

ABSTRAK

Puskesmas Bojongsoang memiliki sebuah sistem penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kategori mutu hasil pengukuran SKM Pelayanan Reguler di Puskesmas Bojongsoang Tahun 2019 adalah 83.00% yang artinya Sangat Baik. Namun, yang masih menjadi permasalahan yang dihadapi oleh pihak puskesmas adalah dari data tersebut pengelola tidak dapat menelusuri secara mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat terutama pasien puskesmas pada kondisi-kondisi tertentu yang lebih spesifik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi sistem informasi manajemen yang dapat melakukan pengambilan data responden secara *realtime* dan analisis data secara mendalam hasil survei kepuasan pelayanan Puskesmas Bojongsoang.

Metode 5C (*contextualized, categorized, calculated, corrected, dan condensed*) dan 4C (*comparison, consequence, connection, dan conversation.*) dari cabang ilmu *Knowledge Management* yang dikombinasikan dengan penerapan ilmu pemeliharaan kualitas pelayanan public *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi yaitu kualitas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* digunakan untuk sistem yang di dalam aplikasi survei yang dibuat.

Aplikasi survei kepuasan pelayanan kesehatan ini dibuat menggunakan metode *Agile Scrum*. Sistem dalam aplikasi ini menggunakan rancangan kuesioner menggunakan Skala *Likert* berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan. Aplikasi ini berbasis *web* yang dibuat dengan menggunakan *framework PHP Laravel* sedangkan *MySQL* digunakan sebagai penyimpanan data (*database*). Untuk proses pengujian sistem menggunakan Metode *User Acceptance Test*. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi sistem informasi manajemen survei *realtime* yang menghasilkan data yang dapat dianalisis secara langsung dan mendalam dengan menggunakan *knowledge conversion (5C4C)*.

Berdasarkan hasil pengujian seluruh fungsi dan penghitungan sudah sesuai dengan harapan *Stakeholder*. Aplikasi yang telah dibuat perlu dikembangkan kembali sesuai dengan kebutuhan Puskesmas Bojongsoang.

Kata Kunci – Knowledge Conversion, Realtime, SERVQUAL, Sistem Informasi Manajemen, Survei Kepuasan Pelayanan.