

ANALISIS SISTEM INFORMASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS KESAMIRAN

Pratiwi Widiar Maharani, Galih Widyatmojo
Manajemen Informatika, Universitas Teknologi Digital
Jalan Kates V No 47, Jawa Tengah, Indonesia
pratiwimaharani245@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di Puskesmas berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satunya melalui kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan layanan. Puskesmas Kesamiran Kabupaten Tegal saat ini masih menggunakan sistem manual berbasis kertas dalam pengelolaan kepuasan pasien, yang menimbulkan berbagai kendala seperti risiko kehilangan data, kesalahan pencatatan, serta kesulitan dalam rekapitulasi dan evaluasi hasil survei. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi kepuasan pasien yang berjalan, mengidentifikasi kelebihan dan kelemahannya, serta memberikan rekomendasi pengembangan sistem berbasis digital. Metode penelitian meliputi observasi langsung, wawancara dengan kepala tata usaha dan petugas loket, serta studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual mudah diterapkan, tidak memerlukan pelatihan khusus, dan mendukung interaksi langsung antara petugas dan pasien. Namun, sistem tersebut kurang efisien dan menyulitkan analisis data. Berdasarkan analisis SWOT, Puskesmas Kesamiran memiliki peluang besar untuk mengembangkan sistem digital seiring dukungan pemerintah terhadap digitalisasi layanan publik. Kesimpulannya, sistem manual masih layak digunakan sementara, namun transformasi ke sistem informasi digital diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, akurasi, dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : Analisis SWOT, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas Kesamiran, Sistem Informasi

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, puskesmas dituntut memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Di era digital, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan penting untuk mendukung efektivitas pelayanan, termasuk dalam pengelolaan data kepuasan pasien. Digitalisasi layanan kesehatan menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Puskesmas Kesamiran terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam pengelolaan data kepuasan pasien. Meskipun penilaian kepuasan sudah terhubung dengan sistem berbasis website melalui SIMPUS, proses pengumpulan data masih menggunakan kuesioner kertas sebelum diinput ke sistem. Kondisi ini menimbulkan permasalahan seperti risiko kehilangan data, kerusakan dokumen, serta proses pengolahan data yang kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan analisis terhadap sistem informasi kepuasan pasien untuk mengetahui sejauh mana sistem yang ada mampu mendukung peningkatan mutu pelayanan. Analisis ini diharapkan dapat membantu menghasilkan data yang lebih akurat, cepat, dan mudah diolah sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan oleh manajemen Puskesmas Kesamiran.

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui kondisi sistem informasi kepuasan pasien yang sedang berjalan serta merumuskan solusi perbaikan yang lebih efektif dan efisien. Rencana penyelesaian masalah dilakukan melalui pengamatan proses yang ada, analisis kelemahan sistem, serta penyusunan rekomendasi pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi agar pengelolaan data kepuasan pasien dapat berjalan optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem

Sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling terkait secara erat, di mana setiap elemen bekerja atau bergerak secara harmonis bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan [1]. Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa komponen atau elemen yang saling terhubung untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi agar bisa mencapai tujuan tertentu. Dengan kata lain, sistem juga bisa diartikan sebagai kumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama demi mencapai suatu tujuan [2]. Sistem sebagai gabungan dari berbagai bagian yang saling melibatkan satu sama lain [3]. Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber, sistem dapat disimpulkan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari atas berbagai komponen atau bagian yang saling berhubungan, berinteraksi, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2. Informasi

Informasi adalah sesuatu yang memiliki makna penting dalam proses pengambilan keputusan. Informasi harus benar-benar bebas dari kesalahan yang bisa mengacaukan Informasi juga harus mempunyai nilai penuh, yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan [4]. Informasi adalah data yang sudah diolah dari satu atau beberapa sumber, dan memiliki nilai serta manfaat bagi si penerima [1]. Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber, informasi dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data yang sudah diolah sehingga memiliki makna, nilai, dan manfaat bagi penerimanya.

2.3. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan dokumen yang bekerja sama secara terpadu dalam mengelola data agar bisa mendapatkan informasi dengan tujuan tertentu, sebagai bahan acuan untuk mengambil keputusan [5]. Sistem informasi merupakan kumpulan komponen atau subsistem yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk memproses data dan menghasilkan informasi yang berguna bagi pengguna [6]. Sistem informasi sekumpulan komponen yang saling terkait dengan tujuan mengubah sumber daya menjadi informasi yang berguna, sehingga dapat menghasilkan informasi bernilai serta mendukung pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi [7]. Berdasarkan kajian dari berbagai peneliti, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen atau elemen yang saling terhubung dan bekerja sama secara teratur untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan data menjadi informasi yang bernilai.

2.4. Analisis

Analisis adalah membedah suatu topik secara teratur untuk mengidentifikasi hubungan antar bagian secara keseluruhan demi mendapatkan pemahaman dan pengertian yang akurat [8]. Analisis adalah suatu kegiatan yang melibatkan berbagai aktivitas seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk dikelompokkan sesuai dengan kriteria tertentu lalu mengaitkan dan ditafsirkan maknanya [9]. Analisis adalah langkah untuk mengenali suatu hal dengan tujuan menyelesaikan permasalahan atau menemukan kelemahan dari situasi yang ada, sehingga solusi yang diharapkan dapat ditemukan [10]. Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber, analisis dapat disimpulkan sebagai proses sistematis yang digunakan untuk menguraikan dan menelaah suatu objek atau permasalahan dengan cara mengidentifikasi komponennya, menjalin hubungan antara unsur-unsur tersebut, serta menafsirkan maknanya guna memperoleh pemahaman yang tepat dan menemukan solusi yang sesuai.

2.5. Pelayanan

Pelayanan (*public service*) adalah sebuah pelayanan atau penyampaian terhadap masyarakat yang mencakup pemanfaatan fasilitas umum, baik

pelayanan maupun bukan jasa, yang dikerjakan oleh organisasi publik adalah pemerintah [11]. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan untuk orang lain sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen [12]. Berdasarkan pengertian pelayanan dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi, khususnya instansi publik, untuk memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat melalui penggunaan fasilitas umum dan jasa tertentu.

2.6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi dalam bentuk tanggapan emosional (perasaan bahagia dan puas) pada pasien akibat tercapainya ekspektasi atau impian dalam memanfaatkan dan memperoleh layanan perawat [13]. Kepuasan pasien merupakan layanan yang dapat memberikan apa yang dicari pelanggan hingga mencapai tingkat yang memadai [14]. Kepuasan pasien merupakan sebuah situasi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien terpenuhi [15]. Berdasarkan uraian pendapat dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah keadaan emosional yang positif yang timbul ketika harapan, kebutuhan, dan keinginan pasien terhadap layanan kesehatan terpenuhi sesuai harapan mereka.

2.7. Flowchart

Flowchart adalah gambaran berupa grafik yang menunjukkan tahapan suatu proses atau langkah-langkah secara terstruktur untuk melaksanakan sebuah program [16]. *Flowchart* merupakan representasi visual dari tahapan dan urutan proses dalam sebuah program [17]. *Flowchart* adalah representasi dari langkah-langkah dalam suatu proses pada sistem yang telah dibuat agar mudah dipahami dan dijelaskan menggunakan simbol-simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses secara rinci serta hubungan antar satu proses (instruksi) dengan proses lainnya dalam suatu program [18]. Dalam penjelasan mengenai pengertian *flowchart* di atas menurut para ahli dapat peneliti simpulkan bahwa definisi *flowchart* adalah gambaran visual dalam bentuk diagram yang memanfaatkan simbol-simbol spesifik untuk menunjukkan urutan dan langkah-langkah proses secara teratur dalam suatu sistem atau program agar lebih mudah dimengerti.

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Sugiarto pada tahun 2022, menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh Puskesmas. Akan tetapi, masih terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan layanan, sikap ramah petugas, serta aksesibilitas fasilitas pendukung. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), terungkap bahwa faktor-faktor itu memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya

masih rendah, sehingga harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Sementara itu, faktor-faktor seperti kebersihan lingkungan dan akurasi dalam pemberian layanan telah berada pada kategori baik dan perlu dipertahankan [19].

Penelitian yang dilakukan oleh Sastradipraja dan Barokah pada tahun 2020 menyatakan bahwa sistem informasi yang dibuat berhasil menilai tingkat kepuasan pasien dengan tepat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baros dinilai baik, dan sistem ini mendukung Puskesmas untuk memantau serta meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan [20].

Penelitian yang dilakukan oleh M Izzudin Farhans, Fajar Annas Susanto, dan Endang Sulistiyan pada tahun 2020 menunjukkan bahwa aplikasi web layanan kepuasan pasien yang dibuat berfungsi dengan baik dan user-friendly. Aplikasi ini dapat menampilkan data kepuasan pasien dengan tepat dan mendukung Puskesmas Sukodadi Lamongan dalam meningkatkan mutu pelayanan [21].

Penelitian yang dilakukan oleh Zefan Adiputra Golo, Subinarto, dan Elise Garmelia pada tahun 2021 menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi Puskesmas merasa puas dengan kategori yang baik. Pengguna merasa sistem ini user-friendly, informasinya tepat, dan tampilannya mudah dipahami. Namun, perlu adanya perbaikan dalam kecepatan akses dan penyajian data agar kinerja sistem semakin maksimal [22].

Penelitian Fikri Muhamad Zulfikar, Ari Sukawan, Andi Suhenda, dan Fery Fadly pada tahun 2023 menunjukkan bahwa sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis web yang dirancang mampu mengotomatisasi proses survei, pengolahan data, dan pelaporan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Panjalu. Sistem ini memiliki dua level akses, yaitu admin dan pasien, yang memudahkan petugas dalam mengelola data responden, menampilkan statistik dalam bentuk grafik, serta mencetak laporan sesuai pedoman Permenpan RB No.14 Tahun 2017. Dengan penerapan sistem ini, proses pengukuran IKM menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat, sekaligus membantu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas [23].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap seluruh rangkaian kegiatan pencatatan informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran. Observasi dilakukan di lokasi pelayanan dengan memperhatikan bagaimana petugas memberikan formulir kepuasan kepada pasien, bagaimana pasien mengisi data, serta bagaimana petugas

mengumpulkan, mencatat, dan mengelola data tersebut.

Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui secara jelas alur kerja pencatatan kepuasan pasien, mulai dari proses pengumpulan data, media atau alat yang digunakan (seperti formulir kertas atau sistem komputer), hingga cara penyimpanan data yang telah dikumpulkan. Selain itu, observasi juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam sistem, seperti keterlambatan pengisian, data yang tidak lengkap, kesalahan pencatatan, atau kesulitan dalam pengolahan data.

3.2. Metode Interview

Interview dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan data, seperti kepala TU Puskesmas Kesamiran, dan staf Puskesmas Kesamiran bagian loket. Metode wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan data dan kepuasan pasien di Puskesmas Kesamiran. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai sistem pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi mereka terhadap tingkat kepuasan pasien. Responden dalam metode ini meliputi petugas di loket atau pendaftaran untuk mengetahui alur pelayanan awal pasien serta proses pengisian kuesioner kepuasan. Dan pasien, untuk mendapatkan tanggapan langsung tentang pengalaman mereka dalam menerima pelayanan di Puskesmas Kesamiran.

Hasil wawancara ini menjadi dasar dalam menganalisis efektifitas sistem informasi kepuasan pasien yang sedang berjalan dan memberikan masukan dalam perancangan sistem yang lebih baik ke depannya.

3.3. Library Research

Metode ini dilakukan dengan cara mengkaji dan mempelajari berbagai sumber referensi yang relevan, seperti buku teks, jurnal ilmiah, artikel akademik, laporan penelitian, serta dokumen pendukung lainnya yang membahas tentang pencatatan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Studi pustaka dilakukan secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai konsep, teori, model, dan indikator kepuasan pasien yang digunakan dalam bidang pelayanan kesehatan.

Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk memperkuat landasan teori penelitian, memberikan dasar ilmiah yang kuat terhadap permasalahan yang dikaji, serta membantu peneliti dalam memahami pendekatan-pendekatan yang telah digunakan dalam penelitian terdahulu. Selain itu, hasil kajian pustaka juga digunakan sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam merancang solusi, metode, serta rekomendasi yang tepat dan sesuai dengan kondisi di Puskesmas Kesamiran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi

Berdasarkan hasil observasi dan analisis pada pelaksanaan kegiatan internship selama satu bulan setengah ini, tujuan implementasi untuk memahami alur sistem pencatatan kepuasan pasien yang berlangsung di Puskesmas Kesamiran. Dengan menganalisis dokumen yang digunakan, bagian yang terlibat, dan arus informasi yang berjalan, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem yang berjalan.

Dalam pelaksanaan sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran, terdapat beberapa dokumen yang digunakan untuk menunjang proses pengumpulan dan pengolahan data, antara lain formulir kuesioner kepuasan pasien, laporan harian pelayanan pasien, daftar registrasi pasien harian, rekapitulasi data kepuasan pasien, dan laporan evaluasi pelayanan.

Pengelolaan pelaksanaan sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran, melibatkan beberapa bagian sesuai struktur organisasi. Setiap bagian memiliki peran dan tanggung jawab untuk memastikan alur pelayanan berjalan baik. Pihak-pihak yang terlibat, yaitu pasien, petugas loket/pendaftaran, petugas pelayanan (dokter, perawat dan bidan), petugas administrasi dan kepala puskesmas.

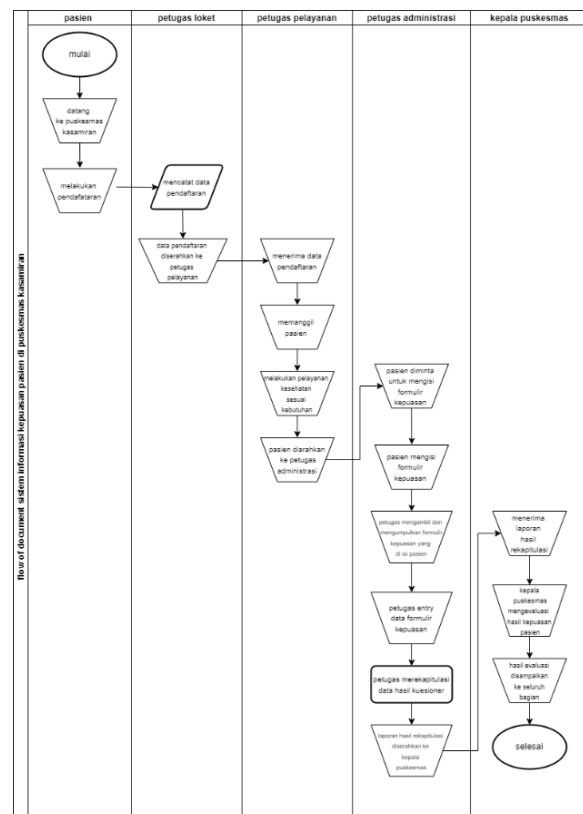
Arus informasi menggambarkan aliran data dan dokumen yang terjadi antara bagian-bagian yang terlibat dalam sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran. Dengan adanya arus informasi yang jelas, proses dapat berjalan lebih teratur dan efektif.

Arus informasi dalam sistem informasi kepuasan pasien di terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran berjalan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

Proses pelaksanaan sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran:

- Mulai, proses dimulai ketika pasien datang ke Puskesmas Kesamiran.
- Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran.
- Petugas loket mencatat data pendaftaran pasien.
- Data pendaftaran pasien kemudian diserahkan kepada petugas pelayanan.
- Petugas pelayanan menerima data pendaftaran pasien.
- Petugas pelayanan memanggil pasien sesuai data pendaftaran.
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai kebutuhan.
- Setelah pelayanan selesai, pasien diarahkan ke petugas administrasi.
- Petugas administrasi meminta pasien untuk mengisi formulir kepuasan pasien.
- Pasien mengisi formulir kepuasan berdasarkan pelayanan yang diterima.
- Petugas administrasi mengambil dan mengumpulkan formulir kepuasan yang diisi pasien.
- Petugas administrasi memasukkan data formulir kepuasan ke dalam sistem.
- Petugas administrasi merekapitulasi data hasil kuesioner.
- Laporan hasil rekapitulasi diserahkan ke kepala puskesmas.
- Kepala puskesmas menerima laporan hasil rekapitulasi.
- Kepala puskesmas melakukan evaluasi terhadap hasil rekapitulasi.
- Hasil evaluasi disampaikan ke seluruh bagian.
- Selesai.

- Petugas administrasi mengambil dan mengumpulkan formulir kepuasan yang telah diisi pasien.
- Petugas administrasi melakukan entry data formulir kepuasan ke dalam sistem.
- Petugas administrasi merekapitulasi data hasil kuesioner kepuasan pasien.
- Hasil rekapitulasi kepuasan pasien disusun dalam bentuk laporan rekapitulasi.
- Laporan rekapitulasi tersebut diserahkan kepada kepala puskesmas.
- Kepala puskesmas menerima laporan hasil rekapitulasi kepuasan pasien.
- Kepala puskesmas melakukan evaluasi terhadap hasil kepuasan pasien.
- Hasil evaluasi kepuasan pasien disampaikan kepada seluruh bagian terkait sebagai bahan perbaikan pelayanan.
- Selesai, proses pengisian dan pengolahan kepuasan pasien berakhir.



Gambar 1. Flow of Document sistem yang berjalan

Berdasarkan hasil analisis flow of document sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran, dapat disimpulkan bahwa proses alur kerja telah terstruktur dengan baik, dimulai dari tahap pendaftaran, pelayanan kesehatan, hingga pengisian serta pengolahan formulir kepuasan pasien. Setiap petugas telah memiliki tanggung jawab yang jelas dan saling terkoordinasi, mulai dari petugas loket hingga kepala puskesmas, sehingga kegiatan evaluasi dapat berjalan dengan teratur. Meskipun demikian, sistem yang digunakan masih bersifat semi-manual

karena proses pengisian dan rekapitulasi data kepuasan pasien dilakukan melalui formulir kertas. Oleh sebab itu, diperlukan pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi untuk mempercepat proses pengumpulan, pengolahan, serta pelaporan data kepuasan pasien secara otomatis dan akurat guna meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Kesamiran.

4.2. Analisis SWOT Sistem Monitoring PKL

a. Strengths

Dari hasil penelitian di Puskesmas Kesamiran, peneliti menganalisis dan memperoleh beberapa keunggulan mengenai sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran yaitu petugas dan pasien tidak memerlukan kemampuan teknologi khusus untuk mengisi atau memproses data. Pasien cukup menandai atau menulis pada lembar kuesioner, sehingga survei bisa dilakukan dengan cepat tanpa pelatihan khusus.

Petugas juga dapat langsung membagikan lembar kuesioner kepada pasien setelah pelayanan di loket, ruang tunggu, atau ruang pemeriksaan. Hal ini membuat responden lebih mudah memberikan umpan balik secara langsung tanpa harus mengakses perangkat digital. Dengan membagikan kuesioner secara langsung, petugas dapat berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga memungkinkan adanya komunikasi dua arah yang dapat memberikan wawasan tambahan terkait keluhan dan harapan pasien.

Lembar kuesioner yang telah diisi dapat disimpan sebagai dokumen fisik dan menjadi bukti nyata hasil survei. Dan arsip ini dapat digunakan sebagai referensi saat audit internal atau pelaporan kepada dinas kesehatan.

b. Weaknesses

Adapun beberapa kelemahan dalam sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran seperti lembar kertas mudah sobek, terkena air, pudar, atau bahkan hilang. Selain itu, data dapat dengan mudah dimanipulasi. Dan dalam proses pengisian, rekap, dan perhitungan data, sering terjadi kesalahan seperti salah input, salah interpretasi jawaban, atau kehilangan lembaran kuesioner. Kesalahan ini dapat mempengaruhi keakuratan hasil kepuasan pasien.

Kelemahan dari sistem kepuasan pasien yang diterapkan di Puskesmas Kesamiran terletak pada ketergantungan terhadap ketelitian dan kedisiplinan petugas dalam proses pengumpulan serta penginputan data. Proses pencatatan kepuasan pasien masih dilakukan secara manual melalui formulir kertas, sehingga rawan terjadi keterlambatan, kesalahan input, atau kehilangan data.

c. Opportunities

Dari hasil penelitian, terdapat beberapa peluang yang ada di sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran, dengan adanya

sistem yang sudah berjalan cukup baik, Puskesmas Kesamiran memiliki fondasi data dan pengalaman dalam survei kepuasan pasien. Hal ini membuka peluang untuk mengembangkan sistem informasi digital berbasis komputer. Sistem tersebut dapat mengotomatisasi rekapitulasi data, mempercepat analisis, serta mempermudah pelaporan kepada dinas kesehatan.

Pasien kini semakin peduli terhadap mutu pelayanan kesehatan. Ini membuka peluang bagi puskesmas untuk memperkuat citra positif dengan melakukan survei kepuasan secara rutin dan menindaklanjuti hasilnya dengan perbaikan. Dengan adanya sistem kepuasan pasien, baik manual maupun digital, puskesmas dapat menunjukkan komitmen terhadap pelayanan berkualitas dan keterbukaan informasi, hal ini menjadi nilai baik dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Data dari survei kepuasan pasien dapat digunakan menjadi bahan evaluasi kinerja pegawai, tolak ukur mutu pelayanan, dan dasar pengambilan keputusan dalam rapat manajemen mutu puskesmas. Hal ini dapat meningkatkan profesionalitas seluruh bagian pelayanan. Puskesmas juga dapat bekerja sama dengan perguruan tinggi atau lembaga IT lokal untuk membantu merancang sistem survei digital sederhana. Kolaborasi ini bisa dilakukan dalam bentuk program magang, atau penelitian. Pemerintah dan dinkes mendorong digitalisasi publik termasuk puskesmas juga mendukung.

d. Threats

Selain itu, terdapat juga beberapa tantangan yang ada di sistem informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kesamiran yaitu, Tidak semua staf di Puskesmas Kesamiran mempunyai kemampuan dalam penggunaan komputer yang lancar, sehingga membutuhkan pelatihan khusus dan perlu beradaptasi yang kemungkinan bisa berdampak memperlambat implementasi sistem yang lebih modern.

Apabila di masa depan sistem beralih ke digital, ancaman baru seperti kebocoran informasi, peretasan, atau hilangnya data karena kesalahan teknis dapat timbul. Ini membutuhkan kesiapan untuk melaksanakan sistem keamanan data sesuai dengan peraturan kementerian kesehatan.

Tidak semua pasien mau atau memiliki waktu untuk mengisi formulir kepuasan. Dalam sistem manual, kertas sering kali tidak dikembalikan, sedangkan pada sistem digital, tidak semua pasien dapat mengakses atau mampu mengisi survei secara online. Tantangan utama dalam sistem manual adalah memastikan bahwa data benar-benar mencerminkan tingkat kepuasan pasien. Kadang-kadang, pasien mengisi secara sembarangan atau petugas tidak memverifikasi data dengan tepat.

Saat hasil survei menunjukkan ketidakpuasan, manajemen puskesmas perlu segera melakukan

perbaikan. Akan tetapi, kekurangan sumber daya dan birokrasi seringkali membuat proses tindak lanjut berlangsung lambat, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat. Dalam era digital, sejumlah fasilitas kesehatan swasta atau rumah sakit daerah telah menerapkan survei kepuasan yang berbasis sistem elektronik. Apabila Puskesmas Kesamiran tidak beradaptasi, citra pelayanannya mungkin dianggap tertinggal. Tidak semua staf mempunyai literasi digital yang memadai

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi kepuasan pasien di Puskesmas Kesamiran saat ini masih menggunakan metode manual melalui pencatatan pada formulir, yang meskipun memungkinkan evaluasi langsung dan interaksi antara pasien serta pegawai, namun belum efisien karena rawan kesalahan, memerlukan waktu lama dalam pengolahan data, serta berisiko data rusak atau terselip. Di sisi lain, penerapan sistem informasi kepuasan pasien berbasis website memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterlibatan pasien dalam penilaian pelayanan. Namun demikian, penerapan sistem ini juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan fasilitas, keamanan data, serta kesiapan pengguna, sehingga diperlukan perencanaan dan penyesuaian yang matang agar sistem dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan di Puskesmas Kesamiran.

Sebagai kesimpulan saran, Puskesmas Kesamiran diharapkan dapat memanfaatkan hasil survei kepuasan pasien sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dengan mengembangkan sistem pelaporan yang efisien dan transparan, serta mulai menerapkan survei digital tanpa menghilangkan keunggulan interaksi tatap muka. Upaya ini dapat didukung melalui kolaborasi dengan institusi pendidikan dan penyedia teknologi informasi lokal, disertai kebijakan perlindungan data dan evaluasi berkala. Di sisi lain, mahasiswa yang melaksanakan magang diharapkan berperan aktif dalam analisis, perancangan, dan pengembangan sistem informasi kepuasan pasien melalui inovasi digital, pengolahan dan visualisasi data, serta pemberian rekomendasi berbasis hasil penelitian, sekaligus meningkatkan keterampilan teknis dan komunikasi. Sementara itu, Universitas Teknologi Digital diharapkan memperkuat kerja sama dengan lembaga kesehatan melalui penyesuaian kurikulum yang mendukung penguasaan teknologi informasi di bidang kesehatan, sehingga program magang tidak hanya menjadi sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Kesamiran.

DAFTAR PUSTAKA

[1] J. H. P. Sitorus and M. Sakban, "Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Sitorus, Jimmi Hendrik P, and

Muhammad Sakban. 2021. 'Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar.' *Jurnal Bisantara Informatika (JBI)* 5(2), *J. Bisantara Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–13, 2021, [Online]. Available: <http://bisantara.amikparbinanusanantara.ac.id/index.php/bisantara/article/download/54/47>

- [2] E. Effendy, E. A. Siregar, P. C. Fitri, and I. A. S. Damanik, "Mengetahui Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem)," *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 5, no. 2, pp. 4343–4349, 2023.
- [3] N. Nilfaidah, A. S. Miru, and M. Lamada, "Pengembangan Sistem Absensi Mahasiswa Realtime Menggunakan PHP, MYSQL, SMS Gateway, dan Framework Codeigniter," *Eprints*, vol. 3, pp. 1–6, 2021.
- [4] M. Nuh, "Penyuluhan Mengelola Website Sebagai Media Publikasi, Komunikasi Dan Informasi Pada Pesantren Hidayatullah Jonggol," *J. Pedes - Pengabd. Bid.*, vol. 2, pp. 110–117, 2022, [Online]. Available: <https://journal.interstudi.edu/index.php/jurnalpedes/article/view/1646/282>
- [5] alez holyfiel Manullang, M. Aritonang, and M. J. Purba, "Sistem informasi bimbingan belajar number one medan berbasis web. TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi, 1(1), 44-49," *TAMIKA J. Tugas Akhir Manaj. Inform. Komputerisasi Akunt.*, vol. 1, no. 1, pp. 44–49, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/tamika/article/view/403>
- [6] B. L. Franco and G. S. Shella, "Sistem Informasi Akuntansi," *Penerbit Widina Media Utama*, vol. 1, no. July, pp. 1–23, 2023, [Online]. Available: <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/564573-sistem-informasi-akuntansi-0df0b2f3.pdf>
- [7] Mudriyah and A. S. W. Prasetyawati, "Perancangan Sisfomba Berbasis Website Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Pada Universitas Teknologi Digital," *J. Sci. Res. Dev.*, vol. 5, no. 2, pp. 261–268, 2023, doi: 10.56670/jsrd.v5i2.206.
- [8] A. Hidayat and Mukhlisin, "Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa," vol. 6, no. 03, pp. 675–684, 2020.
- [9] M. I. W. Pradana and G. K. Mahendra, "Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata Di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul," *JSPG J. Soc. Polit. Gov.*, vol. 3, no. 2, pp. 73–85, 2021, doi: 10.24076/JSPG.2021v3i2.623.
- [10] A. Nurhasanah, R. A. Pribadi, and M. D. Nur, "ANALISIS KURIKULUM 2013 Ana," *J. Ilm. FKIP Univ. Mandiri*, vol. 2, no. 2, pp. 484–493, 2021, doi: 10.36989/didaktik.v7i02.239.

- [11] S. N. Utami and S. Lubis, "Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia," *Publik Reform*, vol. 8, no. 2, pp. 10–21, 2021, doi: 10.46576/jpr.v8i2.1658.
- [12] kharisma dian simatupang sahat heriyawan Hutagalung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *J. Ilm. Manaj. Akunt. medan*, vol. 2, no. 2, pp. 47–54, 2023, doi: 10.55352/maqashid.v2i2.269.
- [13] M. Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat," *Motiv. J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 11–21, 2021.
- [14] T. H. Sujarwinata, E. Syaodih, and A. H. Rahim, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien," *Serv. Manag. Triangle J. Manaj. Jasa*, vol. 5, no. 2, pp. 69–78, 2023, doi: 10.51977/jsj.v5i2.1400.
- [15] D. Karno, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit," *J. Tampiasih*, vol. 1, no. 2, pp. 22–32, 2023.
- [16] K. I. Listyoningrum, D. Y. Ferida, and N. Hamidi, "Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan," *J. Inf. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 4, pp. 100–112, 2023, doi: 10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552.
- [17] A. Sutanti, M. Komaruddin, and P. Damayanti, "Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Keliling Menggunakan Pendekatan Terstruktur," *J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.34010/komputa.v9i1.3718.
- [18] U. Achlison, "Analisis Implementasi Pengukuran Suhu Tubuh Manusiadalam Pandemi Covid-19di Indonesia," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 13, no. 2, pp. 102–106, 2020, doi: 10.51903/pixel.v13i2.318.
- [19] I. Purwanto and D. Sugiarto, "Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 13, no. 2, p. 152, 2022, doi: 10.36448/jsit.v13i2.2541.
- [20] C. K. Sastradipraja and R. A. Barokah, "Rancang Bangun Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Studi Kasus ...," no. December, 2020, doi: 10.32511/flash.v6i2.708.
- [21] M. I. Farhans, F. A. Susanto, and ..., "Rancang Bangun Aplikasi Layanan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sukodadi Lamongan Berbasis Website," ... *Ummah* ..., 2020, [Online]. Available: <https://conferences.unusa.ac.id/index.php/NCU2020/article/view/659>
- [22] Z. Adiputra Golo, Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021.
- [23] F. M. Zulfikar *et al.*, "Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Di Uptd Puskesmas Panjalu," vol. 11, no. 3, 2023.