ABSTRAK

Kementerian Kesehatan sudah melakukan transformasi digitalisasi kesehatan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pencatatan dan pelaporan dipuskesmas. Saat ini puskesmas sudah menerapkan penggunaan aplikasi-aplikasi layanan yang sudah terpusat. Tetapi layanan penggunaan aplikasi pada Puskesmas Klampis belum maksimal, banyaknya aplikasi yang harus digunakan tetapi kurangnya integrasi dapat mengakibatkan tidak efisien dan kesalahan saat manajemen data. Hal ini dapat mempengaruhi pelayanan pada Puskesmas Klampis. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis layanan penggunaan aplikasi-aplikasi yang ada pada Puskesmas Klampis untuk meminimalisir kendala, meningkatkan pelayanan untuk mencapai visi & misi puskesmas dan Peraturan Kementerian Kesehatan Permenkes. Maka dari itu keluaran penelitian ini mengimplementasikan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 dengan domain service operation dan analisis standar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah diuji oleh Puskesmas Klampis dalam bentuk rekomendasi perbaikan pada layanan yang telah di validasi oleh Dinas Kesehatan Bangkalan dan Kepala Puskesmas Klampis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil persentase variabel *event management* 74,5%, *incident management* 75,5%, *request fulfillment* 74,5%, *problem management* 79%, dan *access management* 79% yang berarti jawaban responden "setuju" terhadap layanan aplikasi kesehatan. Meskipun demikian, pada variabel *event management* dan *request fulfillment* memerlukan rekomendasi perbaikan, dan hasil analisa SKM mendapatkan indeks A yang berarti kualitas pelayanan Puskesmas Klampis sangat baik. Hasil rekomendasi analisa yang sudah diverifikasi dan divalidasi agar mengetahui posisi penilaian, permasalahan dan bisa diperbaiki jika tidak sesuai dengan tujuan penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: Dashboard, ITIL V3, Layanan Aplikasi, Puskesmas, Survei Kepuasan Pengguna (SKM)