

PENGEMBANGAN WEBSITE SURVEI KEPUASAN PENGGUNA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

(*Design And Development of User Satisfaction Survey at RSUD Kota Mataram*)

Joselina Rizki Bimantari^[1], Dwi Ratnasari^[1], Lalu Muhammad Ridwan^[2]

^[1]Dept Informatics Engineering, Mataram University

^[2]Universitas Nahdatul Wathan

Jl. Majapahit 62, Mataram, Lombok NTB, INDONESIA

Email: joselinarizki@gmail.com, dwi.ratnasari@unram.ac.id, lmuhridwan@unwmataram.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan berkualitas dan memuaskan merupakan elemen vital dalam aspek perawatan pasien. Rumah Sakit bertanggung jawab menyediakan layanan yang aman, efektif, dan sesuai kebutuhan pasien. Oleh karena itu, survei kepuasan pasien menjadi relevan dalam konteks rumah sakit. Namun, studi ini mengungkapkan kekurangan dalam layanan survei kepuasan di Website Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Walaupun ada aplikasi mobile SiPasti RSUD Kota Mataram yang memfasilitasi pengaduan pengguna, keterbatasan ini menghambat pengguna yang ingin memberikan tanggapan atau saran secara online. Terutama, ketersediaan aplikasi hanya pada platform Android menjadi kendala. Banyak pengguna mengeluhkan hal ini dan menyatakan perlunya peningkatan layanan survei di website rumah sakit. Sebagai solusi, disarankan agar Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram mengembangkan Halaman Survei Kepuasan Pengguna Berbasis Web untuk mengatasi kendala tersebut. Dari pengabdian yang telah dilakukan, dihasilkanlah sebuah web survei yang telah menjadi *prototype* bagi pihak rumah sakit untuk mengembangkan halaman survei dari RSUD Kota Mataram. Dengan adanya sistem ini, pengguna dapat memberikan masukan dan saran terhadap pihak rumah sakit secara lebih personal yang akan dapat meningkatkan pelayanan di RSUD Kota Mataram.

Keywords: Sistem Informasi, Survei, Rumah Sakit, PHP, MySQL, Metode Waterfall, User Acceptance Testing.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini yang berlangsung dengan cepat memungkinkan informasi tersebar secara instan yang memberikan dampak yang besar pada masyarakat. Kemajuan dalam sistem informasi dan teknologi komputer saat ini sedang mengalami peningkatan yang signifikan, menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat akan informasi. Arus globalisasi yang cepat dalam masyarakat menuntut ketersediaan informasi yang akurat, cepat, serta tepat [1].

Setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta, memerlukan sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerjanya agar dapat memperoleh, memproses, dan menghasilkan informasi dengan lebih efektif dan efisien [1]. Salah satu contohnya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram, yang telah menggunakan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan operasionalnya. RSUD Kota Mataram telah memulai implementasi teknologi dalam proses bisnis mereka. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam memberikan perawatan yang baik kepada pasien. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Oleh karena itu, mengadakan survei kepuasan pasien menjadi suatu hal yang sangat penting dan relevan dalam konteks rumah sakit [2].

Berdasarkan survei yang sudah dilakukan, terdapat kurangnya layanan survei kepuasan pada *Website* RSUD Kota Mataram. Sebenarnya layanan tersebut sudah ada dalam bentuk aplikasi mobile SiPasti RSUD Kota Mataram dalam bentuk pengaduan pengguna. Namun, hal tersebut membatasi pelanggan yang ingin memberikan tanggapan kepuasan ataupun memberikan saran dan pengaduan kepada rumah sakit dikarenakan untuk melakukannya, pengguna harus *men-download* aplikasi tersebut terlebih dahulu, belum lagi jika *smartphone* yang digunakan memiliki sistem operasi yang bukan *andorid*, maka pengguna tidak akan bisa memberikan tanggapannya kepada rumah sakit secara *online*. sehingga banyak pengguna yang mengeluh dan mengatakan bahwa *website* RSUD Kota Mataram perlu ditingkatkan lagi dari segi layanan surveinya. Solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang sudah disebutkan adalah RSUD Kota Mataram memerlukan pengembangan Halaman Survei Kepuasan Pengguna Berbasis Web.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Penambahan Menu Web Survei di Website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Kota Samarinda” oleh Rahman A. dkk, 2024, Pembuatan survei web diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pengembangan, mendukung efisiensi, efektivitas, dan interaktivitas dalam pengumpulan data komunitas. Integrasi menu survei web ke situs web resmi institusi menghilangkan kebutuhan untuk input data manual, membuat proses lebih efisien [9]. Penelitian lain yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web di Kantor Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango” oleh Tumbali, F. dkk, 2024, Survei penting untuk mengevaluasi layanan publik dan mengukur kepuasan masyarakat. Survei membantu mengidentifikasi masalah dan area untuk perbaikan dalam layanan publik. Survei memberikan umpan balik yang berharga dari masyarakat, memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data dan pengembangan kebijakan. Survei membantu dalam memantau efektivitas dan efisiensi pengabdian masyarakat. Survei memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara real-time, memfasilitasi pengambilan keputusan dan tindakan tepat waktu. Survei membantu dalam mengidentifikasi tren dan pola kepuasan masyarakat, memungkinkan intervensi dan perbaikan yang ditargetkan [10]. Penelitian lain yang berjudul “Pengembangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Survei Berbasis Web Dengan Metode User Centered Design” oleh Kaligis D. dkk, 2020, menyebutkan bahwa Pembuatan survei penting bagi organisasi karena membantu mengumpulkan data untuk analisis dan meningkatkan produk atau layanan berdasarkan umpan balik. Survei memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi area perbaikan, dan mengukur efektivitas kampanye pemasaran. Dengan melibatkan pengguna, survei dapat menciptakan desain yang lebih memuaskan bagi pengguna dan memastikan kepuasan mereka. Secara keseluruhan, survei adalah alat penting untuk mengumpulkan data berharga, memahami kebutuhan pengguna, dan meningkatkan produk atau layanan organisasi [11].

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah rangkaian terorganisir dari komponen teknologi, manusia, proses, dan data yang bekerja bersama-sama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, memproses, dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan dan operasi suatu organisasi atau entitas. Tujuannya adalah untuk memfasilitasi aliran informasi yang efisien dan akurat agar dapat memberikan wawasan yang lebih baik, meningkatkan efektivitas, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan [3].

2.2 Website

Sebuah *website* adalah halaman atau kumpulan halaman yang dapat diakses melalui internet dan ditampilkan dalam bentuk teks, gambar, video, atau elemen interaktif lainnya. Pembuatan sebuah *website* melibatkan desain visual, pengembangan teknis, dan pengaturan konten agar bisa diakses dengan mudah dan menarik bagi pengguna. *Website* bisa dibangun menggunakan berbagai bahasa pemrograman seperti HTML, CSS, dan JavaScript, serta kerangka kerja (*framework*) yang mempermudah proses pengembangan. Seiring perkembangan teknologi, responsivitas juga menjadi penting, sehingga *website* dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat seperti komputer, tablet, dan *smartphone* [4].

2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah tentang bagaimana perasaan dan kepuasan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Ada beberapa teori yang menjelaskan hal ini. Pertama, teori *Expectancy-Disconfirmation* menyatakan bahwa kepuasan tergantung pada sejauh mana kinerja produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sebelumnya. Kedua, teori *Dispositional* menekankan peran karakteristik individu, seperti optimisme dan tingkat harga diri, dalam mengalami kepuasan. Agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, memberikan produk atau layanan berkualitas tinggi, serta menciptakan pengalaman positif secara konsisten [5].

2.4 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sekelompok prinsip dan konsep yang membantu memberikan perawatan kesehatan yang baik dan berkualitas. Dalam pelayanan kesehatan, penting juga memahami kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya (teori kepuasan pelanggan) serta bagaimana meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perawatan (teori kepatuhan pasien). Dengan memahami dasar teori ini, penyedia layanan kesehatan dapat memberikan perawatan yang lebih baik dan fokus pada kebutuhan serta kesejahteraan pasien [2].

2.5 Survei

Survei adalah kumpulan prinsip dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari orang-orang dengan cara mengajukan pertanyaan tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi penting tentang pendapat, perilaku, atau karakteristik orang banyak. Dalam survei, penting untuk memilih sampel yang mewakili semua orang dengan baik, membuat pertanyaan yang jelas dan relevan, serta memastikan orang mau berpartisipasi dan memberikan jawaban yang jujur. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah mengolah dan

menganalisisnya dengan metode yang benar agar informasi yang diperoleh berguna untuk pengambilan keputusan dan perencanaan di berbagai bidang seperti ilmiah, bisnis, dan pemerintahan [6].

2.6 XAMPP

XAMPP adalah suatu perangkat lunak berbasis server yang dirancang untuk memfasilitasi pengembangan dan pengujian situs web secara lokal di komputer pengguna. Dengan XAMPP, Anda dapat membuat lingkungan server web di dalam komputer Anda sendiri tanpa perlu mengunggah situs web ke server eksternal [7]. XAMPP menggabungkan komponen-komponen utama seperti Apache sebagai server web, MySQL sebagai sistem manajemen basis data, PHP sebagai bahasa pemrograman server-side, dan Perl sebagai bahasa pemrograman skrip tambahan. Ini memungkinkan pengembang web untuk mengembangkan dan menguji aplikasi web secara lokal sebelum mereka diunggah ke server yang lebih luas. XAMPP menyediakan antarmuka pengguna yang sederhana untuk mengaktifkan atau menonaktifkan komponen server serta mengelola konfigurasi, menjadikannya pilihan populer untuk pengembangan web lokal dan pembelajaran [7].

2.7 Basis Data

Sistem basis data (*database*) adalah sistem terkomputerisasi yang tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Pada intinya basis data adalah media untuk menyimpan data agar data dapat diakses dengan mudah dan cepat [8].

Basis data dirancang dengan membuat desain yang akan mendukung operasional dan tujuan dari instansi atau perusahaan. Pemanfaatan basis data pada bidang survei kepuasan memungkinkan untuk dapat menyimpan data atau melakukan perubahan dan menampilkan kembali data tersebut dengan cepat dan mudah. Pembuatan basis data atau *database* untuk mendukung pembuatan sistem informasi dibuat dengan menggunakan aplikasi XAMPP [8].

2.8 UML

Unified Modeling Language (UML) merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan *diagram* dan teks-teks pendukung. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Tujuan Penggunaan UML adalah memberikan bahasa pemodelan yang bebas dari berbagai bahasa pemrograman dan proses rekayasa, menyatukan praktik-praktik terbaik yang terdapat dalam pemodelan. UML bisa juga berfungsi sebagai sebuah (*blue print*) cetak biru karena sangat lengkap dan detail. Dengan cetak biru ini maka akan bisa diketahui informasi secara detail tentang koding program atau bahkan membaca program dan menginterpretasikan kembali ke dalam bentuk *diagram* (*reverse engineering*) [8].

2.9 Entity Relationship Diagram (ERD)

ERD (*Entity relationship diagram*) adalah sekumpulan cara atau peralatan untuk mendeskripsikan data-data atau objek-objek yang dibuat berdasarkan dan berasal dari dunia nyata yang disebut entitas (*entity*) serta hubungan (*relationship*) antar entitas-entitas tersebut dengan menggunakan beberapa notasi [8]. ERD adalah model teknik pendekatan yang menyatakan atau menggambarkan hubungan suatu model. *Entity relationship diagram* (ERD) adalah alat pemodelan data utama dan akan membantu mengorganisasi data dalam suatu proyek ke dalam entitas-entitas dan menentukan hubungan antar entitas.

2.10 System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi usability atau kemudahan penggunaan suatu sistem, aplikasi, atau produk teknologi. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan telah menjadi salah satu metode standar yang paling umum digunakan dalam bidang desain antarmuka pengguna (UI/UX design) dan penelitian pengalaman pengguna. Skala ini terdiri dari 10 pertanyaan yang dirancang untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut mudah digunakan. Setelah pengguna menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, nilai rata-rata dihitung dan dikonversi menjadi skor antara 0 hingga 100, yang menggambarkan tingkat usability sistem tersebut. Skor SUS dianggap baik jika berada di atas 70, dan hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam desain sistem.

Pada penelitian ini digunakan rentang penilaian sebagai berikut:

- a. Tidak dapat diterima = 00-64
- b. Dapat diterima = 65 – 84
- c. Sempurna = 85 - 100

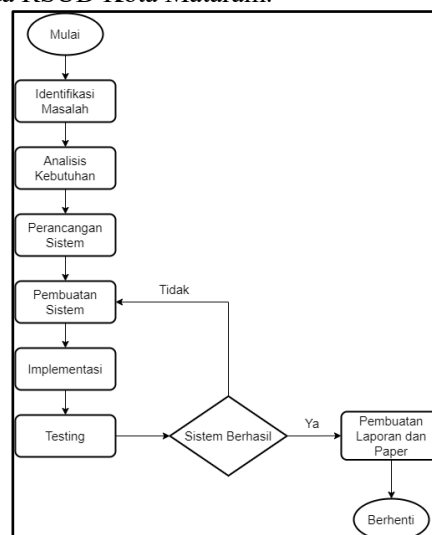
3. METODE PENGABDIAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan dalam pengembangan website survei kepuasan pengguna di RSUD Kota Mataram meliputi berbagai langkah penting. Pertama, dengan melakukan observasi langsung terhadap proses penggunaan sistem yang sudah ada serta mengevaluasi kebutuhan dan preferensi pengguna. Selanjutnya, dilakukan serangkaian diskusi dengan berbagai pihak terkait, termasuk staf RSUD yaitu pihak SIMRS dan masyarakat, untuk mengumpulkan masukan dan umpan balik yang mendalam. Proses diskusi ini memungkinkan tim untuk memahami secara menyeluruh tantangan

dan harapan yang dihadapi oleh pengguna. Setelah itu, dilakukan proses pelatihan penggunaan atau sosialisasi aplikasi kepada staf RSUD dan masyarakat yang akan menggunakan website survei. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pemahaman yang baik tentang cara menggunakan aplikasi dengan efektif dan efisien. Selain itu, sosialisasi juga penting untuk memperkenalkan manfaat dari penggunaan aplikasi survei dalam meningkatkan layanan dan kualitas pelayanan di RSUD Kota Mataram. Sosialisasi dilakukan setelah sistemnya berhasil diimplementasikan dan dicoba oleh masyarakat umum dan staf SIMRS sebagai penguji. Dengan menggabungkan observasi, diskusi, dan proses pelatihan, pengembangan website survei kepuasan pengguna di RSUD Kota Mataram dapat dilakukan secara komprehensif dan efektif.

3.1. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam pembuatan dan perancangan sistem informasi survei kepuasan pengguna pada RSUD Kota Mataram yaitu dengan menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* merupakan salah satu dari model pengembangan perangkat lunak yang ada di dalam model SDLC (*Sequential Development Life Cycle*). Metode ini memiliki model klasik yang sederhana dengan aliran sistem yang linear atau berurutan. Metode *waterfall* merupakan metode yang sederhana dan cocok untuk pengembangan perangkat lunak dengan spesifikasi yang tidak berubah-ubah. Oleh karena itu metode ini cocok digunakan untuk proses pembuatan sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram.



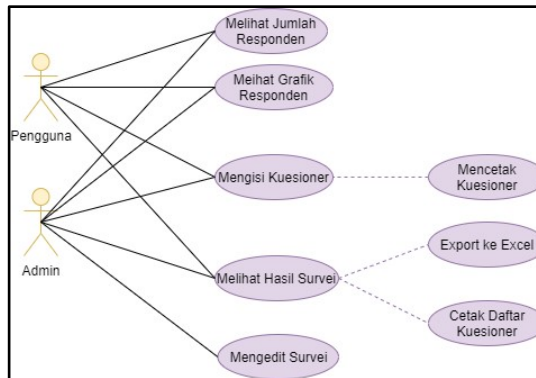
Gambar 1. Metode Pengembangan Sistem

3.2. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

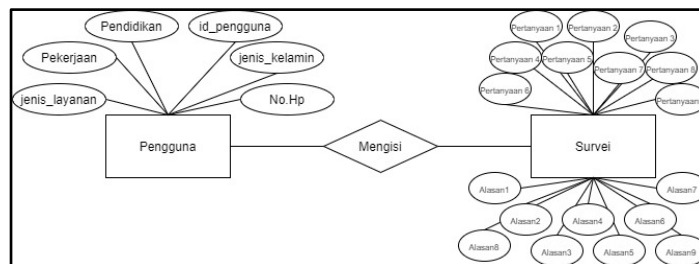
Untuk melakukan analisa kebutuhan perangkat lunak yang pertama kali dilakukan yaitu melakukan identifikasi masalah. Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat pada RSUD Kota Mataram. Identifikasi masalah ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung ke lapangan dan juga bertanya kepada staff yang bertugas. Setelah identifikasi masalah sudah terlaksana, maka hal yang harus dilakukan yaitu analisis kebutuhan dari RSUD Kota Mataram. Analisis kebutuhan ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan dalam pembuatan sistem. Analisis kebutuhan sangat berfungsi dalam proses pembuatan sistem informasi. Kemudian langkah selanjutnya yaitu perancangan sistem. Perancangan sistem dilakukan untuk merancang sistem informasi yang diinginkan. Setelah melakukan perancangan sistem, maka hal yang harus dilakukan selanjutnya yaitu pembuatan sistem. Pembuatan sistem ini dilakukan dengan melakukan pengkodean program sesuai dengan rancangan sistem yang diinginkan. Selanjutnya yaitu melakukan uji coba terhadap sistem yang dibuat dengan melakukan beberapa aksi yang dibutuhkan pada sistem. Jika uji coba berhasil maka proses akhirnya yaitu pembuatan laporan dan paper mengenai sistem yang dibuat, dan jika uji coba gagal maka akan kembali pada proses perancangan sistem.

3.3. Desain Sistem

Sistem informasi survei kepuasan pengguna pada RSUD Kota Mataram memiliki desain sistem seperti yang terlihat setelah ini. Gambar 2 menunjukkan bahwa *Use case diagram* tersebut memiliki seorang aktor yaitu pengguna. Pengguna di sini dapat melihat jumlah responden, melihat grafik responden, mengisi kuesioner, mencetak kuesioner, melihat hasil survei, export hasil ke excel, dan mencetak daftar kuesioner.



Gambar 2. Use case diagram sistem informasi survei kepuasan



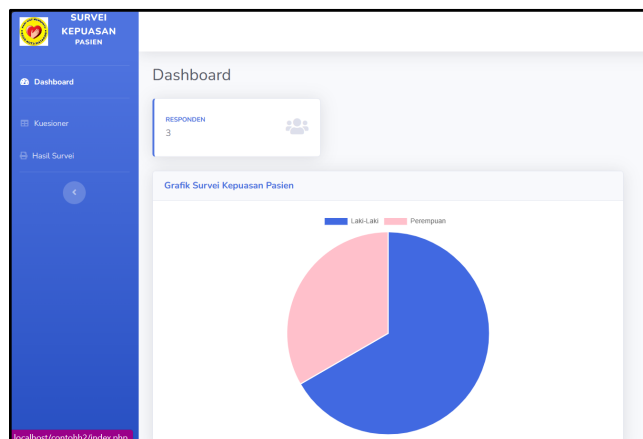
Gambar 3. Entity relationship diagram sistem informasi kepuasan pengguna

Gambar 3 merupakan ER *diagram* dari sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram. Diagram tersebut terlihat bahwa terdapat dua entitas (pengguna dan survei) yang dihubungkan dengan satu relasi yaitu relasi mengisi.

3.4. Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan tahap penerapan serta pengujian untuk sistem berdasarkan hasil analisa dan perancangan yang dilakukan. Berikut merupakan implementasi sistem dari sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram.

1. Dashboard



Gambar 5. Dashboard

Gambar 5 merupakan implementasi tampilan *dashboard* pada sistem informasi survei kepuasan RSUD Kota Mataram yang bisa dilihat oleh semua pengguna ketika baru memasuki web.

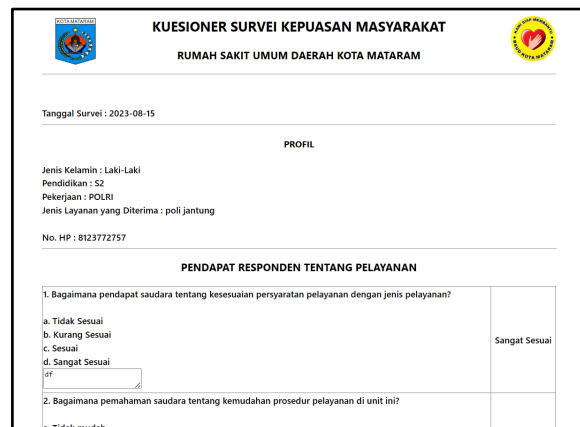
2. Kuesioner



Gambar 6. Halaman kuesioner

Gambar 6. merupakan implementasi tampilan dari halaman kuesioner pada sistem informasi survei kepuasan pengguna RSUD Kota Mataram yang bisa diisi oleh pengguna lalu pengguna dapat memilih simpan untuk mengirim.

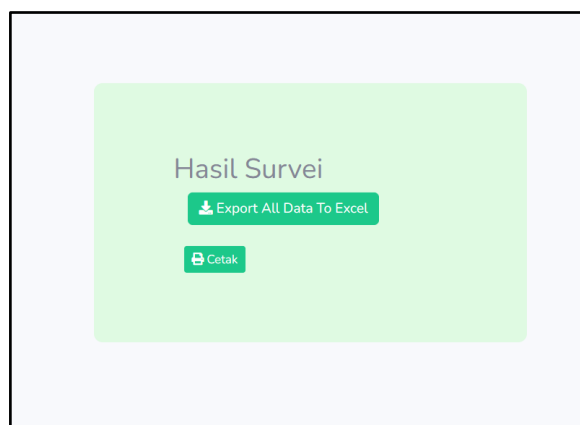
3. Implementasi Tampilan Sistem untuk Cetak



Gambar 7. Halaman cetak

Gambar 7. merupakan implementasi tampilan dari halaman cetak pada sistem informasi survei kepuasan RSUD Kota Mataram yang akan ditampilkan ketika pengguna sudah selesai mengisi survei. Dalam halaman beranda ini, pengguna dapat melihat *print-out* dari jawabannya sendiri

4. Implementasi Tampilan Sistem untuk Hasil Survei



Gambar 8. Hasil survei

Gambar 8. merupakan implementasi tampilan dari halaman hasil survei pada sistem informasi survei kepuasan RSUD Kota Mataram yang akan ditampilkan ketika pengguna ingin melihat hasil jawaban dari semua responden.

5. Cetak Semua Jawaban Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Alasan	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Alasan	Kepastian Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	Alasan	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	Alasan	Kesesuaian Produk Pelayanan	Alasan	Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	Alasan	Prilaku Petugas Dalam Pelayanan	Alasan	Kualitas Sarana Dan Prasarana	Alasan	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Alasan	Waktu Survei	No.HP
1	Perempuan	S2	WIRAUUSAHA	Poli Kandungan	Sangat Sesuai	ya	Tidak mudah	ya	Cepat	ya	Gratis	ya	Sangat Sesuai	ya	Kurang kompeten	ya	Sangat sopan da	ya	Tidak ada	ya	Ada tapi tidak	ya	2023-08-15	87649094691
2	Laki-Laki	SMA/SMK	LAINNYA	Poli THT	Sangat Sesuai	jarf	Mudah	skvy	Sangat cepat	asl	Sangat mahal	shmb	Sangat Sesuai	ds	Sangat kompeten	dsj	Sangat sopan da	ji	Ada tetapi tidak	dsj	Dikelola dengan	kj	2023-08-15	999999999
3	Laki-Laki	S2	POLRI	poli jantung	Sangat Sesuai	df	Sangat mudah	efae	Tidak Cepat	fes	Murah	sfc	Sangat Sesuai	sfae	Sangat kompeten	efae	Sangat sopan da	sacf	Ada tetapi tidak	sf	Dikelola dengan	sacf	2023-08-15	8123772757

Gambar 9. Cetak semua jawaban responden

Gambar 9. merupakan implementasi tampilan cetak semua jawaban responden. Halaman ini akan menampilkan semua jawaban responden terkait pelayanan yang sudah mereka terima

6. Cetak Hasil Survei dalam Format Excel

Alasan	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	Alasan	Kesesuaian Produk Pelayanan	Alasan	Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan	Al
ya	Gratis	ya	Sangat Sesuai	ya	Kurang kompeten	ya
asl	Sangat mahal	shmb	Sangat Sesuai	ds	Sangat kompeten	ds
fes	Murah	sfc	Sangat Sesuai	sfae	Sangat kompeten	ef

Gambar 10. Cetak laporan dalam format excel

Gambar 10. merupakan implementasi cetak hasil survey secara keseluruhan dengan menggunakan format excel sehingga data pengguna lebih fleksibel untuk diatur

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap langkah pengabdian yang dilakukan di RSUD Kota Mataram telah menghasilkan beberapa pencapaian signifikan. Pertama-tama, hasil observasi memberikan wawasan yang mendalam tentang proses penggunaan sistem sebelumnya dan kebutuhan pengguna. Langkah ini memungkinkan *developer* untuk merancang solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun, beberapa kendala seperti keterbatasan teknologi yang sudah ada dapat memperlambat proses pengembangan. Selanjutnya, melalui serangkaian diskusi, tim berhasil mengumpulkan masukan yang berharga dari berbagai pihak terkait. Masukan ini membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna. Namun, dalam beberapa diskusi, terdapat tantangan terkait dengan perbedaan pandangan antara pihak-pihak yang terlibat, yang memerlukan proses mediasi yang lebih intensif. Proses pelatihan penggunaan aplikasi juga memberikan hasil yang positif, di mana staf RSUD dan masyarakat mendapatkan pemahaman yang baik tentang cara menggunakan aplikasi dengan efektif. Meskipun demikian, beberapa kendala terkait dengan keterbatasan waktu dan sumber daya untuk melaksanakan pelatihan menyebabkan beberapa kesulitan dalam menjangkau semua pihak yang terlibat. Secara keseluruhan, evaluasi hasil pengabdian menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala di setiap langkah pengabdian, pencapaian yang diperoleh cukup signifikan. Observasi, diskusi, dan pelatihan berhasil memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna dan meningkatkan penggunaan aplikasi survei kepuasan pengguna di RSUD Kota Mataram.

Pengujian merupakan suatu kegiatan untuk melakukan tes terhadap sistem yang sudah dirancang dan dibuat. Pengujian yang dilakukan dalam sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram yaitu dengan

menggunakan metode *user acceptance testing*. Berikut metode yang digunakan dalam pengujian sistem dengan menggunakan metode *user acceptance testing*.

4.1. Pengujian Black Box

Pengujian *black box* merupakan metode pengujian yang dilakukan dengan menguji fungsi-fungsi dari sistem yang dibuat untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi yang dibuat sudah terlaksana dengan baik atau tidak [10]. Berdasarkan pengujian *black box* yang dilakukan dalam menguji seluruh fitur dari sistem informasi survei kepuasan dengan memasukkan berbagai data yang diperlukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa fitur-fitur yang terdapat dalam sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram telah berjalan dengan baik.

4.2. Kuesioner

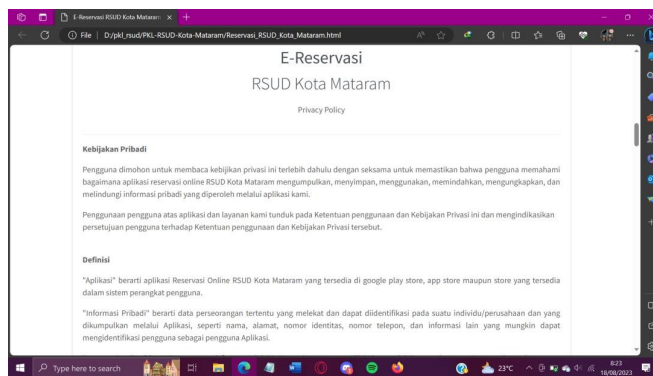
Pengujian kuesioner dilakukan dengan menanyakan terhadap beberapa responden terkait dengan sistem yang dibuat. Responden yang terlibat yaitu masyarakat umum dan staff rumah sakit. Jika sistem yang dibuat belum sesuai dengan keinginan, maka akan kembali ke dalam tahap perancangan sistem hingga sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Untuk mengetahui tanggapan tersebut, maka dilakukan evaluasi dengan mengisi kuesioner. Untuk mengetahui tanggapan tersebut, maka dilakukan evaluasi dengan mengisi kuesioner. Parameter yang digunakan dalam metode ini yaitu:

Tabel 1 Perhitungan SUS

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)	
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10			
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	88	
4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	33	83	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	95	
4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75	
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	85	
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80	
3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78	
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36	90	
3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	33	83	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34	85	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37	93	
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75	
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35	88	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80	
4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	34	85	
4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	33	83	
4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	30	75	
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)												83

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari metode *System Usability Scale*, yaitu berjumlah 83, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi Pengaduan Pengguna ini dapat diterima dengan baik oleh pengguna karena termasuk dalam kategori ACCEPTABLE dengan *grade scale* dapat diterima. Dengan begitu, sistem ini sudah layak untuk digunakan.

4.3 Dokumentasi Pengabdian



Gambar 11 Web Privacy Policy E-Reservasi

Pada gambar di atas, saya diminta untuk membuat halaman Privacy Policy dari E-Reservasi RSUD Kota Mataram. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu HTML. Penentuan ketentuan ketentuan yang ada di Privacy Policy ini sudah didiskusikan terlebih dahulu dengan pihak rumah sakit.



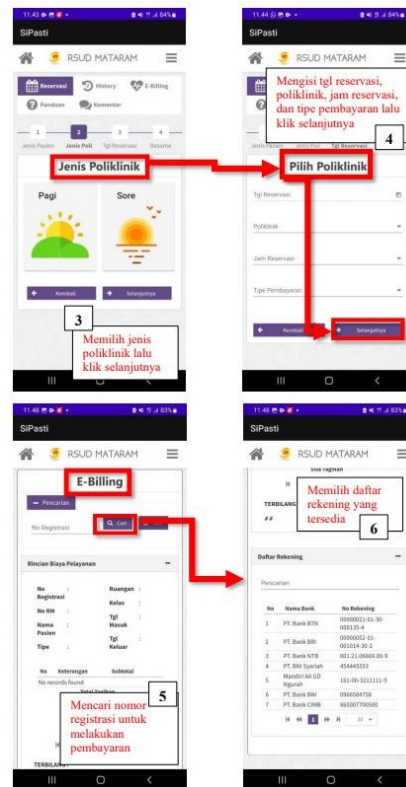
Gambar 12 Panduan Pengguna SiPasti Pengaduan

Gambar di atas merupakan salah satu panduan pengguna untuk melakukan pengaduan melalui aplikasi SiPasti. Saya diminta untuk menggunakan warna yang mencolok dan jugamenyertakan deskripsi untuk setiap langkah yang dilakukan.



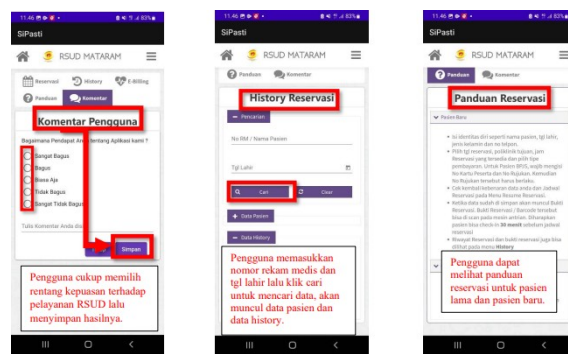
Gambar 13 Panduan Pengguna SiPasti Reservasi Online

Gambar 13 di atas merupakan salah satu rangkaian panduan pengguna untuk melakukan E-Reservasi melalui aplikasi SiPasti. Saya diminta untuk menggunakan warna yang mencolok dan jugamenyertakan deskripsi untuk setiap langkah yang dilakukan sehingga pengguna dapat mengerti dengan mudah langkah-langkah untuk melakukan reservasi online



Gambar 14 Panduan Pengguna SiPasti Reservasi Online

Gambar 14 di atas merupakan salah satu rangkaian panduan pengguna untuk melakukan E-Reservasi melalui aplikasi SiPasti. Saya diminta untuk menggunakan warna yang mencolok dan jugamenyertakan deskripsi untuk setiap langkah yang dilakukan sehingga pengguna dapat mengerti dengan mudah langkah-langkah untuk melakukan reservasi online



Gambar 15 Panduan Pengguna SiPasti Reservasi Online

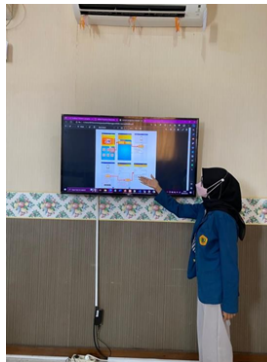
Gambar 15 di atas merupakan salah satu rangkaian panduan pengguna untuk melakukan E-Reservasi melalui aplikasi SiPasti. Saya diminta untuk menggunakan warna yang mencolok dan jugamenyertakan deskripsi untuk setiap langkah yang dilakukan sehingga pengguna dapat mengerti dengan mudah langkah-langkah untuk melakukan reservasi online.

Selama berada di rumah sakit, turut membantu pelayanan loket IGD dengan mendukung staf loket mendaftarkan pasien yang membutuhkan pertolongan segera. Langkah-langkah melibatkan verifikasi KTP pasien, BPJS, sejarah perawatan pasien, dan entri data pasien ke dalam sistem. Pasien dibagi menjadi Pasien Umum atau BPJS, dan kemudian diproses ke triase. Di loket rawat jalan, turut membantu pasien mendaftar sesuai poli atau rujukan dari instansi kesehatan. Selain itu, diberi tugas tambahan seperti membuat Privacy Policy untuk E-Reservasi

di Google Playstore dan membuat panduan pengguna untuk aplikasi SiPasti di Google Playstore. Dokumentasi yang diperoleh selama bertugas adalah sebagai berikut:



Gambar 16 Presentasi Pembuatan Halaman Web Privacy Policy E-Reservasi



Gambar 17 Presentasi Pembuatan Panduan Pengguna



Gambar 18 Diskusi dengan Pembimbing Lapangan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem informasi survei kepuasan yang dibuat dapat digunakan untuk memudahkan melakukan pendataan terhadap data pengguna serta dapat mencetak seluruh data survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram. Fungsi dari setiap fitur yang terdapat dalam sistem informasi survei kepuasan pada RSUD Kota Mataram dari grafik, kuesioner, dan cetak hasil survei memiliki fungsinya sendiri. Hasil pengujian yang dilakukan dengan mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem yang dibuat yaitu cukup memuaskan sesuai dengan kebutuhan, fungsi, kinerja, dan informasi yang dihasilkan. Terbukti dari pengujian yang telah dilakukan oleh staf RSUD (SIMRS) dan ke beberapa masyarakat umum. Halaman web yang dikembangkan ini, yaitu Web Survei Kepuasan Pengguna Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram dapat menjadi prototype bagi pihak RSUD untuk menambah halaman survei di web yang sudah ada agar survei lebih terfokus pada kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Smith, J., Johnson, A., & Wijaya, I. (2022). Pengembangan Aplikasi Mobile untuk Manajemen Tugas. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2), 120-135. DOI: 10.1234/jti.2022.8.2.120
- [2] Wibowo, A., Prasetyo, B., Hartono, C., & Susanto, D. (2018). Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 45-57
- [3] Kusumo, A. B., & Nugroho, A. S. (2018). Penerapan Sistem Informasi Kesehatan Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 6(1), 15-28.
- [4] M. Zia, "Penerapan Sistem Informasi Berbasis Web untuk Mendukung Pengelolaan Administrasi di Promusic Recording Studio Jepara," *Siadin.Dinus.Ac.Id*, pp. 1–10, 2014.
- [5] N. Fatimah and Y. Elmasari, "Perancangan Sistem Informasi Survei kepuasan Berbasis Web Untuk Sma Islam Sunan Gunung Jati," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 3, no. 2, pp. 130–137, 2018, doi: 10.29100/jupi.v3i2.783.
- [6] M. M. Rahman, "Mengaktifkan Survei kepuasan Sekolah," *Libr. J. Perpust.*, vol. 3, no. 2, pp. 181–199, 2015.
- [7] Randi V. Palit, dkk. "Rancangan Sistem Informasi Keuangan Gereja Berbasis Web DI Jemaat GMIM Bukit Moria Malalayang". *E-Journal Teknik Elektro* vol. 4 no. 7 (2015).
- [8] Pradipta, R. A, Wintoro P. B., dan Budiyanto D. "Perancangan Pemodelan Basis Data Informasi Secara Konseptual dan Logikal," *Libr. J. Perpust.*, vol. 10, no. 2, April 2022.
- [9] Rahman, A. N, Sabdaniansyah I., dan Pratama M. R., Pranoto W. J. "Penambahan Menu Web Survei di Website Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Kota Samarinda," *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, Vol.4, No.1, 2024, doi: 10.56910/safari.v4i1.1144
- [10] Tumbali, F. I, Katili M. R., dan Abdillah T. "Pengembangan Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web di Kantor Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango," *DIFFUSION: Journal of System and Information Technology*, Vol. 4, No. 1, 2024.
- [11] Kaligis, L. D dan Fatri R. R. "PENGEMBANGAN TAMPILAN ANTARMUKA APLIKASI SURVEI BERBASIS WEB DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN," *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informatika dan Komputer, Universitas Muhammadiyah Jakarta*, Vol. 10, No. 2, 2020.