

**IMPLEMENTASI METODE SERVICE QUALITY DALAM MENGELOLA KRITIK DAN SARAN DI PUSTU DESA MEDAN SINEMBAH BERBASIS WEB**

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Akhir Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas

Pembangunan Panca Budi Medan

**JURNAL**

**OLEH :**

**NAMA : TEDDY PRASETYO**

**NPM : 2114370222**

**PROGRAM STUDI : SISTEM KOMPUTER**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

**MEDAN**

**2024**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat dasar di Indonesia adalah, Puskesmas yang merupakan unit fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota dengan tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat di tiap wilayah kecamatan dari kabupaten atau kota yang bersangkutan. Pada saat ini Puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, Puskesmas diperkuat dengan Puskesmas pembantu dan Puskesmas keliling, selain itu, untuk daerah yang jauh dari sarana pelayanan rujukan, Puskesmas yang dilengkapi dengan fasilitas rawat inap. Tercatat pada tahun 2000 jumlah Puskesmas di seluruh Indonesia adalah 7.277 unit, Puskesmas pembantu 21.587 unit, Puskesmas keliling 5.084 unit (perahu 716 unit ambulance 1.302 unit). Sedangkan Puskesmas yang telah dilengkapi dengan fasilitas rawat inap tercatat sebanyak 1.818 unit, sisanya sebanyak 5.459 unit tidak dilengkapi dengan fasilitas rawat inap (Depkes, 2004). Sistem pelayanan pengaduhan Puskesmas Pembantu masih menggunakan sistem konvesional dalam pengolahan kritik dan saran berupa media persuratan secara manual yang isi suratnya masi dibuka dan baca satu persatu kemudian akan dibaca oleh atasan yang bertanggung jawab dan direkap kembali oleh petugas kesehatan untuk membuat laporan medis.

Mekanisme tersebut menyebabkan proses pengaduhan pelayanan pasien rawat jalan sering mengalami keterhambatan menuju atasan akibat proses manual dan lama. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah cara yang dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran secara cepat dan mudah

Cara yang dapat digunakan adalah dengan membuat aplikasi berbasis web yang dapat menyajikan fitur pengaduan secara online dan cepat langkah ini memungkinkan pasien mendapatkan pelayanan pengaduan yang cepat sekaligus evisien. Aplikasi ini terdiri dari 3 pengguna yaitu pasien, resepsionis dan kabag . Pasien bertugas sebagai orang yang melapor bila ada kendala saat berobat dipustu, Resepsionis bertugas sebagai pengelola data terkait pasien yang berobat, Kabag bertugas sebagai penanggung jawab dari semua aktivitas yang dilakukan dipustu. Akan tetapi untuk membuat web aplikasi kritik dan saran dibutuhkan metode yang tepat. Penelitian ini menggunakan metode SERVICE QUALITY dalam penyusunannya. Metode SERVICE QUALITY membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan analisa terlebih dahulu dari kekurangan yang terdapat didalam pustu terutama pada bidang kualitas layanan. Setelah analisa permasalahan yang terdapat pada pustu, maka peneliti melakukan penyebaran kuisioner terhadap konsumen sehingga permasalahan kualitas pelayanan dapat diketahui subjeknya. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada SERVICE QUALITY

yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (Tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (Assurance). Dengan adanya aplikasi web Kritik dan Saran menggunakan metode SERVICE QUALITY maka dapat membantu pasien dan pihak pustu dalam penyampaian laporan permasalah. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti menyimpulkan judul yaitu ” IMPLEMENTASI METODE SERVICE QUALITY DALAM MENGELOLA KRITIK DAN SARAN DI PUSTU DESA MEDAN SINEMBAH BERBASIS WEB (Studi Kasus : Pustu Desa Medan Sinembah)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan penulis, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem berbasis web untuk mengelola kritik dan saran di Pustu Desa Medan Sinembah?
2. Bagaimana metode Service Quality dapat diimplementasikan dalam pengelolaan kritik dan saran di sistem tersebut?
3. Bagaimana sistem ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar mendapatkan laporan penelitian sesuai yang diharapkan, maka dibutuhkan batasan dalam prosesnya. Adapun batasan masalah yang penulis sampaikan disini adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya digunakan untuk pengelolaan kritik dan saran dari masyarakat terkait layanan kesehatan di Pustu Desa Medan Sinembah.
2. Data yang digunakan yaitu data masyarakat dan pengguna pustu.
3. Aplikasi ini di buat dengan pemrograman web dan menggunakan basis data MySQL.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan, maka tujuan yang diharapkan tercapai yaitu:

1. Merancang dan membangun sistem berbasis web untuk mengelola kritik dan saran di Pustu Desa Medan Sinembah.
2. Mengimplementasikan metode Service Quality dalam sistem untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan.
3. Membantu pustu dalam meningatkan efektifitas pengelolaan masukan masyarakat sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan kesehatan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dalam menindaklanjuti masukan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat sasaran.
2. Memberikan referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait pengelolaan masukan masyarakat di sektor kesehatan.
3. Mendapatkan wawasan dalam pembuatan perangkat lunak berbasis web.