

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan segala bentuk kegiatan yang diberikan kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, serta mencegah dan menyembuhkan penyakit. Pelayanan kesehatan yang terdapat di Kota Semarang mencakup berbagai fasilitas dan layanan, mulai rumah sakit yang tersebar di berbagai penjuru kota, hingga jaringan Puskesmas yang menjadi garda terdepan pelayanan kesehatan primer, serta terdapat apotek, dan klinik. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya (*Permenkes no 19 tahun 2024, t.t.*). Hubungan antara Dinkes Kota Semarang dan Puskesmas tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dinkes Kota Semarang berperan dalam menyediakan pelatihan tenaga kesehatan, penguatan sistem informasi kesehatan, serta pembinaan berkelanjutan terhadap pelaksanaan standar akreditasi di Puskesmas. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas bukan hanya sekedar target, melainkan sebuah kebutuhan esensial yang harus dilakukan secara berkelanjutan, selaras dengan visi dan misi Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk mewujudkan masyarakat yang sehat, mandiri, dan produktif.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan pondasi utama dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya ini memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup berbagai aspek, mulai dari peningkatan kompetensi tenaga medis, penyediaan fasilitas yang memadai, hingga penerapan sistem manajemen yang efektif. Survei kepuasan pelayanan masyarakat yang dilakukan Dinkes Kota Semarang berfungsi sebagai mekanisme umpan balik langsung dari masyarakat, memungkinkan puskesmas untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan

perbaikan. Pengukuran mutu pelayanan juga dilakukan melalui indikator-indikator pelayanan puskesmas, seperti angka kunjungan, cakupan imunisasi, dan keberhasilan penanganan penyakit. Data dari survei kepuasan masyarakat dan indikator pelayanan dianalisis untuk merumuskan strategi peningkatan mutu yang terarah dan efektif. Peningkatan mutu dapat mencakup pelatihan petugas kesehatan, perbaikan infrastruktur, peningkatan ketersediaan obat-obatan, serta pengembangan sistem informasi yang terintegrasi.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), kecepatan dalam memberikan layanan, sikap dan kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses informasi (Putri, 2021 & Putri Sima Pratiwi dkk., 2023). Selain itu, faktor komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien juga terbukti berperan penting tepatnya dalam hal responsivitas dan ketepatan waktu pelayanan (Rahmawati & Hadi, 2020). Studi lain juga menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan transparan dapat meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan primer seperti Puskesmas (Anandita & Rahmawati, 2024). Oleh karena itu, mempertimbangkan berbagai faktor tersebut merupakan langkah penting bagi puskesmas dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan masyarakat sebagai salah satu indikator utama memungkinkan puskesmas memastikan bahwa upaya peningkatan mutu yang dilakukan benar – benar berdampak positif pada pengalaman dan hasil kesehatan masyarakat.

Survei kepuasan pelayanan masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, t.t.-a). Manfaat dari indikator ini yaitu dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan, mengukur tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta memberikan masukan berharga untuk perumusan kebijakan perbaikan. Penelitian (Sesrianty dkk., 2019), menunjukkan bahwa survei kepuasan pasien mampu mengungkap dimensi mutu di mana terjadi

ketidaksesuaian pelayanan (terutama pada *tangible* dan *responsiveness*) sehingga, memberikan dasar untuk perbaikan layanan secara spesifik. Hal ini diperkuat oleh hasil survei nasional oleh (Cui dkk., 2025) yang menyatakan bahwa data kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman pengguna layanan, tetapi juga berperan dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan peningkatan mutu dan memantau tren perubahan dalam kualitas pelayanan. Namun, dalam kenyataannya, pelaksanaan indikator ini sering menghadapi tantangan, seperti tingkat respons yang rendah atau data yang tidak akurat. (Izza, 2023) menyebutkan bahwa format dan ketepatan waktu pengiriman survei sangat mempengaruhi kepuasan dan respons pasien. Oleh karena itu, indikator ini dilakukan melalui tahapan survei kepuasan hingga memunculkan kebutuhan akan monitoring pelayanan kesehatan yang lebih efektif. Saat ini, tahapan umum yang dilakukan petugas Dinkes adalah mengirimkan *template* pesan *whatsapp* survei kepuasan secara satu per satu kepada masyarakat. Keadaan ini menjelaskan perlunya kegiatan monitoring yang dirancang untuk menilai dan mengevaluasi layanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam lingkungan puskesmas. Kegiatan monitoring sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan standar yang ditetapkan dan sesuai harapan masyarakat. Dalam konteks ini, survei kepuasan pelayanan masyarakat mengambil peran penting sebagai salah satu instrumen utama dalam proses monitoring, karena mampu memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas pelayanan dari perspektif pengguna. Hasil survei ini kemudian berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan.

Proses monitoring pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Semarang menggunakan *WhatsApp* sebagai media utama. Petugas Dinkes mengirim *template* pesan *whatsapp* satu per satu kepada masyarakat. Berdasarkan studi pendahuluan, metode ini mempunyai kelemahan yaitu lama nya waktu dalam proses mengirim pesan, berpotensi terjadinya kesalahan dalam pengetikan pesan (*human error*) dan proses pengumpulan umpan balik dari masyarakat. Diperlukan metode lain yang lebih

efisien namun terjangkau. Aplikasi *WhatsApp Gateway* adalah sistem yang memungkinkan pengiriman pesan otomatis dan massal melalui API (*Application Programming Interface*). menurut (Novryzal dkk., 2024) *WhatsApp Gateway* merupakan sebuah sistem yang memungkinkan integrasi antara aplikasi bisnis dengan platform *WhatsApp*. Sederhananya, ini adalah jembatan yang menghubungkan sistem bisnis whatsapp dengan aplikasi *whatsapp official*. *WhatsApp Gateway* merupakan sebuah interface yang sangat bermanfaat untuk bisnis dalam meningkatkan komunikasi dengan para pelanggannya.

WhatsApp Gateway memiliki peran strategis dalam mendukung sistem komunikasi di bidang kesehatan melalui otomatisasi pengiriman pesan, yang mencakup pengingat jadwal layanan, edukasi masyarakat, serta pelaksanaan survei secara digital. *WhatsApp Gateway* dimanfaatkan sebagai media pengingat jadwal pelayanan kesehatan (Dwi Miharja dkk., 2021) Ariati dkk., 2024a) Selanjutnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustina et al. (2022), Sistem ini digunakan untuk menyebarkan informasi kebutuhan darah secara otomatis kepada pendonor aktif melalui aplikasi *WhatsApp*. Hasilnya, sistem tersebut terbukti mampu mengirimkan notifikasi dalam jumlah besar secara efektif dan efisien, menggantikan metode konvensional yang masih bergantung pada pengiriman manual atau pesan singkat (SMS). Manfaat utama *WhatsApp Gateway* di bidang kesehatan meliputi efisiensi waktu dan biaya dalam pengiriman pesan karena otomatisasi, akurasi data yang lebih tinggi karena meminimalkan *human error* dalam proses input data pasien dan pengiriman informasi (Efniasari dkk., 2022), otomatisasi pengumpulan data survei kepuasan pelayanan (Sutrisno dkk., 2024).serta, memberikan kemudahan dalam melakukan monitoring dan pelaporan secara terpusat (Dwi Miharja dkk., 2021).

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut, pemanfaatan *WhatsApp Gateway* dalam layanan kesehatan memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan preventif, terutama di tingkat Puskesmas. Penggunaan teknologi ini mampu meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, memperluas

jangkauan komunikasi, serta mengurangi beban kerja administratif petugas kesehatan. Dengan demikian, pengembangan sistem monitoring survei kepuasan Puskesmas berbasis *WhatsApp Gateway* di wilayah Semarang diharapkan mampu mengatasi kendala yang ada dan secara signifikan meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang terdapat dalam kegiatan proses pengiriman dan pengumpulan survei kepuasan pelayanan puskesmas masih dilakukan secara manual. Hal ini mengakibatkan proses pengiriman pesan membutuhkan banyak waktu, berpotensi terjadi kesalahan pengetikan, serta menghambat pengumpulan umpan balik dari masyarakat sehingga menjadi lambat dan kurang efisien.

Maka dari itu, perumusan masalah yang akan diteliti adalah Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi monitoring survei kepuasan layanan Puskesmas berbasis *WhatsApp Gateway* agar dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan responsivitas dalam pengumpulan data survei ?.

C. Tujuan Masalah

Tujuan Umum :

Merancang sistem informasi monitoring survei kepuasan layanan Puskesmas yang terintegrasi dengan *WhatsApp Gateway* untuk mempermudah proses penyebaran dan pengumpulan data umpan balik survei di wilayah Semarang.

Tujuan Khusus :

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendesain sistem informasi monitoring survei kepuasan berbasis *WhatsApp Gateway* yang terintegrasi spreadsheet untuk mempercepat dan mempermudah proses pengiriman serta pengumpulan umpan balik.

2. Merancang fitur rekapitulasi hasil survei yang berupa PDF atau Excel dapat diakses oleh Dinas Kesehatan untuk mendukung proses evaluasi internal terhadap pelayanan Puskesmas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat menumbuhkan kreativitas dan inovasi dalam menyelesaikan permasalahan nyata di lapangan melalui solusi berbasis teknologi informasi.
 - b. Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan, terutama dalam bidang pemrograman, analisis sistem, dan pengembangan perangkat lunak.
2. Manfaat Bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang
 - a. Memberikan manfaat berupa memudahkan Dinkes dalam mengumpulkan dan menganalisis kepuasan layanan masyarakat.
 - b. Memberikan manfaat berupa membantu meningkatkan efisiensi proses pengumpulan dan pengelolaan data kepuasan masyarakat dengan sistem yang otomatis dan terintegrasi.
 - c. Bagi petugas Dinas Kesehatan Kota Semarang penelitian ini memberikan manfaat berupa mengurangi beban kerja petugas dalam proses pengiriman survei dan pengolahan data secara manual.
3. Manfaat Bagi Universitas Widya Husada Semarang
 - a. Universitas mampu mengembangkan kemajuan teknologi dan memberikan fasilitas.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan inovasi universitas widya husada dalam mewujudkan universitas dengan SDM yang unggul.

- c. Mendorong kolaborasi antara institusi pendidikan dan instansi pemerintah dalam menciptakan solusi teknologi yang berdampak nyata bagi masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
Catur Puji Agustina, Zaenul Arif, Syefudin 2022	Implementasi <i>Whatsapp Gateway</i> Pada Sistem Pelayanan Donor Darah	Metode yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi enam tahapan yaitu diawali dari identifikasi masalah, kemudian pengumpulan data, lalu dilanjut perancangan sistem, implementasi sistem, pengujian sistem dan penulisan laporan penelitian.	penggunaan <i>WhatsApp Gateway</i> sebagai media pengiriman notifikasi kepada pendonor darah telah berjalan sesuai dengan tujuan awal dan dikatakan berhasil. Hal ini juga dibuktikan dengan pangujian blackbox yang dilakukan bahwa semua keluaran dan hasil yang diharapkan telah sesuai.	Penelitian terdahulu menggunakan <i>WhatsApp Gateway</i> sebagai media notifikasi satu arah kepada pendonor darah tanpa ada umpan balik monitoring.
Andress Novryzal, Nada Kamilia dan Herman Fauzi 2024	Pembangunan Aplikasi <i>Whatsapp Gateway Official</i> Dumas Menggunakan Artificial Intelligence (Studi Kasus Unit Kerja Asdep	Metode pengembangan sistem model Waterfall	Aplikasi WA <i>Gateway Official</i> Dumas ini dapat mengatasi beberapa permasalahan yang ada di unit kerja Asisten deputy pengaduan masyarakat terutama untuk	Penelitian terdahulu menggabungkan <i>WhatsApp Gateway</i> dengan aplikasi berbasis Artificial Intelligence (AI), yang memungkinkan

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
Dumas, Kemensetneg)			menyampaikan surat tindaklanjut dumas, surat pengaduan, lampirannya ke beberapa PIC instansi terkait baik pusat maupun daerah dapat disampaikan secara realtime, serta system dapat melakukan peringkasan multi dokumen kasus pengaduan masyarakat secara otomatis untuk menemukan inti permasalahan pengaduan secara cepat, lengkap dan akurat guna mempercepat penanganan pengaduan masyarakat.	chatbot membalas pesan masyarakat secara otomatis.
Lina Andriani 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online dengan Aplikasi <i>WhatsApp</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santo	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara pendaftaran online dengan kepuasan pasien memiliki hubungan timbal balik satu dengan lainnya. Sebanyak 67%	Penelitian terdahulu merancang Aplikasi <i>WhatsApp</i> digunakan untuk pendaftaran online.

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
Vincentius Singkawang			responden menganggap pelayanan pendaftaran online berkualitas, 61% responden menganggap bahwa pelayanan pendaftaran online memuaskan.	
Nuriya Maliihatin 2024	Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penggunaan Aplikasi <i>Whatsapp</i> Untuk Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Panti Wilasa Dr Cipto Semarang	Penelitian Kuantitatif dengan metode deskriptif dengan teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling.	Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi <i>WhatsApp</i> untuk pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Dr Cipto Semarang dengan persentase pada kelima dimensi EUCS diatas 50% dari total hasil pengisian kuesioner yang dilakukan pasien. Dimensi isi mendapatkan hasil 63%, dimensi akurasi mendapatkan hasil 66%, dimensi bentuk mendapatkan	Aplikasi <i>Whatsapp</i> Untuk Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Panti Wilasa Dr Cipto Semarang

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN
			hasil 61%, dimensi kemudahan pengguna mendapatkan hasil 58%, dan dimensi ketepatan waktu mendapatkan hasil 60%	

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

