

## APLIKASI KUISEONER PENGOLAH DATA PENILAIAN PEGAWAI PADA PUSKESMAS KEBAKKRAMAT 2 KARANGANYAR

<sup>1</sup>Khoirul Mustofa\*, <sup>2</sup>Muhammad Alvin Yufiano Firdaus

<sup>1</sup> Universitas Duta Bangsa, khoirul\_mustofa@udb.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Duta Bangsa, Muhammad\_alvin\_yufiano\_firdaus@udb.ac.id

### ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu instansi kesehatan yang bertugas menjaga kesehatan masyarakat. Dalam pemenuhan tugasnya, Puskesmas melakukan kegiatan-kegiatan seperti penyuluhan kesehatan baik kesehatan diri maupun lingkungan, melayani pengobatan, konsultasi kesehatan, dan lain-lain. Sehingga melalui kegiatan itu, diharapkan Puskesmas dapat menjadi pusat kesehatan masyarakat yang sebenarnya. Sistem penilaian kualitas pelayanan masih dilakukan secara konvensional yaitu menggunakan kertas dan masih memerlukan petugas yang berjaga untuk setiap poli pada proses penilaian tersebut. Sehingga terdapat pemborosan kertas dan sdm Oleh sebab itu dari permasalahan tersebut, pada pendaftaran pasien rawat jalan dibutuhkan pembuatan aplikasi pengolahan data kuesioner penilaian pada Puskesmas kebakkramat 2 berbasis android agar dapat menerima data penilaian dapat dimuat dan diakses melalui android, hal ini dilakukan agar sistem yang penulis buat dapat lebih efektif dengan hal2 yang terkait tentang penilaian kecepatan petugas, Kompetensi petugas, kesopanan serta keramahan petugas, kerapian berpakaian yang bertugas pada pelayanan puskesmas, kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur dan kewajiban biaya.

**Kata Kunci : Puskesmas, penilaian, pegawai, aplikasi**

### ABSTARCT

*The Community Health Center (Puskesmas) is one of the health agencies whose job is to maintain public health. In fulfilling its duties, the Community Health Center carries out activities such as health counseling for both personal and environmental health, providing treatment, health consultations, and others. So that through this activity, it is hoped that the Community Health Center can become a real community health center. The service quality assessment system is still carried out conventionally, namely using paper and still requires an officer on guard for each poly in the assessment process. So that there is a waste of paper and human resources. Therefore, from these problems, in outpatient registration, it is necessary to make an assessment questionnaire data processing application at the Android-based Kebakkramat 2 Health Center so that it can receive assessment data that can be loaded and accessed via Android, this is done so that the system that the author make it more effective with matters related to assessing the speed of officers, competence of officers, politeness and friendliness of officers, neatness of dress on duty at puskesmas services, compliance with requirements, ease of procedures and cost obligations.*

**Keyword : Puskesmas, assessment, staff, application**

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan sebuah rasa yang merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang didapatnya saat sama atau melebihi ekspektasinya dan begitu pula sebaliknya, ketidakpuasan pasien merupakan sebuah rasa yang merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang didapatnya saat tidak sesuai dengan harapannya. Maka dari itu, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu atau kualitas layanan Kesehatan. Penghitungan kepuasan pasien dan ketidakpuasan pasien harus dilaksanakan secara terjadwal, rutin, tepat atau akurat, dan berkesinambungan (Husada dan Rosita 2018).

Dalam proses pelayanan kesehatan demi mewujudkan pelayanan yang baik dan komperhensif, pastinya tidak luput dari peran petugas yang memberikan pelayanan kepada pasien baik itu Dokter, Perawat, Rekam Medis, Bidan, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi laboratorium medis, tenaga gizi dan tenaga kefarmasian. Jika kinerja dari petugas pelayanan tidak maksimal akan berdampak pada nilai mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan untuk pasien.

Pembuatan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah aplikasi yang ditujukan untuk memudahkan pasien dalam menilai kualitas kinerja petugas pada puskesmas kebakkramat 2

sehingga bagian puskesmas dapat meninjau kinerja petugas dengan memberikan penilaian secara penuh kepada pasien. Dalam pemuatan sistem dihasilkan hasil dari penilaian pasien dan juga keefektifan dari pembuatan sistem tersebut dari sistem penilaian manual yang berupa kertas.

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Di bidang kesehatan, penelitian deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan masalah-masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat atau di dalam komunitas tertentu, termasuk di bidang rekam medis dan informasi kesehatan (Kemenkes RI, 2018:128) dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang dimana menekankan waktu pengukuran atau observasi data variable dependen dan variable independen dihitung sekaligus dalam waktu yang sama atau satu kali (Notoatmodjo, 2018)

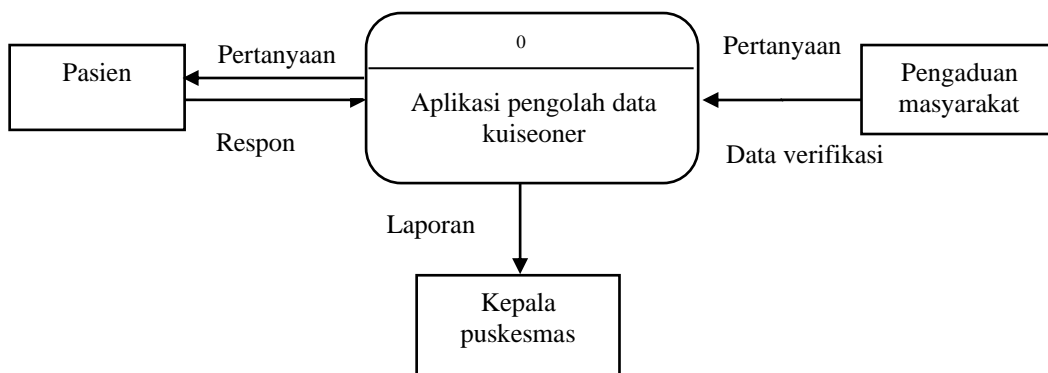
Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu Metode Waterfall. Pengembangan sistem dengan cara ini, terdiri dari lima langkah besar dan berfokus pada metode dan teknis yang dipakai.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem yang berjalan dimulai dari petugas bagian pengaduan mendistribusikan form penilaian pasien ke dalam 8 Poli yaitu Pendaftaran, Gigi, BP umum, Laboratorium, Farmasi, Fisioterapi, Komunikasi Edukasi Informasi (KIA)/Keluarga Berencana (KB) dan Imunisasi, Konsultasi ibu dan anak (KIE). Ketika ada pasien yang sedang berobat di poli tersebut maka untuk bagian petugas poli bertugas untuk memberikan kuiseoner kepada pasien secara acak dan tidak ada kriterianya. Setelah pasien mengisi kuiseoner formulir tersebut akan diambil atau diserahkan kembali kepada petugas poli, Setelah selesai pelayanan Bagian Petugas pengaduan mengambil kuiseoner di setiap setiap sebulan sekali lalu membuat dibuatkan laporan per bulan.

### 1. Diagram konteks

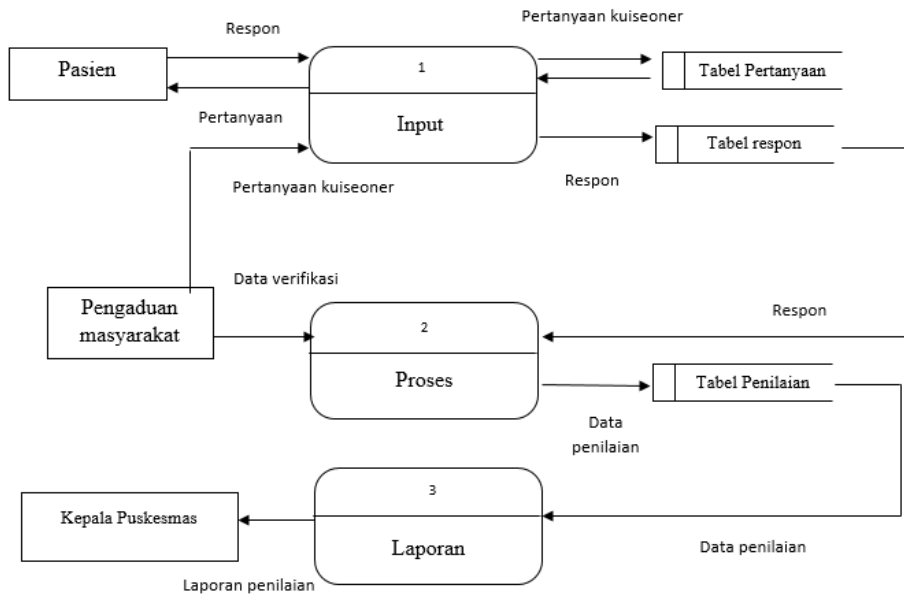
Pasien dapat mengisi identitas dan jawaban kuiseoner, kemudian Pengaduan masyarakat dapat mengelompokkan data per poli dan memproses hasil, kemudian kepala puskesmas mereview hasil dari laporan yang telah diterima dari pengaduan



Gambar 1 Diagram konteks aplikasi pengolahan data kuiseoner penilaian pegawai

### 2. Data Flow Diagram (DFD) Level 0

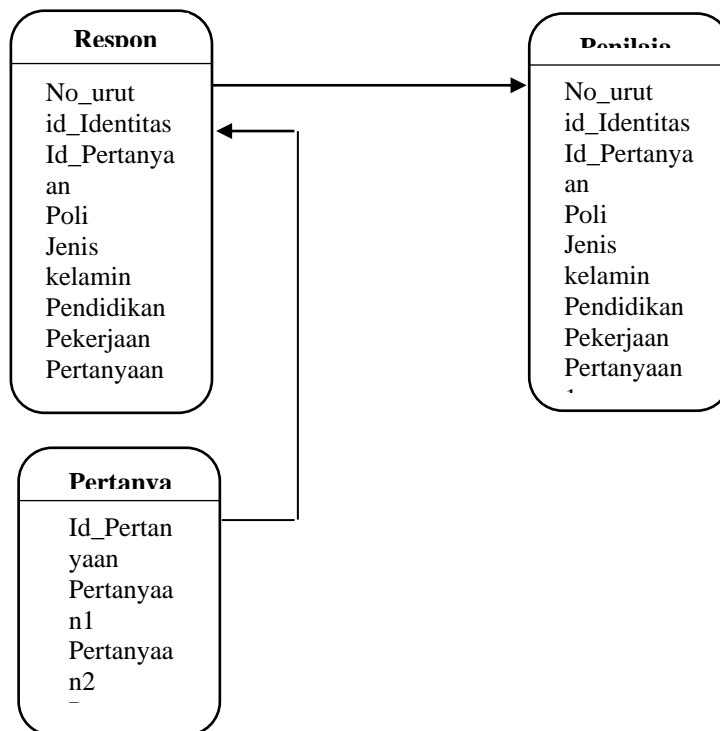
Diagram level 0 aplikasi android pengolah data penilaian pegawai dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 2 Diagram DFD level 0 Aplikasi pengolahan data penilaian pegawai

3. Relasi Tabel

Relasi tabel adalah suatu relasi yang mendiskripsikan hubungan antara penyimpanan dalam sebuah database. Hubungan antar tabel dalam penelitian ini adalah seperti pada gambar berikut



Gambar 3 Tabel Relasi

## 4. Desain Form Respon

Desain Form respon dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Logo kabupaten karanganyar	<b>UPT PUSKESMAS KEBAKKRAMAT 2 KABUPATEN KARANGANYAR</b>
<b>Kuiseoner Survey Penilaian pegawai dan Kepuasan Masyarakat (SKM)</b>	
JENIS KELAMIN :	L <input type="checkbox"/> / P <input type="checkbox"/>
USIA :	<input type="text"/>
PENDIDIKAN :	<input type="text"/>
PEKERJAAN :	<input type="text"/>
POLI :	(SESUAI BARCODE YANG DISCAN)
<b>Pendapat Pasien tentang pelayanan pasien pada Rawat Jalan</b> (Beri tanda centang (V) pada kotak yang tersedia sesuai jawaban pasien)	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pada pelayanan puskesmas	
<input type="checkbox"/>	a. Tidak sesuai
<input type="checkbox"/>	b. Kurang sesuai
<input type="checkbox"/>	c. Sesuai
<input type="checkbox"/>	d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan prosedur pelayanan pendaftaran pada puskesmas Kebakkramat 2	
<input type="checkbox"/>	a. Tidak mudah
<input type="checkbox"/>	b. Kurang mudah
<input type="checkbox"/>	c. Mudah
<input type="checkbox"/>	d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan

- a. Tidak cepat  
 b. Kurang cepat  
 c. Cepat  
 d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya atau tarif dalam pelayanan

- a. Sangat mahal  
 b. Cukup mahal  
 c. Murah  
 d. Sangat murah

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan

- a. Tidak sesuai  
 b. Kurang sesuai  
 c. Sesuai  
 d. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- a. Tidak sopan  
 b. Kurang sopan  
 c. Sopan  
 d. Sangat sopan

7. Apakah petugas pendaftaran memakai pakaian rapih dan sopan

- a. Tidak setuju

b. Kurang setuju

c. setuju

d. Sangat setuju

**Kritik dan saran untuk meningkatkan mutu layanan pada UPT Puskesmas  
kebakkramat 2**

.....

.....

.....

.....

**SIMPAN**

Gambar 4 Desain Form Respon

5. Desain Laporan Hasil

Desain Laporan Hasil Per Polling

<b>LAPORAN HASIL</b>		
Ruang lingkup	Rata2 skor	Kategori
Kesesuaian persyaratan		
Kemudahan prosedur		
Kecepatan petugas		
Kewajiban biaya		
Kopetensi petugas		
Kesopanan dan keramahan petugas		
Kerapihan berpakaian		
<b>Nilai Pelayanan</b>		
Poli	Rata2 skor	Kategori
Pendaftaran		
Umum		

Gigi		
Laboratorium		
Farmasi		
Fisioterapi		
KIA		
KIE		
<b>Persyaratan</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai		
Kurang sesuai		
Sesuai		
Sangat sesuai		
<b>Kemudahan prosedur</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak mudah		
Kurang mudah		
Mudah		
Sangat mudah		
<b>Kecepatan petugas</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak cepat		
Kurang cepat		
Cepat		
Sangat cepat		
<b>Kewajiban biaya</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat mahal		
Cukup mahal		
Murah		
Sangat murah		
<b>Kopetensi petugas</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai		
Kurang sesuai		
Sesuai		
Sangat sesuai		
<b>Kesopanan dan keramahan petugas</b>		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak sopan		
Kurang sopan		
Sopan		
Sangat sopan		

Kerapihan berpakaian		
Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak setuju		
Kurang setuju		
Setuju		
Sangat setuju		

Kembali

Gambar 5 Desain Laporan Hasil Per Polling

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembangunan sistem, sistem yang dibangun menggunakan basis pemrograman mit app inventory. Hasil dari analisis yang didapat yaitu berupa alur flowchart sistem yang telah berjalan di puskesmas kebakkramat 2. Perancangan database dalam sistem aplikasi pengolah data kuiseoner penilaian pegawai terdiri dari beberapa tabel yaitu tabel pertanyaan, tabel respon dan tabel penilaian. Hasil dari laporan output dari sistem yang dibangun berupa persentase penilaian tiap poli, penilaian tiap jawaban, persentase tiap pertanyaan dan hasil index nilai yang didapat.

## DAFTAR PUSTAKA

Afrillia Sutarviani, 2021 *“Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pajang Surakarta”*. Universitas Duta Bangsa Surakarta. Tugas Akhir

Dharma, Akhmad Kasman (2016). *“Trik Koolaborasi android dengan PHP dan My Sql”*. Yogyakarta: Lokomedia

Edy Siswanto, 2021 *“Mengenal Manfaat Penelitian, Pengertian, Karakteristik dan Jenis-Jenisnya”*, Online: [Http://Mengenail-Manfaat-Penelitian-Pengertian-Karakteristik-dan-Jenis-Jenisnya/](http://Mengenail-Manfaat-Penelitian-Pengertian-Karakteristik-dan-Jenis-Jenisnya/) diakses pada 22 Februari 2022.

Ejournal 2017, *“Pelaksanaan Fungsi Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser”*. Online:Nor Sanah (03-03-17-15-45).pdf. Diakses pada 20 Februari 2023

Ero Ari Wardana 2022. *“Tinjauan Kupuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Karanganyar”*, Universitas Duta Bangsa Surakarta. Tugas Akhir.

Husada, I. A. W. S. B & P. A. Rosita (2018). *“Faktor-faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Bagian TPPRJ di RSUD Harjono S Ponorogo”*.

Nazir, Yusuf Aziz, 2022 *“Ruang Lingkup Penelitian: Pengertian dan Contoh”*, Online: <https://deepublishstore.com/blog/ruang-lingkup-penelitian/> diakses pada 22 Februari 2022

Kemendes RI, 2017 *“Profil Kesehatan Indonesia”* Online: Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2017.pdf. Diakses pada 22 Februari 2023

Kemendes RI, 2018, *“ Data dan Profil Kesehatan Indonesia”*, Online: Data-dan-Informasi\_Profil-Kesehatan-Indonesia-2018

Notoadmojo 2018, *“BAB II Tinjauan Pustaka Test Repository”* Online: <https://Repository.poltekkes-tjk.ac.id> Diakses pada 23 Februari 2023

Notoatmodjo 2018, "BAB IV Metode Penelitian", Online: <https://eprint.umm.ac.id>, Diakses pada 23 Februari 2023.

Notoatmodjo 2018, "*Metodologi Penelitian Kesehatan*". Jakarta: Rhineka Cipta

Permenkes no 75, 2014 "*Peraturan menteri kesehatan republic indonesia*". Online: PMK No.75 ttg Puskesmas.pdf. Diakses pada 22 Februari 2023.

Pohan 2013, "*Mutu dan Kepuasan Terhadap Pasien*". Online: <https://jurnal.poltekkespalembang.ac.id>. Diakses pada 22 Februari 2023

Rosa A.S dan M.Shalahuddin, "*Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek edisi revisi*", Informatika Bandung, Bandung.

Safaat, Nazruddin H. 2012. "*Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis android*", Cetakan Pertama, Edisi Revisi, Penerbit Informatika Bandung. Bandung

Sannah 2017, "*Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*". Online: [Http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia](http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia).

Syafnidawaty, 2020 "*Metode Waterfall*" Online: <https://raharja.ac.id/2020/04/04/metode-waterfall/> Diakses pada 22 Februari 2023

Wikipedia, "*Riwayat Versi Android dari masa ke masa*", Online: [https://id.m.wikipedia.org/wiki/riwayat\\_versi\\_Android](https://id.m.wikipedia.org/wiki/riwayat_versi_Android). Diakses pada 22 Februari 2023

Yakub, 2012, "*Pengantar Sistem Informasi*", Graha ilmu, Yogyakarta.

Yusuf Aziz, 2022 "*Tujuan Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*", Online: <https://deepublishstore.com/blog/tujuan-penelitian/> diakses pada 22 Februari 2022.