

Implementasi Metode Service Quality Dalam Mengelola Kritik Dan Saran Di Pustu Desa Medan Sinembah Berbasis Web

Teddy Prasetyo¹, Chairul Rizal², Ranti Eka Putri³

^{1,2,3} Sistem Komputer, Sains dan Teknologi, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Indonesia

Email: ¹ rockaby890@gmail.com, ² chairulrizal@dosen.pancabudi.ac.id, ³ rantiekaputri@dosen.pancabudi.ac.id

(*Email Corresponding Author: chairulrizal@dosen.pancabudi.ac.id)

Received: July 9, 2025 | Revision: July 14, 2025 | Accepted: July 19, 2025

Abstrak

Penelitian ini mengimplementasikan sebuah sistem informasi berbasis web yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Medan Sinembah dengan memfasilitasi pengumpulan kritik dan saran dari masyarakat secara real-time. Sistem ini dikembangkan untuk mengatasi ketiadaan saluran masukan formal yang menghambat Pustu dalam memahami dan memperbaiki kualitas layanannya. Dengan menggunakan metode ServQual, aplikasi ini memungkinkan masyarakat memberikan penilaian terhadap pelayanan Pustu berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data yang terkumpul kemudian dikelola oleh administrator Pustu melalui antarmuka berbasis web, memungkinkan analisis akurat terhadap kualitas pelayanan dan identifikasi area perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini berhasil menyediakan mekanisme yang efisien dan transparan bagi Pustu untuk menerima umpan balik, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Kesehatan, Kritik dan Saran, ServQual, Puskesmas Pembantu, Web.

Abstract

This research implements a web-based information system aimed at enhancing the quality of healthcare services at Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Medan Sinembah by facilitating the real-time collection of public feedback and suggestions. The system was developed to address the absence of formal feedback channels, which hindered the Pustu's ability to understand and improve its service quality. Utilizing the ServQual method, the application allows community members to assess the Pustu's services based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The collected data is then managed by the Pustu administrator through a web-based interface, enabling accurate analysis of service quality and identification of areas for improvement. The research findings indicate that this system successfully provides an efficient and transparent mechanism for the Pustu to receive feedback, thereby supporting better decision-making in its efforts to enhance healthcare service quality.

Keywords Information System, Healthcare Services, Feedback and Suggestions, ServQual, Sub-District Health Center, Web.

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas bertugas dalam melayani setiap urusan Kesehatan masyarakat ditingkat desa atau wilayah kerjanya. Kebutuhan akan kesehatan di zaman sekarang sudah menjadi kebutuhan primer sehingga bersifat wajib. Puskesmas memiliki peran aktif sebagai penyelenggara pelayanan di level pertama yang langsung berhadapan dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan di Puskesmas adalah pengobatan, pencegahan, penarikan mutu Kesehatan dan pemulihan Kesehatan.

Pustu Desa Medan Sinembah menyajikan pelayanan terkait kesehatan seperti puskesmas pada umumnya. Layanan kesehatan yang disediakan adalah konsultasi dan pengobatan balita, penyakit umum, cek kesehatan dan POSYANDU. Jika masyarakat ingin mendapatkan layanan dari Pustu Desa Medan Sinembah maka harus mendaftarkan diri dengan BPJS Kesehatan. Masalah yang terjadi adalah Pustu Desa Medan Sinembah tidak memiliki kotak kritik dan saran sehingga masyarakat tidak dapat memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan Pustu Desa Medan Sinembah dan hal ini mengakibatkan tidak tahunya kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah cara yang dapat membantu masyarakat sehingga dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan dari Pustu Desa Medan Sinembah dan membantu Pustu Desa Medan Sinembah dalam menerima kritik dan saran sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Penggunaan komputer banyak membantu pekerjaan manusia dalam mengelola data dan informasi. Oleh karena itu peneliti memanfaatkan penggunaan komputer untuk dapat membuat sebuah aplikasi yang dapat menyajikan penyampaian kritik dan saran dari masyarakat ke Pustu Desa Medan Sinembah sehingga dapat diterima secara langsung. Akan tetapi dibutuhkan sebuah metode yang dapat mengelola data kritik dan saran sehingga dapat memberikan penilaian yang jelas dan mendapatkan hasil penilaian yang akurat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Efniasari et al (2022) mengenai Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum (Studi Kasus: Puskesmas Kisam Ilir) disimpulkan bahwa Penggunaan Scrum lebih dinamis dan hasil implementasi Scrum ini dapat dilihat dari sistem yang dihasilkan.[1] Sehingga dengan menerapkan Scrum, dapat membuat sistem yang sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengetahui kelayakan sistem yang dibuat, peneliti melakukan uji kelayakan.

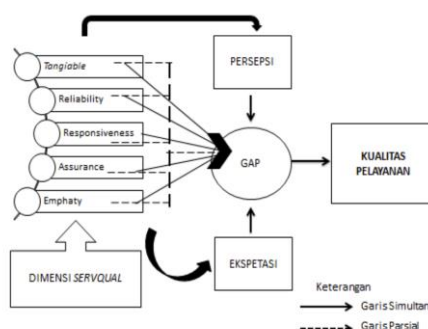
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2024) mengenai Implementasi Rekam Medis Elektronik Melalui Sikda Di Uptd Puskesmas Sukarasa Kota Bandung disimpulkan bahwa Implementasi Rekam Medis Elektronik melalui aplikasi SIKDA yang sudah diterapkan oleh UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung, memberikan kepuasan pada petugas/tenaga medis yang bertanggung jawab dalam input data pada aplikasi.[2]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sudarta (2022) mengenai Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Sdmk) Di Puskesmas Kabupaten Labuhan Batu disimpulkan bahwa Untuk tenaga kesehatan seperti Dokter Umum, Perawat, dan Bidan sudah sangat tersedia di Puskesmas Labuhan Batu khususnya di Puskesmas Perkotaan dan Puskesmas Pedesaan. Dilihat dari hasil penelitian, dimana SDM Kesehatan di Puskesmas Labuhan Batu sudah sangat tersedia, diharapkan SDM Kesehatan tersebut memiliki kualitas yang baik sehingga diharapkan derajat kesehatan masyarakat di Labuhan Batu dapat meningkat.[3]

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah berhasil menerapkan metode ServQual dalam berbagai kasus penilaian maka penelitian ini menggunakan metode ServQual untuk menilai pelayanan puskesmas melalui kritik dan saran dari masyarakat. ServQual adalah Metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah atau organisasi. Servqual merupakan singkatan dari Service Quality, yang berarti kualitas pelayanan (Masruroh & Rahmaningtyas). Metode ini terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Aplikasi yang dibuat terdiri dari dua pengguna yaitu pengguna pertama sebagai administrasi pengelola data kritik dan saran dari puskesmas, pengguna kedua sebagai masyarakat yang memberikan kritik dan saran. Aplikasi dibuat berbasis web dan menggunakan basis data MySQL sebagai media pengolahan data sehingga dapat diakses menggunakan berbagai perangkat keras. Web adalah sekumpulan halaman yang berada di dalam domain di internet, dirancang dengan tujuan tertentu, terhubung satu sama lain, dan dapat diakses secara umum melalui peramban web dengan memulai dari halaman depan atau homepage yang memiliki URL tertentu. Dengan adanya penerapan metode ServQual dan membuat aplikasi berbasis web maka dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran serta membantu Pustu Desa Medan Sinembah dalam memperoleh kritik dan saran untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 2. Konsep ServQual

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini adalah metode Service Quality (ServQual).

a. Langkah 1:

Lima (5) dimensi kualitas layanan menurut ServQual, dimensi tersebut adalah:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas, peralatan, dan staf.
- 2) Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang dapat diandalkan.
- 3) Responsiveness (Daya Respons): Kesiapan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 4) Assurance (Jaminan): Kemampuan dan pengetahuan staf untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan.
- 5) Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian staf terhadap pelanggan.

b. Langkah 2:

Pada setiap pertanyaan, gunakan skala Likert 5 poin:

- 1) 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2) 2 = Tidak Setuju
- 3) 3 = Netral
- 4) 4 = Setuju
- 5) 5 = Sangat Setuju

c. Langkah 3:

Survei ini dilakukan dengan 30 responden. Setiap responden akan memberikan jawaban berdasarkan skala Likert yang telah disediakan.

d. Langkah 4:

Setiap pertanyaan dihitung dengan dua nilai:

- 1) Persepsi (P): Menilai kualitas layanan yang dirasakan oleh responden.
- 2) Harapan (E): Menilai tingkat harapan responden terhadap layanan yang ideal.

Perbedaan antara persepsi dan harapan dihitung dengan rumus:

$$\text{Gap} = P - E \dots\dots\dots (1)$$

Tabel 1. Jawaban Responden

R	Dimensi	Pertanyaan	Harapan (E)	Persepsi (P)	Gap (P - E)
1	Tangibles	Penampilan fasilitas sangat baik	5	4	-1
2	Tangibles	Peralatan dan materi memadai	5	4	-1
3	Reliability	Layanan sesuai janji	5	3	-2
4	Reliability	Layanan akurat dan tepat waktu	5	4	-1
5	Responsiveness	Staf siap membantu jika saya membutuhkan bantuan	5	4	-1
6	Responsiveness	Respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan	5	4	-1
7	Assurance	Staf menunjukkan pengetahuan yang baik	5	4	-1
8	Assurance	Saya merasa aman dan percaya diri dengan staf	5	4	-1
9	Empathy	Staf memahami kebutuhan saya	5	4	-1
10	Empathy	Staf menunjukkan perhatian terhadap saya sebagai pelanggan	5	4	-1
11	Tangibles	Penampilan fasilitas sangat baik	5	4	-1
12	Tangibles	Peralatan dan materi memadai	5	5	0
13	Reliability	Layanan sesuai janji	5	4	-1
14	Reliability	Layanan akurat dan tepat waktu	5	4	-1
15	Responsiveness	Staf siap membantu jika saya membutuhkan bantuan	5	4	-1
16	Responsiveness	Respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan	5	4	-1
17	Assurance	Staf menunjukkan pengetahuan yang baik	5	4	-1
18	Assurance	Saya merasa aman dan percaya diri dengan staf	5	4	-1
19	Empathy	Staf memahami kebutuhan saya	5	4	-1
20	Empathy	Staf menunjukkan perhatian terhadap saya sebagai pelanggan	5	5	0
21	Tangibles	Penampilan fasilitas sangat baik	5	4	-1
22	Tangibles	Peralatan dan materi memadai	5	5	0
23	Reliability	Layanan sesuai janji	5	4	-1
24	Reliability	Layanan akurat dan tepat waktu	5	5	0
25	Responsiveness	Staf siap membantu jika saya membutuhkan bantuan	5	5	0
26	Responsiveness	Respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan	5	4	-1
27	Assurance	Staf menunjukkan pengetahuan yang baik	5	4	-1
28	Assurance	Saya merasa aman dan percaya diri dengan staf	5	5	0
29	Empathy	Staf memahami kebutuhan saya	5	5	0
30	Empathy	Staf menunjukkan perhatian terhadap saya sebagai pelanggan	5	4	-1

Keterangan:

1. Jika nilai gap positif, maka kualitas layanan melebihi harapan.
2. Jika nilai gap negatif, maka kualitas layanan di bawah harapan.
3. Jika nilai gap nol, maka kualitas layanan sesuai dengan harapan.

e. Langkah 5:

Menghitung rata-rata gap untuk setiap dimensi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), Anda perlu menghitung perbedaan rata-rata dari seluruh responden.

$$\text{Rata-Rata} = (\sum(\text{Gap pada pertanyaan dimensi tersebut})) / (\text{Jumlah pertanyaan pada dimensi tersebut})$$

Rata-Rata:

$$\text{Tangibles} = (-1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1) / 10 = -1 \quad (2)$$

$$\text{Reliability} = (-2 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1) / 10 = -1.1 \quad (3)$$

$$\text{Responsive} = (-1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1) / 10 = -1 \quad (4)$$

$$\text{Assurance} = (-1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1) / 10 = -1 \quad (5)$$

$$\text{Empathy} = (-1 + 0 + -1 + -1 + -1 + -1 + -1 + 0 + 0 + -1) / 10 = -0.6 \quad (6)$$

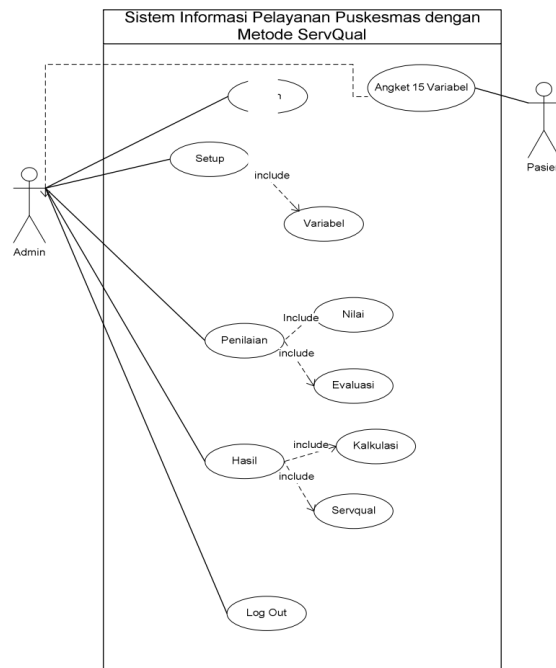
Dimensi yang memiliki nilai gap tertinggi (negatif) adalah Reliability, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa kualitas layanan sering kali tidak sesuai dengan janji atau tidak tepat waktu. Pustu Desa Medan Sinembah dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan layanan untuk memperbaiki dimensi ini. Dimensi Tangibles, Responsiveness, dan Assurance juga menunjukkan adanya gap yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas keseluruhan.

2.2 Perancangan Sistem

Pada penelitian ini penulis menggunakan pemodelan Berorientasi Objek dengan pendekatan UML. Adapun diagram yang di muat meliputi Use case diagram dan class digaram.

2.2.1 Use Case Diagram

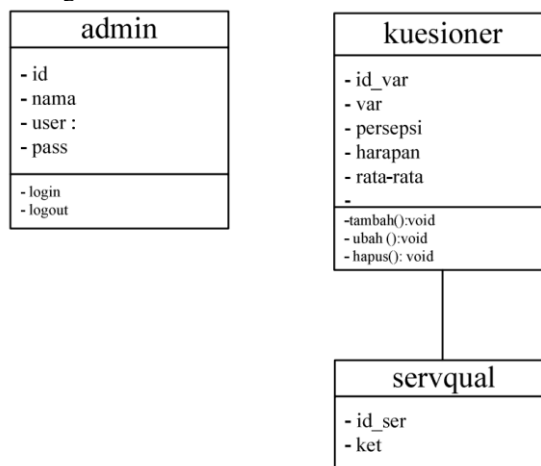
Use Case merupakan suatu interaksi yang terjadi antara sistem dan admin. penggunaan dalam sistem inventori yang dibuat ini hanya diberikan akses untuk admin, lebih lanjut bisa lihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Use Case Diagram

2.2.2 Class Diagram

Dalam dunia pengembangan perangkat lunak, representasi visual dari system adalah alat yang sangat penting untuk memodelkan, merancang, dan mendokumentasikan struktur serta perilaku sistem tersebut. Salah satu metode yang paling umum digunakan adalah class diagram sebagai berikut:



Gambar 3. Class Diagram

2.2.3 Struktur Tabel

Dalam dunia pengembangan perangkat lunak, representasi visual dari system adalah alat yang sangat penting untuk memodelkan, merancang, dan mendokumentasikan struktur serta perilaku sistem tersebut. Salah satu metode yang paling umum digunakan adalah class diagram sebagai berikut:

a. Tabel Admin

Tabel ini digunakan untuk mengelola data admin. Struktur tabel admin adalah sebagai berikut :

Nama tabel : admin

Primary key : id_admin

Foreign key : -

Tabel 2. Tabel Admin

No.	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
-----	------------	-----------	--------	------------

1.	id_admin	int	12	Primary Key
2.	nama	varchar	100	Nama user
3.	user	varchar	20	Username
4.	pass	varchar	10	Pass user

b. Tabel Kuesioner

Tabel ini digunakan untuk mengelola data kuesioner. Struktur tabel kuesioner adalah sebagai berikut :

Nama tabel : kuesioner

Primary key : id_var

Foreign key : -

Tabel 3. Tabel Kuesioner

No.	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1.	id_masuk	int	12	Primary Key
2.	var	int	12	Variabel kuesioner
3.	persepsi	varchar	20	Persepsi kuesioner
4.	harapan	varchar	20	Harapan kuesioner
5.	rata-rata	int	12	Rata-rata kuesioner

c. Tabel Servqual

Tabel ini digunakan untuk mengelola data servqual. Struktur tabel servqual adalah sebagai berikut :

Nama tabel : servqual

Primary key : id_ser

Foreign key : -

Tabel 4. Tabel Servqual

No.	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1.	id_ser	int	12	Primary Key
2.	ket	varchar	20	Keterangan servqual

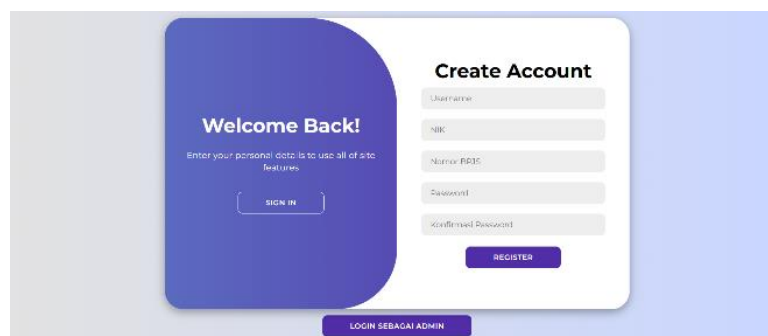
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang berjudul Implementasi Metode Service Quality Dalam Mengelola Kritik Dan Saran Di Pustu Desa Medan Sinembah Berbasis Web, penulis menyajikan hasil akhir dari sistem yang telah dikembangkan dalam bentuk tampilan antarmuka aplikasi. Salah satu tampilan yang ditampilkan adalah sebagai berikut:

3.1 Interface

a. Tampilan Login

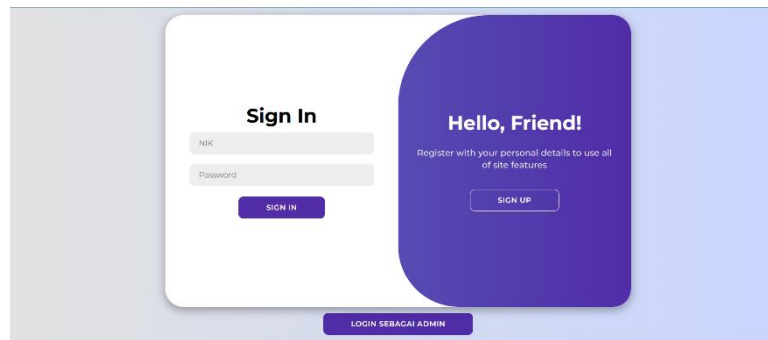
Halaman ini menampilkan antarmuka login dan pendaftaran akun baru, dengan opsi untuk masuk menggunakan nama pengguna dan kata sandi di sisi kiri, serta formulir "Create Account" di sisi kanan yang meminta detail seperti nama pengguna, NIK, Nomor BPJS, dan kata sandi untuk pendaftaran. Di bagian bawah, terdapat juga tombol terpisah untuk "LOGIN SEBAGAI ADMIN".



Gambar 4. Tampilan Login

b. Tampilan Registrasi

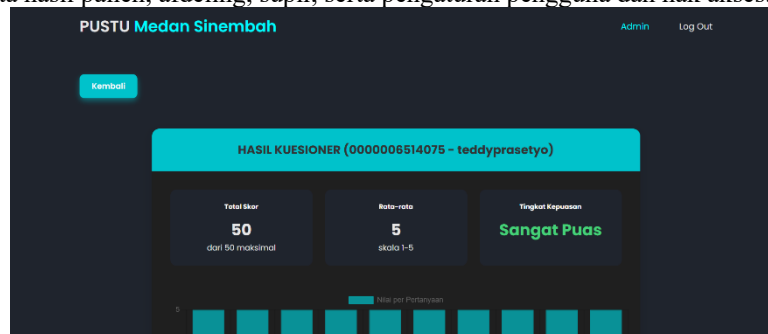
Halaman ini menampilkan antarmuka pendaftaran akun baru, dengan formulir "Sign Up" di sisi kanan yang meminta NIK dan kata sandi untuk proses masuk, serta formulir "Hello, Friend!" di sisi kiri yang mengajak pengguna untuk mendaftar dengan detail pribadi. Di bagian bawah, terdapat tombol terpisah untuk "LOGIN SEBAGAI ADMIN".



Gambar 5. Tampilan Registrasi

c. Tampilan Dashboard Admin

Halaman ini menampilkan dashboard utama untuk peran admin, menyajikan ringkasan data penting seperti jumlah muatan pabrik, muatan panen, afdeling, dan supir dalam kartu informatif, dengan bilah navigasi di sisi kiri yang memungkinkan akses ke data hasil panen, afdeling, supir, serta pengaturan pengguna dan hak akses.



Gambar 6. Tampilan Dashboard Admin

d. Tampilan Kelola Pertanyaan Admin

Halaman ini menampilkan tabel "Kelola Pertanyaan" yang berisi daftar pertanyaan kuesioner, mulai dari "Pertanyaan Ke 1" hingga "Pertanyaan Ke 7", dengan isi pertanyaan yang ditampilkan di kolom sebelahnya, dan di bagian atas terdapat menu navigasi "Admin", "Kelola Pertanyaan", dan "Log Out".

Admin ; Kelola Pertanyaan ; dan Log Out :

Admin

Kelola Pertanyaan

Log Out

PUSTU Medan Sinembah

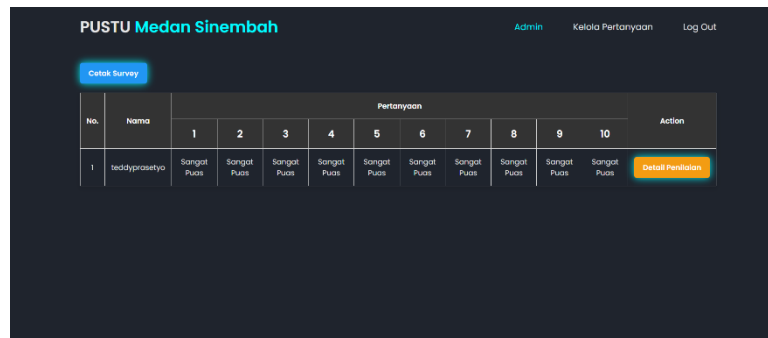
No.	Pertanyaan
Pertanyaan Ke 1	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Penyeratan Pelayanan Dengi
Pertanyaan Ke 2	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Saat I
Pertanyaan Ke 3	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pk
Pertanyaan Ke 4	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan ?
Pertanyaan Ke 5	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Setara Yoh
Pertanyaan Ke 6	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam
Pertanyaan Ke 7	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkati

Copyright © 2024 by PT. Sinembah Sinembah Sinembah

Gambar 7. Tampilan Kelola Pertanyaan Admin

e. Tampilan Cetak Laporan Admin

Halaman ini menampilkan tabel ringkasan hasil survey, yang menunjukkan nama responden dan skor "Sangat Puas" untuk sepuluh pertanyaan berbeda, serta tombol "Detail Penilaian" untuk melihat informasi lebih lanjut, dengan pilihan "Admin", "Kelola Pertanyaan", dan "Log Out" di bagian atas.



PUSTU Medan Sinembah

Admin Kelola Pertanyaan Log Out

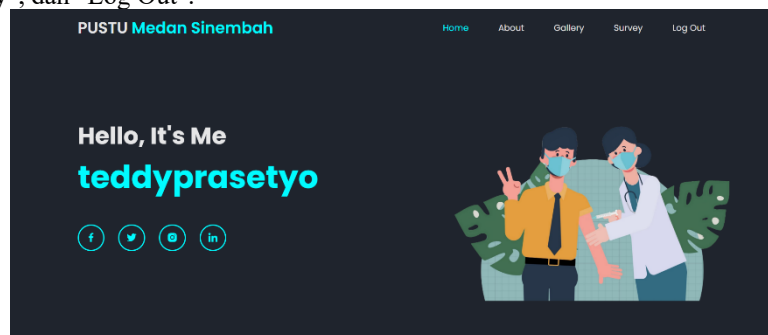
Cetak Survey

No.	Nama	Pertanyaan										Action
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	teddyprasetyo	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Detail Pendirian

Gambar 8. Tampilan Cetak Laporan Admin

f. Tampilan Halaman Utama User

Halaman ini adalah beranda untuk pengguna umum, menampilkan sapaan "Hello, It's Me" diikuti nama pengguna "teddyprasetyo", dan dilengkapi tautan ke media sosial, serta navigasi di bagian atas untuk mengakses "Home", "About", "Gallery", "Survey", dan "Log Out".



Gambar 9. Tampilan Halaman Utama User

g. Tampilan Tentang Kami User

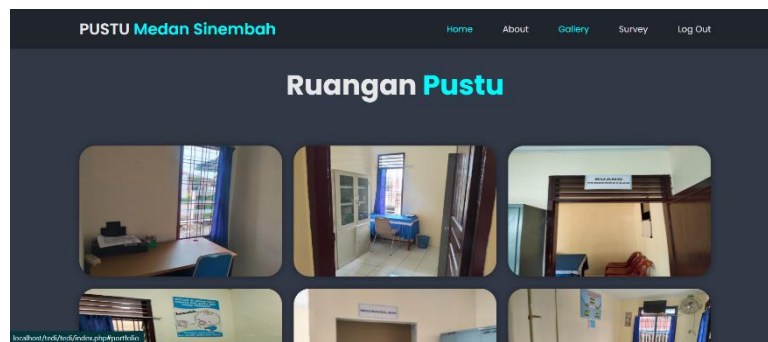
Halaman "About Pustu" ini memberikan informasi mengenai Puskesmas Pembantu Medan Sinembah Deli Serdang, menjelaskan berbagai layanan kesehatan yang disediakan serta kualitas tenaga kesehatan dan fasilitasnya, yang bertujuan memenuhi kebutuhan kesehatan warga masyarakat Kabupaten Deli Serdang, dengan opsi navigasi ke "Home", "About", "Gallery", "Survey", dan "Log Out" di bagian atas.



Gambar 10. Tampilan Tentang Kami User

h. Tampilan Tentang Kami User

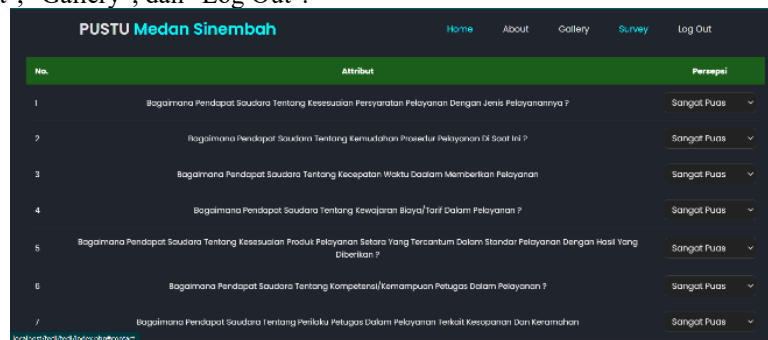
Halaman "Gallery" ini menampilkan koleksi gambar-gambar yang diberi judul "Ruangan Pustu", menyajikan visual dari berbagai sudut ruangan Puskesmas Pembantu, dengan navigasi di bagian atas untuk kembali ke "Home", "About", "Gallery", "Survey", dan "Log Out".



Gambar 11. Tampilan Tentang Kami User

i. Tampilan Survey User

Halaman "Survey" ini menampilkan daftar pertanyaan survei yang dilengkapi dengan opsi dropdown "Persepsi" untuk setiap pertanyaan, memungkinkan pengguna untuk memilih tanggapan mereka, serta navigasi di bagian atas untuk kembali ke "Home", "About", "Gallery", dan "Log Out".



Gambar 12. Tampilan Survey User

3.2 Spesifikasi Hardware dan Software

a. Spesifikasi Hardware

1) CPU

a) Processor AMD Athlon Silver 305U with Radeon Graphics 2.30 GHz

b) Installed RAM 4,00 GB (3,42 GB usable)

c) Harddisk 500 GB

2) Keyboard

3) Mouse

4) Koneksi Internet dengan kecepatan 100 MBPS

b. Spesifikasi Software

1) Google Chrome

2) Enterprise Architect 67

3) Mendeley

4) Aplikasi Web Figma

5) Draw.io

3.3 Pengujian

Pengujian black box dilakukan guna mengetahui kesesuaian fungsional output dari aplikasi yang dikembangkan dengan mengamati hasil eksekusi dari data uji. Berikut ini adalah hasil pengujian black box :

Tabel 5. Black Box Testing Login

No.	Kasus Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Aktual	Status
1.	Halaman Login	Melakukan login dengan memasukkan username dan password	Berhasil login dan diarahkan ke halaman home	Berhasil login dan diarahkan ke halaman home	Sesuai

Tabel 6. Black Box Testing Survey

No.	Kasus Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Aktual	Status
1.	Halaman Home	Melakukan klik menu Semua survey	Berhasil menjalankan menu Semua survey dan diarahkan ke halaman Semua survey	Berhasil menjalankan menu Semua survey dan diarahkan ke halaman Semua survey	Sesuai
2.	Halaman Survey	Melakukan pencarian semua survey dengan fitur pencarian	Berhasil menampilkan semua survey yang dicari dengan fitur pencarian dengan input nama survey	Berhasil menampilkan semua survey yang dicari dengan fitur pencarian dengan input nama survey	Sesuai
3.	Halaman Survey	Menjalankan fitur tambah survey	Menampilkan halaman form barang serta berhasil menambahkan data survey baru melalui fitur tambah survey	Menampilkan halaman form barang serta berhasil menambahkan data survey baru melalui fitur tambah survey	Sesuai

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Medan Sinembah memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan primer yang komprehensif bagi masyarakat di wilayah kerjanya, mencakup pengobatan, pencegahan, peningkatan mutu, dan pemulihan kesehatan, serta melayani konsultasi, pengobatan balita dan penyakit umum, cek kesehatan, hingga POSYANDU bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, ketiadaan saluran resmi untuk kritik dan saran telah menghambat upaya Pustu dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini berhasil mengembangkan sebuah aplikasi berbasis web yang memanfaatkan metode ServQual untuk mengelola kritik dan saran masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan secara langsung, sementara admin Pustu dapat mengelola data tersebut secara efisien, sehingga Pustu dapat secara akurat menilai kualitas pelayanannya berdasarkan lima dimensi ServQual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Dengan dukungan basis data MySQL dan aksesibilitas web, sistem ini tidak hanya memfasilitasi penyampaian kritik dan saran yang transparan, tetapi juga secara signifikan membantu Pustu Desa Medan Sinembah dalam memperbaiki kualitas layanannya, yang pada akhirnya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sejalan dengan temuan penelitian terdahulu mengenai efektivitas pengembangan sistem berbasis Scrum dan implementasi rekam medis elektronik.

REFERENCES

- [1] J. Nasional and T. Komputer, "Aplikasi pelayanan puskesmas di binjai selatan dengan fitur metode service quality berbasis web," vol. 5, pp. 367–375, 2025.
- [2] L. Y. Lestari, "Implementasi Rekam Medis Elektronik Melalui SIKDA di UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung," *Pros. FRIMA (Festival Ris. ...)*, vol. 7, no. 7, pp. 912–918, 2024, [Online]. Available: <https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/view/613>
- [3] Undang Undang Kesehatan, "Peraturan Dan Undang Undang Kesehatan Ri," vol. 16, no. 1, pp. 1–23, 2022.
- [4] T. A. Purba and S. Batubara, "Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Inventory Pada Toko Jaya Com Berbasis Website," vol. 4, no. 1, pp. 313–324, 2025.
- [5] F. Lubis, E. Hariyanto, and R. Septian Hardinata, "Rancang Bangun Aplikasi Arsip Surat Menyurat Elektronik Dengan Model Agile Pada Kantor Desa Setia Karya Mandailing Natal," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 57–62, 2023, doi: 10.47065/bit.v4i1.496.
- [6] R. S. Hardinata, W. Fitriani, N. Mayasari, H. Kurniawan, L. F. Ayu, and E. Hariyanto, "Tahta Media Group".
- [7] F. M. Y. Halawa, Fauzi Muhammad, Agusmunanda, Faizullah Harry, and Heri Kurniawan, "Rancang Bangun Web Interaktif Pemasaran Penginapan Villa Di Sibolangit Menggunakan Metode Waterfall," *J. Komput. Teknol. Inf. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 681–688, 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i1.219.
- [8] A. Badawi and B. Anjasmara, "Instal : Jurnal Komputer QUEUEING SYSTEM DESIGN USING WEBSITE TECHNOLOGY," vol. 16, pp. 176–182, 2024, [Online]. Available: <https://journalinstal.cattleyadf.org/index.php/Instal/index>
- [9] V. Bilatula, T. Lasalewo, and S. Junus, "Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)," *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 3, pp. 1585–1592, 2024, [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- [10] S. Nathania, N. Agustina, R. Hayati, K. Masyarakat, and F. K. Masyarakat, "MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI LABORATORIUM PUSKESMAS PEKAUMAN TAHUN 2024," vol. 1, no. 2, pp. 2020–2021, 2024.

- [11] M. R. Maulana, "Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien Di Puskesmas Melong Tengah Dengan Metode Servqual," *J. Kesehat. Kartika*, vol. 19, no. 2, pp. 6631622–6631624, 2024, doi: 10.26874/jkkes.v19i2.302.
 - [12] Usman, Y. Sabilu, and I. M. C. Binekada, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari," *NeoRespublica J. Ilmu Pemerintah.*, vol. 5, no. 2, pp. 790–806, 2024, doi: 10.52423/neores.v5i2.283.
 - [13] R. A. P. Paranindra Ardhana Biroe Aurori, "G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan," *G-Tech J. Teknol. Terap.*, vol. 8, no. 1, pp. 186–195, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/g-tech/article/view/1823/1229>
 - [14] I. Septyaningrum, R. Ratnawati, and R. Widiarini, "Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode servqual di Puskesmas Tawangrejo," *J. SAGO Gizi dan Kesehat.*, vol. 5, no. 2, p. 301, 2024, doi: 10.30867/gikes.v5i2.1467.
 - [15] M. Awaludin, A. G. Gani, and Y. Gardenia, "Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan," 2024.
 - [16] I. P. Sari and F. Alfari, "Perancangan Sistem Aplikasi Pendataan Membership Gym Menggunakan Metode Unified Software Development Process (USDP) Berbasis Web," *Hello World J. Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 37–48, 2024, doi: 10.56211/helloworld.v3i1.523.
 - [17] I. M. A. Mahardiananta, S. Suhartono, C. Istri Dharmayanti, I. K. A. R. Gunawan, and I. P. A. S. Gunawan, "Pembinaan Dan Maintenance Peralatan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Canggü," *J. Abdi Insa.*, vol. 11, no. 3, pp. 440–447, 2024, doi: 10.29303/abdiinsani.v11i3.1769.
 - [18] A. R. Sakir, "Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone," *J. Darma Agung*, pp. 845–860, 2024, [Online]. Available: <https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>
 - [19] L. Karian Berutu, M. Ayoe, and E. Nst, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web Health Service Information System at Puskesmas Belawan Using Web-Based Service Quality Methodss," *158. InfoSys J.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–168, 2020.
- [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9], [10], [11], [12], [13], [14], [15], [16], [17], [18], [19]