

ABSTRAK

Puskesmas Kendal memiliki sebuah sistem penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kategori mutu hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Kendal tahun 2019 adalah 79,14% termasuk ke dalam kategori Baik. Namun Puskesmas masih menghadapi kendala yaitu belajar dari data tersebut. Manajer operasional tidak dapat melacak kualitas layanan secara mendalam. Tugas akhir ini bertujuan untuk merancang sebuah aplikasi sistem informasi manajemen yang dapat mendukung serta membantu pasien untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan.

Perancangan aplikasi ini menggunakan metode *scrum*. Tahapan pada metode ini dimulai dari penentuan *scrum team*, lalu penentuan *product backlog* oleh *product owner* dan dilakukan *sprint*. Pada akhir *sprint* terdapat tahap inspeksi dan *sprint retrospective*. Selain menggunakan metode *scrum*, tugas akhir ini juga dikombinasikan dengan ilmu pengukuran kualitas pelayanan *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang akan digunakan dalam aplikasi survei yang dibuat. Aplikasi ini berbasis *web* yang dibuat menggunakan *framework PHP* dan *MySQL* sebagai penyimpanan data. Pada proses pengujian sistem menggunakan metode *user acceptance test*.

Setelah melakukan analisis, perancangan, dan pengujian aplikasi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi peningkatan kualitas pelayanan puskesmas Kendal adalah aplikasi yang sudah dirancang dalam penelitian ini, aplikasi yang dirancang dapat melakukan data kepuasan pelayanan Kesehatan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, berupa sistem manajemen berbasis web yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Sistem telah diuji menggunakan pengujian *black box* dimana fitur yang ada pada sistem berjalan sesuai dengan fungsinya, yang berarti sistem layak untuk digunakan. Serta melakukan pengujian menggunakan pengujian *User Acceptance Test* (UAT) mendapatkan nilai sebesar 95% yang artinya sistem sudah sesuai kebutuhan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan, *scrum*, *servqual*, Sistem Informasi Manajemen.