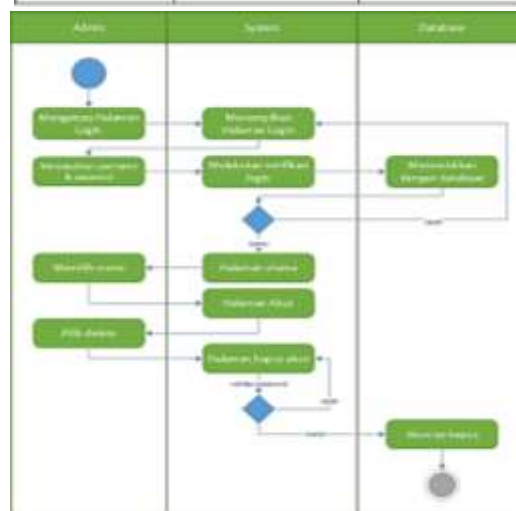
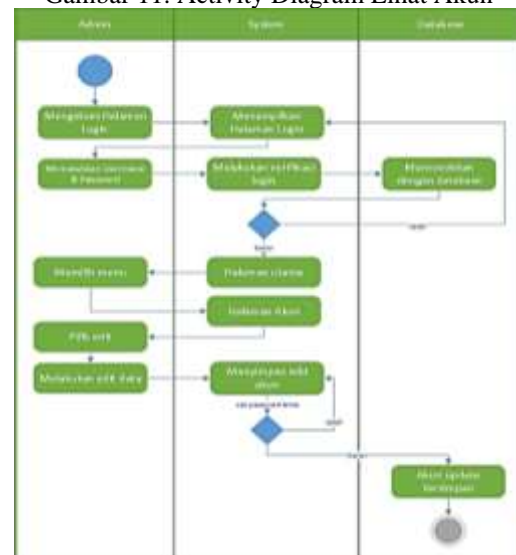


Gambar 10. Activity Diagram Lihat Hasil

Pada Gambar 11, Activity Diagram Lihat Akun dibawah ini menjelaskan alur program sistem Lihat akun operator yang ada. Pertama yang harus dilakukan adalah user harus *login* ke dalam sistem terlebih dahulu. Setelah berhasil *login*, user dapat melihat akun yang ada didalam system yang bisa digunakan untuk *login* sebagai operator yang telah terdaftar di sistem.



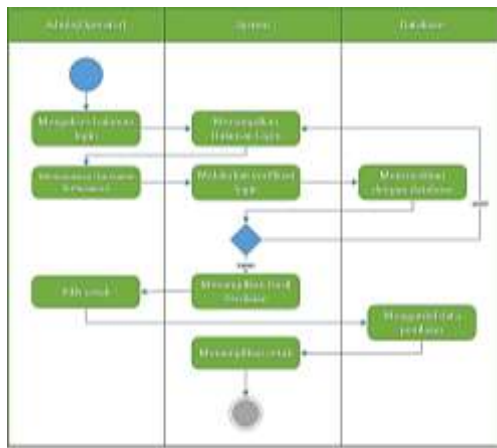
Gambar 11. Activity Diagram Lihat Akun



Gambar 12. Activity Diagram Updatet Dan Hapus Akun

Gambar 12 menunjukkan *Activity Diagram Update* dan *Delete* akun menjelaskan alur program *edit* dan hapus akun operator yang sudah tersimpan dalam penyimpanan database seperti pada gambar *activity diagram update* dan *edit* dibawah ini. Untuk melakukan *edit* dan *delete* akun operator maka pertama kali yang harus dilakukan adalah operator harus *login* kedalam sistem terlebih dahulu dengan menggunakan akun yang sudah ada didalam database sehingga ketika sudah berhasil *login* operator dapat melakukan perintah *delete* dan *edit* terhadap akun yang telah terdaftar di dalam sistem dengan cara mengklik tombol lihat akun setelah tampilan dari akun-akun yang sudah ada didalam database muncul maka operator dapat memilih perintah *edit* atau ingin menghapus akun yang sudah ada didalam sistem penyimpanan database.

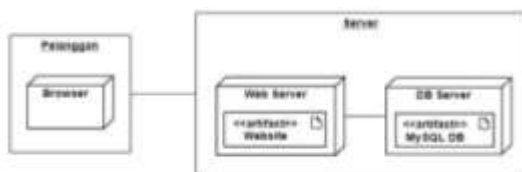
Pada Gambar 13, *Activity Diagram* cetak dibawah ini menjelaskan alur program cetak hasil penilaian. Pertama yang harus dilakukan adalah user harus *login* sebagai operator ke dalam sistem terlebih dahulu. Setelah berhasil *login* user dapat mencetak hasil penilaian yang telah tersimpan di sistem. Hasil penilaian yang di pilih merupakan nilai yang telah diberikan oleh pasien yang mengisi nilai di form rating sesuai format yang ada.



Gambar 13. Activity Diagram Cetak

5) Deployment Diagram

Pada gambar 14 merupakan *deployment diagram* antara software pelanggan dengan server. Dimana pada pelanggan menggunakan *browser*, sedangkan pada server menggunakan *web server* dan *database server*.



Gambar 14. Diagram Deployment Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas Kota Galis



Gambar 15. Gambar Algoritma berorientasi objek

B. Algoritma Berorientasi Objek

Pada gambar 15 merupakan *flowchart* dari sistem, dimana prosesnya mulai kemudian menginputkan pengisian form dan dikirim, selanjutnya sistem akan memproses menggunakan metode *quality descriptor* lalu menyimpannya ke database dan selesai.

Gambar 16. table form database

C. Implementasi Aplikasi

1) Implementasi pendataan pelanggan

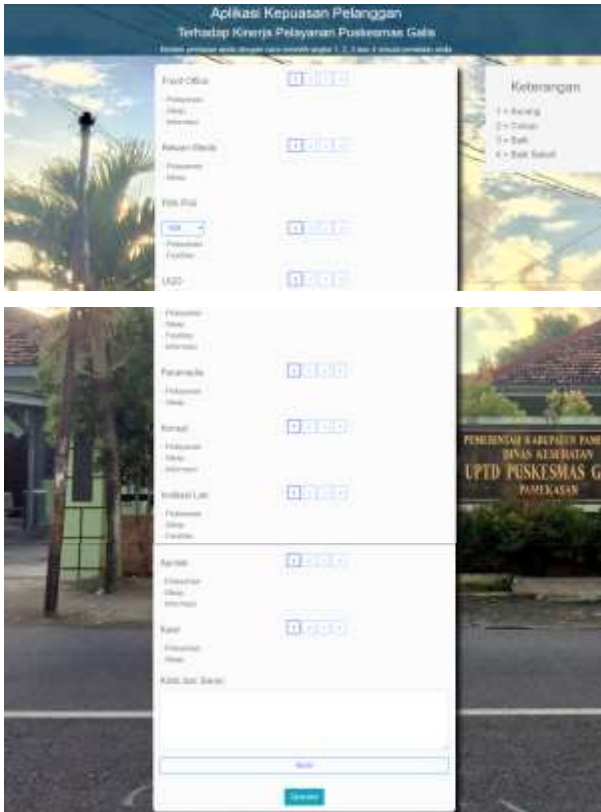
Pada gambar 16, dalam pengimplementasian aplikasi, diperlukan database untuk tempat penyimpanan data, di bawah ini merupakan database dari entitas form penilaian yang terdiri dari beberapa atribut dengan *primary key* nya ialah *id*.

Gambar 17 merupakan Form pendataan pelanggan pada tampilan aplikasi ditunjukkan pada gambar di bawah ini. Dimana pelanggan memilih angka 1 - 4 dengan keterangan kurang hingga baik sekali, untuk penilaian pada kinerja pelayanan puskesmas.

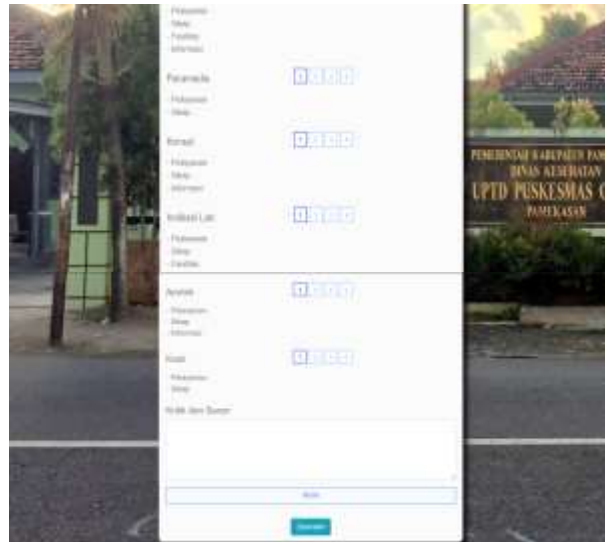
2) Implementasi penilaian kinerja pelayanan

Pada gambar 18 merupakan database dari entitas admin di mana terdapat beberapa atribut seperti *username* dan kata sandi untuk masuk ke halaman login, dengan *primary key id*.





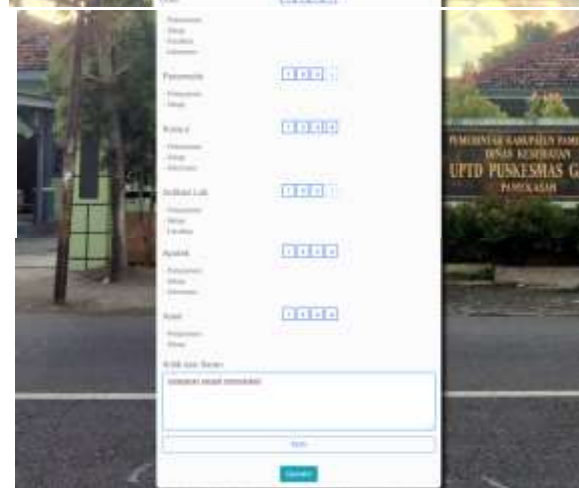
Gambar 19. hasil penilaian kinerja



Gambar 20. form pendataan pelanggan



Gambar 17. form pendataan pelanggan



Gambar 21. form proses diisi



Gambar 18. tabel database admin

3) Implementasi hasil kinerja penilaian metode quality grade drescriptor

Pada gambar 19 menunjukkan hasil penilaian kinerja pelayanan puskesmas berdasarkan metode *quality grade descriptor* dengan poin tingkat kesesuaian total fakta dengan harapan pada setiap kategori yang ada.

Kategori	Skor yang tercapai dari fakta, aktual harapan	Kepercayaan
KEMAY BANGSA	2,1	2,5
MILIAH BENDU	2,1	2,5
PONTOBA	2	2,5
PONTINA	2,1	2,5
PONTILANDA	2	2,5
PULUBANGSI (PUL)	2	2,5
PULUBANGSI	2	2,5
PULUBANGSI (PUL)	2	2,5
PULUBANGSI (PUL)	2	2,5
SIKOP	2	2,5
SIKOP	2	2,5
SIKOP	2	2,5
SIKOP	2	2,5

form rating sehingga pasien bisa mengisi form penilaian kembali.

D. Hasil uji coba aplikasi

1) Hasil uji coba pendataan pengguna

Pada gambar 20 terdapat form pendataan pelanggan untuk menilai kepuasan pelayanan puskesmas dari beberapa kategori, dan tersedia opsi untuk pemilihan poin 1 - 4 dengan keterangan poin 1: kurang, 2: cukup, 3: baik dan 4: baik sekali.

Pada gambar 21 merupakan proses pengisian form pada setiap kategori yang ada berdasarkan pendapat pelanggan.

Gambar 22 merupakan Form kirim. Setelah selesai pada tahap pengisian form, maka hasilnya akan tersimpan pada aplikasi.



Gambar 22. form proses kirim

Setelah pasien memberikan rating sesuai dengan ketentuan yang ada maka operator bisa melihat nilai rating yang sudah diberikan oleh para pasien dengan cara login terlebih dahulu seperti Pada Gambar 23 Tampilan halaman login dibawah.



Gambar 23. Tampilan Halaman Login

Pada tampilan lihat hasil seperti pada gambar 24 tampilan halaman lihat hasil di bawah terdapat empat fitur yaitu lihat akun, lihat hasil, cetak dan *logout*, yang memiliki fungsi dan tampilan yang berbeda – beda fitur lihat hasil disini berfungsi untuk menampilkan hasil rating yang diberikan oleh para pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Puskesmas Galis terhadap pasien yang direkam dan dimasukan kedalam sistem penyimpanan database. Serta terdapat fitur cetak hasil yang berfungsi untuk melakukan pencetakan dokumen dari hasil rating yang diberikan oleh para pasien, kemudian ada *logout* yang berfungsi sesuai dengan namanya yaitu mengembalikan user ke halaman rating yaitu kembali ke halaman utama



Gambar 24. Halaman Lihat Hasil

Pada gambar 25 tampilan halaman cetak dibawah berisi data yang tersusun rapi, fitur ini berfungsi untuk menampilkan semua hasil penilaian yang diberikan oleh pasien. Penilaian yang dilakukan berdasarkan format poin-poin penilaian yang ada di form rating.



Gambar 25. Halaman Cetak

Pada gambar 26 halaman lihat akun dibawah terdapat beberapa fitur yang bisa digunakan untuk menambah, merubah, dan menghapus akun yang telah ada didalam sistem penyimpanan database misalnya ketika operator hendak mengubah *password* maka bisa menggunakan fitur edit dan apabila operator ingin menghapus akun yang sudah ada maka operator bisa menggunakan fitur delete akun begitupun ketika operator ingin menambahkan akun baru maka bisa menggunakan fitur *add* akun dengan cara mengisi form username dan password untuk akun baru yang akan ditambahkan.



Gambar 26. Halaman Lihat Akun

Pada halaman tambah akun ini kita bisa menambahkan pengguna baru dengan cara meng-inputkan nama dan *password* yang akan kita tambahkan gambar 27 tampilan halaman tambah akun dibawah maka secara otomatis tersimpan didalam database setelah kita klik tombol submit ketika kita hendak *login* sebagai operator kita bisa menggunakan nama dan *password* baru yang telah kita tambahkan tadi.



Gambar 27. Halaman Tambah Akun

Tabel 2. Hasil Ujicoba Aplikasi

No	Skenario pengujian	Test Case	Hasil Yang Di Harapkan	Hasil Pengujian	Status
1.	Pengujian usecase <i>login</i>				
	Inputan tidak di isi	User name dan <i>password</i> kosong/salah satu kosong	Sistem mengembalikan ke tampilan utama dan meminta untuk memasukkan inputan	Sesuai harapan	Valid
	Inputan di isi salah	Username dan atau <i>password</i> salah	Sistem menolak untuk <i>login</i> dan mengembalikan ke tampilan utama	Sesuai harapan	Valid
	Inputan di isi benar	Username dan <i>password</i> benar	Sistem berhasil untuk <i>login</i>	Sesuai harapan	Valid
2	Pengujian usecase tambah akun				
	Inputan tidak di isi	Inputan kosong/salah satu kosong	Sistem meminta untuk memasukkan inputan	Sesuai harapan	Valid
	Inputan diisi benar	Inputan username dan <i>password</i> benar	Sistem berhasil menambahkan akun baru	Sesuai harapan	Valid
3	Pengujian usecase edit				
	Inputan tidak di isi	Inputan kosong/salah satu kosong	Sistem meminta untuk memasukkan inputan	Sesuai harapan	Valid
	Inputan diisi benar	Semua inputan benar	Sistem berhasil menambahkan penilaian	Sesuai harapan	Valid
4	Pengujian usecase delete akun				
	Inputan tidak di isi	Inputan kosong/salah satu kosong	Sistem meminta untuk memasukkan inputan	Sesuai harapan	Valid
	Inputan di isi benar	Inputan nip, nama, pangkat dan pekerjaan benar	Sistem berhasil mengedit informasi pegawai	Sesuai harapan	Valid
5	Pengujian usecase form rating				
	Inputan tidak di isi	Inputan kosong/salah satu kosong	Sistem secara default mengisi sesuai set nilai yang telah ditentukan	Sesuai harapan	Valid
	Inputan di isi benar	Inputan benar	Sistem berhasil melakukan rating penilaian	Sesuai harapan	Valid

Pada gambar 28 Tampilan halaman edit akun akun diatas berfungsi untuk melakukan perubahan data pada akun yang sudah terdaftar pada sistem, disini kita bisa melakukan perubahan *username* dan *password* pada salah satu akun yang ingin diubah, dan secara otomatis data akun di database akan terupdate sesuai dengan perubahan yang kita mengklik tombol save.



Gambar 28. Halaman Edit Akun

Pada gambar 29 tampilan hapus akun diatas kita bisa menghapus akun yang ada didalam sistem dengan memasukan *password* yang sesuai dengan akun yang ingin dihapus otomatis akan terhapus dalam database setelah mengklik tombol save.



Gambar 29. Halaman Hapus Akun

E. Pengujian Sistem

Hasil ujicoba sistem ditunjukkan oleh tabel 2. Ujicoba meliputi ujicoba usecase login, tambah akun, edit, delete akun, dan *form rating*. Berdasarkan tabel 2, aplikasi dapat memberikan output dengan tepat.

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

- (1) Bagaimana penilaian kinerja secara manual dengan mengisi formulir membutuhkan waktu yang lama menjadi lebih menarik dengan aplikasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan puskesmas berbasis web menggunakan metode quality grade descriptor.

Penelitian ini telah dapat membuat aplikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas Galis berbasis web. Hal ini dapat di buktikan dengan adanya laman <http://www.skripsiagus.site/index.php> Yang dapat di akses oleh pengguna.

- (2) Bagaimana pengaturan aplikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas.

Aplikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Puskesmas telah berhasil di buat menggunakan metode quality grade descriptor. Hal ini dapat di buktikan dengan adanya aplikasi yang dapat menampilkan angka fakta dan angka harapan. Selain itu aplikasi dapat menampilkan posisi front office dan beberapa pelayanan lainnya yang berada di kuadran dan mempertahankan prestasi secara otomatis atau tidak.

4.2. Saran

Rancangan ini masih sangat sederhana dan memiliki banyak kekurangan, diharapkan untuk kedepannya kekurangan tersebut dapat di perbaiki atau diselesaikan dengan perkembangan teknologi yang ada. Seperti ditambah fitur-fitur yang lebih lengkap lagi atau menambahkan desain yang lebih menarik untuk *user interface* terbaru yang sesuai dengan perkembangan jaman dan untuk peneliti selanjutnya bisa dijadikan sebagai tambahan referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Saputra, IndartoJaya. (2018), “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Mataram*” No. 16, hal. 9.
- [2] Effendi, S. (2009), *Agenda Reformasi Birokrasi Pemerintah yang Responsif, Efisien, dan Efektif. In Seminar Nasional Reformasi Birokrasi: Agenda Pembangunan Nasional 20102014, Jakarta 2 Juni 2009.*
- [3] Sari, Ria Eka dan Saleh, Alfa. (2014), “*Penilaian Kinerja Dosen Dengan Menggunakan Metode Ahp (Studi Kasus : Di Stmik Potensi Utama Medan)*” hal. 108.
- [4] Pramudita, Dias Aziz dan Reviana Christy. (2020), “*Sistem Pendukung Keputusan Untuk Penilaian Rumah Sakit Terbaik Di Lampung Tengah Menggunakan Metode Ahp*” Vol. 1, No. 2 , hal.1
- [5] Agustina, Dwi Meutia, Sunarto, M.J.Dewiyani, dan Jatmika, Kurniawan (2013) *Aplikasi Penilaian Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Surabaya, JSIKA Vol 2 No. 2 (2013) / ISSN: 2338-137X*
- [6] Suhartanto, Medi (2012) *Pembuatan Website Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Delanggu Dengan Menggunakan Php Dan MySQL*, Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi – Volume 4 No 1 - 2012 - ijns.org
- [7] Noertjahyana, Agustinus, Rostianingsih, Silvia, dan Handojo, Andreas (2005) *Pengaruh Desain Terhadap Penerapan Efektifitas Database Melalui Beberapa Contoh Kasus*, Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Informatika, Universitas Kristen Petra
- [8] Mahmudi, A. Aviv (2015) *Aplikasi Penilaian Kinerja Dosen Dan Karyawan Berbasis Web*, ISSN : 2477-3042 Surya Informatika, Vol . 1, No. 1
- [9] Sulthoni, A., *Aplikasi E-Commerce Pemasaran Hasil Pertanian Desa Kluwan Berbasis Web*, Jurusan Teknologi Informasi dan Komputer, STEKOM Semarang
- [10] Gata, Windu dan Gata, Grace, (2013). *Sukses Membangun Aplikasi Penjualan dengan Java*. Jakarta : Cet.1, Elex Media Komputindo, Jakarta
- [11] Harijanto, Budi dan Yuri Ariyanto (2014), “*Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang)*” Vol 12 No 02, hal. 43
- [12] Kudang Karsono, (2016), *Pembangunan Aplikasi Penyewaan Apartemen Berbasis N-Tier Dengan Mobile Device* Vol 12 No 1, 2016, Jurnal Ilmu Kmputer, Jakarta barat, hal. 4
- [13] Havaluddin, (2011), *Memahami Penggunaan UML (Unified Modeling Language)* Vol 6 No 1, 2011, Jurnal Informatika Mulawarman, Samarinda, hal. 5



