GEMAKES: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 5, Nomor 3 Tahun 2025, pp. 393-397
eISSN : 2798-4826, DOI: 10.36082/gemakes.v5i3.2516
Open Access: https://ejournal.poltekkesjakarta1.ac.id/index.php/gemakes

UJI COBA DAN SOSIALISASI PROTOTYPE DASHBOARD SISTEM INFORMASI KEPUASAN DI KLINIK KESEHATAN

Haerawati Idris[1]✉, Misnaniarti[2], Asmaripa Ainy[3], Dian Safriantini[4]

Coreponding author: haera@fkm.unsri.ac.id

[1-4]Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,Universitas Sriwijaya, Indonesia

Genesis Naskah: *19-07-2025, Revised: 17-10-2025, Accepted: 24-10-2025, Available Online: 28-10-2025*

Abstrak
Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan, karena mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, setiap fasilitas pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai dasar peningkatan mutu layanan. Namun, proses pengukuran secara manual masih menghadapi tantangan terkait efisiensi dan validitas data. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat penerimaan tenaga kesehatan terhadap prototipe *dashboard* kepuasan pasien berbasis web yang dirancang untuk mempermudah pemantauan dan pelaporan hasil survei di fasilitas kesehatan. Kegiatan dilaksanakan di Klinik UNSRI selama September–November 2024 menggunakan metode sosialisasi dan uji coba kepada 30 tenaga kesehatan. Data dikumpulkan melalui survei daring dengan pertanyaan tertutup dan terbuka mengenai kemudahan dan kepuasan penggunaan *dashboard*. Hasil menunjukkan bahwa 60% peserta merasa sangat puas dan menilai *dashboard* mudah digunakan. Peserta juga memberikan masukan untuk penambahan fitur keamanan dan peningkatan kualitas jaringan internet. Hambatan utama dalam implementasi meliputi keterbatasan infrastruktur digital, validitas data, serta perlunya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan. Secara keseluruhan, *dashboard* ini diterima dengan baik dan berpotensi menjadi alat inovatif dalam meningkatkan transparansi serta mutu layanan kesehatan. Dukungan kelembagaan dan infrastruktur digital menjadi faktor penentu keberhasilan dan keberlanjutan implementasinya.

Kata Kunci : kepuasan pasien, *dashboard*, mutu layanan kesehatan

TRIAL AND SOCIALIZATION OF THE PROTOTYPE DASHBOARD OF THE SATISFACTION INFORMATION SYSTEM IN A HEALTH CLINIC

Abstract
Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, as it reflects users' perceptions of the quality of service received. Based on Permenpan RB No. 14 of 2017, every public service facility is required to conduct periodic public satisfaction surveys as a basis for improving service quality. However, the manual measurement process still faces challenges related to data efficiency and validity. This study aims to assess the level of acceptance of health workers towards a web-based patient satisfaction dashboard prototype designed to facilitate monitoring and reporting of survey results in health facilities. The activity was carried out at the UNSRI Clinic during September–November 2024 using a socialization and trial method involving 30 health workers. Data was collected through an online survey with closed and open questions regarding the ease and satisfaction of using the dashboard. The results showed that 60% of participants were very satisfied and found the dashboard easy to use. Participants also provided feedback on the addition of security features and improvements to internet network quality. The main challenges in implementation include limitations in digital infrastructure, data validity, and the need for ongoing training for healthcare workers. Overall, the dashboard was well-received and has the potential to become an innovative tool in enhancing transparency and the quality of healthcare services. Institutional support and infrastructure.

Keywords: *patient satisfaction, dashboard, healthcare*

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas perawatan kesehatan, yang mencerminkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima (Sagar & Kumar, 2022). Penilaian kepuasan pasien sangat penting dalam perawatan kesehatan karena secara langsung memengaruhi kualitas perawatan dan hasil kesehatan. Survei kepuasan pasien berfungsi sebagai alat yang berharga untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memandu keputusan manajemen. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat memengaruhi keputusan kebijakan kesehatan, yang menekankan perlunya perawatan yang berpusat pada pasien (Anandamurugan et al., 2023).

Pelayanan publik adalah aspek penting yang menjadi perhatian utama pemerintah saat ini. Perbaikan layanan publik menjadi salah satu isu prioritas yang terus diupayakan. Upaya perbaikan ini digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat (Suarsana et al., 2023). Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, Pasal 1 ayat (1) mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat minimal sekali setahun. Pasal 4 ayat (1) menyebutkan hasil survei wajib dipublikasikan, dan ayat (2) mewajibkan laporan disampaikan kepada Menteri PANRB (Kemenpan, 2017).

Mengukur kepuasan pelanggan melibatkan berbagai metodologi yang dapat disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan tertentu. Pendekatan yang komprehensif biasanya mencakup penetapan indeks evaluasi, pengumpulan data yang relevan, dan penggunaan model analitis untuk memperoleh metrik kepuasan. Pengukuran kepuasan menggunakan metode tradisional telah berkembang secara signifikan, khususnya dalam konteks layanan kesehatan dan layanan pelanggan. Pendekatan tradisional sering kali mengandalkan kuesioner dan survei terstruktur untuk mengukur tingkat kepuasan. Metode survei tradisional, seperti wawancara dari pintu ke pintu, telah dibandingkan dengan teknik modern seperti aplikasi telepon pintar, yang mengungkapkan perbedaan dalam tingkat kepuasan yang dilaporkan di antara wisatawan (Susilo et al., 2017).

Mengukur kepuasan pelanggan melalui dasbor daring telah menjadi semakin canggih, memanfaatkan berbagai teknik analitis untuk memberikan wawasan yang dapat ditindaklanjuti. Dashboard ini mengintegrasikan berbagai sumber data, termasuk respons survei, analisis sentimen, dan metrik penggunaan web, untuk menciptakan pandangan komprehensif tentang pengalaman pelanggan. Dasbor dapat menyajikan skor gabungan yang berasal dari respons survei tertimbang, yang memungkinkan perbandingan yang mudah antar organisasi (Plummer et al., 2013). Studi ini bertujuan menggambarkan penerimaan petugas kesehatan terkait prototipe dashboard kepuasan pasien untuk mengukur kepuasan pasien di suatu fasilitas kesehatan.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode edukasi kepada petugas kesehatan.

Pemberian materi berupa ceramah dan diskusi dilakukan selama proses sosialisasi. Pemberian tablet dan banner sebagai media edukasi kepada pasien di klinik nantinya membantu petugas dalam mengumpulkan pendapat dan pengalaman pengguna layanan kesehatan. Setelah kegiatan uji coba dilakukan evaluasi penerimaan peserta terkait dashboard melalui survei melalui online dengan pertanyaan terstruktur dan terbuka.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di klinik kesehatan UNSRI. Selama 3 bulan dilaksanakan kegiatan ini mulai September-Nopember 2024.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan bahan berupa tablet, banner yang berisi barcode situs survei kepuasan seperti disajikan pada gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Banner barcode alamat link survei kepuasan



Gambar 2. Tablet yang diisi pengguna layanan

Hal ini dimulai dengan identifikasi kebutuhan survei kepuasan, penyusunan kuesioner dan aplikasi dan dilanjutkan dengan uji coba dan sosialisasi dashboard. Sebanyak 30 petugas kesehatan terlibat dalam kegiatan uji coba dan sosialisasi dashboard kepuasan pasien. Hasil kegiatan ini dievaluasi dan dimonitor keberlanjutannya.

Hasil dan Pembahasan

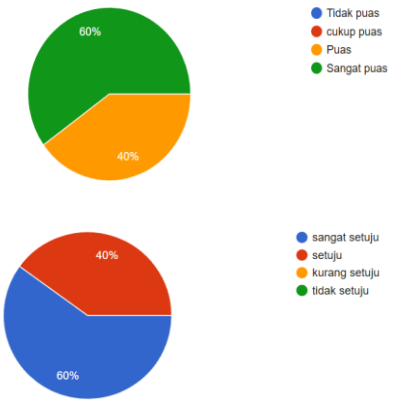
Prototype ini selanjutkan dilakukan uji coba dan sosialisai kepada petugas kesehatan di klinik UNSRI. Bentuk sosialisasi ini dihadiri oleh kepala dan petugas kesehatan yang ada di klinik. Selain pemberian materi dilakukan diskusi dan penyerahan tablet dan banner kepuasan pasien kepada pengelola klinik UNSRI. Peserta sangat antusias mengikuti sosialisasi dan mencoba mengakses prototype dashboard melalui mobile phone. Pemateri menjelaskan informasi fitur dashboard dan konten dari dashboard. Seperti terlihat pada **gambar 3.**



Gambar 3. Sosialisasi dan edukasi dashboard kepuasan pasien

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan petugas kesehatan terhadap aplikasi yang ada melaporkan bahwa 60% menyatakan pendapat berupa sangat

mudah dan sangat puas menggunakan dashboard kepuasan pasien ini seperti terlihat pada **gambar 4**.



Gambar 4. Hasil evaluasi sosialisasi dan edukasi dashboard kepuasan pasien

Adapun komentar petugas kesehatan terkait dashboard kepuasan pasien ini. Komentar anda terkait dashboard kepuasan sebagai berikut:

"Baik sangat bagus untuk kemajuan klinik", (1)

"Sangat membantu meningkatkan mutu klinik" (2)

"Sangat baik dan membantu utk pengembangan klinik" (3)

Sedangkan komentar anda terkait saran anda untuk perbaikan dashboard ini

"Sudah baik dan bagus" (4)

"Ditambah lg fitur" (5)

"Mungkin perlu pengaman kode agar tidak disalahgunakan" (6)

"Semoga tetap berkelanjutan, sinyal wifi bagus" (7)

Pengukuran kepuasan kesehatan dalam konteks online sangat penting untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dengan intervensi kesehatan berbasis web. Berbagai penelitian telah mengembangkan dan memvalidasi alat untuk menilai kepuasan pengguna, memastikan bahwa pengukuran ini dapat diandalkan dan berlaku di berbagai populasi. Kuesioner Kepuasan Klien yang diadaptasi untuk intervensi berbasis Internet (CSQ-I) telah menunjukkan sifat psikometrik yang kuat, yang menunjukkan efektivitasnya dalam mengukur kepuasan dalam konteks kesehatan mental (Boß et al., 2016). Demikian pula, kuesioner kepuasan layanan eheadspace menunjukkan konsistensi internal yang tinggi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan di antara pengguna muda (Rickwood et al., 2019). Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (ACSI) juga telah digunakan secara efektif untuk mengevaluasi situs web NIH, yang memberikan wawasan tentang kepuasan pengguna di berbagai platform (Wood et al., 2008). Terakhir, metode inovatif seperti pengambilan keputusan multikriteria berdasarkan ulasan online telah muncul untuk menilai kepuasan pasien secara lebih akurat (Chen et al., 2024)

Pengabdian masyarakat ini merujuk pada pedoman Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Di fasilitas kesehatan diminta setiap tahunnya melakukan penilaian kepuasan publik. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan performa layanan kepada Masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan. Tingkat penerimaan petugas kesehatan terkait dashboard ini cukup baik. Implementasi dashboard kepuasan di klinik ini diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan kepada semua pengguna. Dalam implementasi dashboard kepuasan di klinik unsri secara umum berjalan dengan lancar dan mudah

dipahami oleh petugas Kesehatan. Hal yang paling penting berupa ketersediaan internet. Oleh karena itu support internet di Lokasi pengabdian merupakan kunci penentu keberhasilan dari dashboard kepuasan ini. Adapun yang belum memiliki gadget, maka klinik menyediakan tablet yang membantu pengguna untuk menilai kepuasan pelanggan.Support dari kampus dengan dukungan website dan internet sangat membantu untuk keberlangsungan dashboard ini di masa mendatang.

Dashboard kepuasan pasien memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, validitas data bergantung pada partisipasi responden yang kadang tidak mencerminkan populasi pengguna layanan secara keseluruhan. Kedua, analisis data yang kurang komprehensif dapat memberikan wawasan yang bias jika variabel penting tidak dimasukkan. Ketiga, penggunaan teknologi ini membutuhkan infrastruktur digital yang memadai dan pelatihan bagi tenaga medis, yang mungkin menjadi tantangan di daerah dengan sumber daya terbatas. Terakhir, dashboard sering kali kurang mampu menangkap aspek emosional atau kualitatif dari umpan balik pasien, yang penting untuk evaluasi mendalam.

Keterbatasan pengukuran kepuasan kesehatan dalam konteks online terutama berasal dari tantangan metodologis, masalah keterlibatan pengguna, dan sifat inheren interaksi digital**.** Diantaranya adalah keterbatasan umpan balik: Pengguna mungkin merasa dibatasi oleh kategori respons yang telah ditetapkan sebelumnya, yang menyebabkan umpan balik yang tidak memadai dan ekspektasi yang tidak realistis terkait hasil layanan(Vosbergen et al., 2012). Selain itu ada sifat interaksi digital. Pengalaman Impersonal: Format daring dapat menciptakan rasa keterpisahan, sehingga menyulitkan pengguna untuk mengekspresikan kepuasan mereka secara akurat. Hal ini diperparah oleh kecepatan interaksi daring yang cepat, yang mungkin tidak memungkinkan refleksi menyeluruh atas layanan yang diterima(Lazakidou et al., 2012).

Kesimpulan dan Saran

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menjelaskan pengembangan dan implementasi prototipe dashboard kepuasan pasien berbasis web di Klinik UNSRI. Dashboard ini dirancang untuk mengukur kepuasan pasien sesuai pedoman Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Implementasi melibatkan pengujian dan sosialisasi kepada petugas kesehatan, disertai pemberian perangkat pendukung seperti tablet. Hasil menunjukkan bahwa 60% peserta menyatakan dashboard mudah digunakan dan bermanfaat untuk meningkatkan mutu pelayanan. Meskipun mendapat tanggapan positif, terdapat tantangan berupa kebutuhan infrastruktur digital, pelatihan, dan keberlanjutan. Oleh karena itu, dukungan internet dan perangkat menjadi faktor penting keberhasilan implementasi. Dashboard ini diharapkan meningkatkan mutu layanan kesehatan di masa depan, meski perlu pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi keterbatasan, termasuk aspek validitas data dan penyediaan fitur keamanan tambahan.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada LPPM UNSRI atas dukungan pendanaan sehingga kegiatan ini dapat diimplementasikan

Daftar Pustaka

Anandamurugan, S., Jayaprakash, P., Mounika, S., & Narendranath, R. (2023). Patient Satisfaction Through Interpretable Machine Learning Approach. *International Conference on Machine Learning, IoT and Big Data*, 39–48.

Boß, L., Lehr, D., Reis, D., Vis, C., Riper, H., Berking, M., & Ebert, D. D. (2016). Reliability and validity of assessing user satisfaction with web-based health interventions. *Journal of Medical Internet Research*, *18*(8), e234.

Chen, Z., Xiao, F., Wang, Y., Wang, Y., Hou, W., Wang, J., & Li, L. (2024). Online review analysis-based multi-criteria decision-making for evaluating patient satisfaction: A case study of the Haodf website. *Journal of the Operational Research Society*, *75*(5), 841–859.

Kemenpan, R. B. (2017). Peraturan kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Publik. *Jakarta, Indonesia*.

Lazakidou, A. A., Ilioudi, S., & Tsironi, M. (2012). Patient satisfaction as part of quality assurance in e-Health. *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare (IJRQEH)*, *1*(1), 1–12.

Plummer, S., Sholtis, D., Flynn, T., & Meyer, L. (2013). *Customer satisfaction dashboard*. Google Patents.

Rickwood, D., Wallace, A., Kennedy, V., O'Sullivan, S., Telford, N., & Leicester, S. (2019). Young people's satisfaction with the online mental health service eheadspace: development and implementation of a service satisfaction measure. *JMIR Mental Health*, *6*(4), e12169.

Sagar, N., & Kumar, R. (2022). A study on patient satisfaction in the outpatient department of a secondary care public hospital. *World Journal of Biology Pharmacy and Health Sciences*, *12*(3), 305–322.

Suarsana, I. K. S., Putra, I. G. J. E., & Paramitha, A. A. I. I. (2023). Rancang Bangun Sistem Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Web di Pemerintah Kabupaten Badung. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, *5*(4), 618–625.

Susilo, Y. O., Abenoza, R., Woodcock, A., Liotopoulos, F., Duarte, A., Osmond, J., Georgiadis, A., Hrin, G. R., Bellver, P., & Fornari, F. (2017). Findings from measuring door-to-door travellers' travel satisfaction with traditional and smartphone app survey methods in eight European cities. *European Journal of Transport and Infrastructure Research*, *17*(3), 384–410.

Vosbergen, S., Laan, E. K., Colkesen, E. B., Niessen, M. A. J., Kraaijenhagen, R. A., Essink-Bot, M.-L., & Peek, N. (2012). Evaluation of end-user satisfaction among employees participating in a web-based health risk assessment with tailored feedback. *Journal of Medical Internet Research*, *14*(5), e2067.

Wood, F. B., Siegel, E. R., Feldman, S., Love, C. B., Rodrigues, D., Malamud, M., Lagana, M., & Crafts, J. (2008). Web evaluation at the US National Institutes of Health: use of the American Customer Satisfaction Index online customer survey. *Journal of Medical Internet Research*, *10*(1), e4.