

Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Eka Nuraeni^{1*}, Erix Gunawan², Falaah Abdussalaam³, Jeri Sukmawijaya⁴

¹Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha

^{2,3,4}Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Piksi Ganesha

*ekanuraeni763@gmail.com

Abstrak

Pelayanan prima atau service excellent di rumah sakit sangat diperlukan untuk menyukseskan kepercayaan dan pelayanan sesuai standar. Dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan adanya layanan pengaduan pasien guna merespon setiap layanan serta mewujudkan hak yang diterima oleh pasien. Ketersediaan layanan pengaduan pasien di Rumah Sakit Hermina Arcamanik saat ini masih menggunakan google form dan pengiriman keluhan menggunakan whatsapp, media yang digunakan dirasa masih kurang efektif dan efisien sehingga rentan adanya manipulasi data atau kesalahan ketika input data. Berdasarkan kendala tersebut penting adanya proses pengaduan dapat terselesaikan dengan baik, pengolahan data yang sesuai serta kemudahan dalam akses layanan secara online oleh pasien dapat secara utuh dan menyeluruh. Maka dibuatlah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pasien dalam bentuk web guna mempermudah akses, Sistem Informasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan memiliki interface dengan Bootstrap serta dilengkapi Javascript, database penyimpanan menggunakan MySQL dan server hosting local dari Apache menggunakan program XAMPP. Hasil penelitian dari perancangan sistem informasi layanan pengaduan berbasis web berupa akses layanan yang dapat digunakan dengan mudah dan terhubung ke internet dengan cepat serta pengolahan data yang sesuai

Kata Kunci: Google Form, Interface, Online, Service Excellent, Web, Whatsapp

Abstract

Excellent service or service excellence in hospitals is needed to provide trust and service according to standards. In an effort to improve services, a patient complaint service is needed to respond to each service and realize the rights received by patients. The availability of patient complaint services in Hermina Arcamanik Hospital is currently still using google form and sending complaints using whatsapp, the media used is still considered less effective and efficient so that it is vulnerable to data manipulation or errors when inputting data. Based on these obstacles, it is important that the complaint process can be resolved properly, appropriate data processing and ease of access to online services by patients can be fully and thoroughly. So a Patient Complaint Service Information System was made in the form of a web to facilitate access, this Information System was created using the PHP programming language and has an interface with Bootstrap and is equipped with Javascript, a storage database using MySQL and a local hosting server from Apache using the XAMPP program. The research results of designing a web-based complaint service information system in the form of service access that can be used easily and connected to the internet quickly and appropriate data processing.

Keywords: Google Form, Interface, Online, Service Excellent, Web, Whatsapp.

1. Pendahuluan

Teknologi dan sistem informasi merupakan hal yang penting dan terus berkembang seiring

waktu. Perkembangan teknologi semakin marak didukung dengan terdapatnya perangkat yang

mampu mengolah data serta informasi dengan cepat.

Teknologi dan informasi menjadi penunjang terciptanya pengelolaan yang baik serta sarana integral yang terkait pada perusahaan dan memberikan perubahan yang sangat signifikan.

[1]

Penggunaan teknologi dan kebutuhan informasi di bidang kesehatan juga tidak kalah penting. Rumah sakit merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi untuk menunjang terciptanya upaya-upaya yang berkualitas terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. [2]

Pelayanan yang diberikan harus berfokus pada harapan dan kebutuhan pasien, pelayanan yang sesuai dengan standar dan kode etik, sehingga tercapainya optimalisasi pada mutu pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.[3]

Indikator keberhasilan suatu rumah sakit dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.[4] Jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar maka tercapailah kepuasan pasien. Namun, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai standar yang berlaku maka pasien tidak akan merasa puas. Hal tersebut penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap perkembangan dan kualitas suatu rumah sakit.[5]

Rumah Sakit menyediakan berbagai macam pelayanan terhadap masyarakat berupa

pelayanan rumah sakit dan administratif.[6] Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dan tidak memuaskan, maka diperlukan adanya penyelenggaraan sistem informasi untuk menampung berbagai keluhan.[7]

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti merancang sebuah sistem untuk memudahkan pasien memberikan keluhan berupa website layanan pengaduan pasien yang bisa diakses kapan saja sehingga lebih efektif dan efisien.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terkait

Penelitian ini terkait dengan beberapa penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, antara lain :

- Penelitian yang dilakukan oleh Viera Resky dan Linda Atika pada jurnal yang berjudul "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Web Engineering Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang" didapat kesimpulan bahwa penggunaan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Web Engineering Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang membantu meningkatnya layanan dan kinerja petugas dalam memberikan informasi layanan pengaduan kepada pasien.

- Penelitian yang dilakukan oleh Nirma Dwi Wulansari, Gita Indah Marthasari dan Briansyah Setio Wiyono pada jurnal yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pengaduan RSUD Dr. Soedarsono Pasuruan Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall” didapat kesimpulan bahwa dengan adanya layanan pengaduan berbasis website ini dapat membantu memecahkan masalah dan memudahkan pasien dalam mengirimkan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diterima secara *online*.
- Penelitian yang dilakukan oleh Dewa Putu Yudhi Ardiana dan I Made Shaja Dwiputra didapat dari jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web” didapat kesimpulan bahwa sistem informasi penanganan keluhan ini menghasilkan informasi keluhan pelanggan dan membantu *customer care* dalam pengolahan data keluhan serta pengujian *black box testing* yang sudah berjalan sesuai harapan.
- Penelitian yang dilakukan oleh Andi Rival Borneo Tampiang, Mayang Sari dan Ahmadi didapat dari jurnal yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Dan Monitoring Tanggapan Pengaduan Pusat Data Elektronik RSUD Ulin Banjarmasin Berbasis Web” didapat kesimpulan bahwa Aplikasi Pengaduan Pusat Data Elektronik RSUD Ulin Banjarmasin berbasis web perlu adanya perkembangan menjadi android untuk mempermudah penggunaannya.
- Penelitian yang dilakukan oleh Ito Riris Immasari dan Sofia Dara Sari didapat dari jurnal “Perancangan Sistem Informasi Keluhan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Paseban” didapat kesimpulan bahwa pembuatan aplikasi tersebut akan memberikan informasi melalui email dan sms terhadap pasien yaitu link kuisisioner, aplikasi tersebut akan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mengisi pengaduan, serta memberikan kemudahan kepada admin dalam menerima hasil kuesioner dan pembuatan laporan

2.2. Landasan Teori

1. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan data yang terkoneksi dan kombinasi dalam suatu teknologi untuk membangun manajemen yang dapat membantu dalam proses pencapaian tujuan. Sistem informasi berisi komponen yang terintegrasi dan sistematis.[8][9]

Sistem informasi memiliki tipe data yang bisa diolah agar dapat digunakan dan ditampilkan dengan mudah terhadap *user* agar dapat dikelola dengan baik. Pengembangan sistem informasi

bertujuan untuk menghasilkan produk yang berisi banyak informasi.[10]

2. Website

Website adalah kumpulan data yang berisi data pendukung dan format halaman dokumen web yang ditulis dalam *Hypertext*. [11][12] Website memiliki halaman utama yang disebut dengan homepage dan memuat komponen berupa teks, gambar dan lainnya. Website digunakan sebagai media penyampaian informasi yang nantinya digunakan oleh pemakai web yang dapat dikunjungi menggunakan browser dengan akses internet.[13]

3. Metode Penelitian

3.1. Metode pengumpulan data

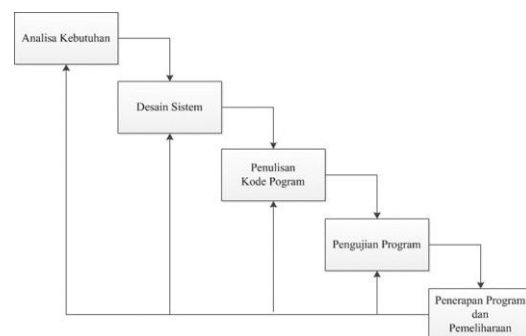
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memaparkan penjelasan secara induktif. Dengan metode kualitatif maka hasil penelitian akan memiliki pemahaman yang dalam tentang sistem informasi layanan pengaduan pasien.[14]

Pengembangan sistem informasi membentuk kerangka dan membutuhkan metode agar sesuai dengan yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan pengembang. Model yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode Waterfall yang termasuk salah satu model SLDC

yang digunakan oleh dalam meningkatkan sistem informasi.[15][16]

Model waterfall mempunyai karakteristik pada setiap tahapan dan pengerjaannya harus sesuai dengan tahapan pada metode waterfall.[17] Memiliki skema sistematis, yang diawali dengan analisis kebutuhan sampai ke penerapan program dan pembahasan.[18]

Berikut desain metode pengembangan sistem informasi model Waterfall:



Gambar 1 Waterfall

- Analisis Kebutuhan
Tahapan analisis digunakan selama proses merancang sistem informasi pelayanan pengaduan pasien berbasis web. Data yang diperlukan dalam perancangan sistem informasi layanan pengaduan pasien diambil dari menganalisis hasil observasi dan studi pustaka di Rumah Sakit Hermina Arcamanik agar dapat mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan.
- Desain Sistem
Identifikasi mengenai komponen-komponen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sajian *interface* yang dirancang oleh peneliti

mulai dari *interface* pembuatan akun, *interface login user* dan pengguna, sampai *interface* laporan yang akan digunakan oleh *user* dan pengguna.

- Penulisan Program

Pada tahap penulisan program ini agar sesuai dengan fungsionalitas yang diharapkan, peneliti melakukan rancangan program yang merupakan proses penerapan tahapan desain kedalam bahasa pemrograman.

- Pengujian Program

Pengembangan perangkat lunak yang tidak kalah penting adalah pengujian program. Pengujian program dilakukan untuk mengidentifikasi kesalahan dan mencari sebanyak mungkin kesalahan yang ada untuk menjadi bahan evaluasi.

- Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahapan terakhir yaitu Penerapan dan pemeliharaan, pada tahapan ini *software* yang sudah dirancang akan dioperasikan dan dijalankan serta dilakukan pemeliharaan oleh penggunanya. Pemeliharaan termasuk dalam kegiatan untuk memonitor dalam memperbaiki fasilitas atau fitur rancangan.[8][9]

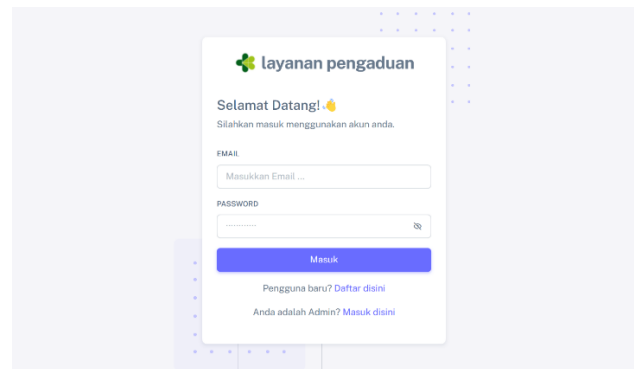
3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Hermina Arcamanik.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Rancangan Sistem

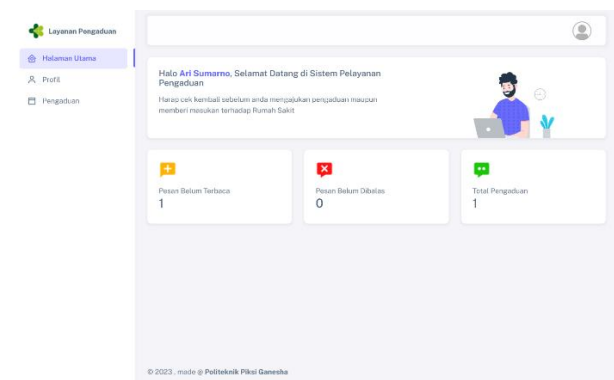
Berikut merupakan implementasi tampilan sistem informasi layanan pengaduan pasien:



Gambar 2. Halaman Login User

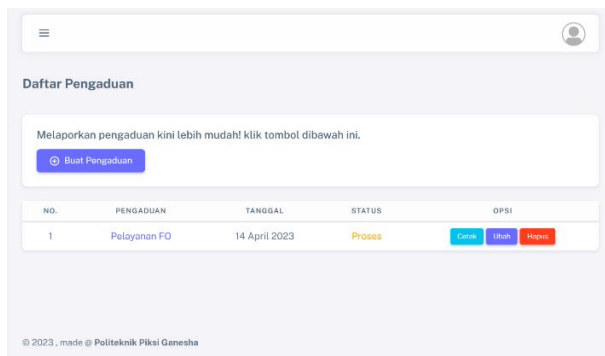
Halaman *login* ini menggunakan sistem *multilevel user login* yaitu akses *login* yang digunakan lebih dari satu user. Halaman *login* ini diperuntukkan untuk pengguna, petugas dan admin.

Jika ingin menambah akun untuk pengguna maka klik *Daftar Disini* untuk melakukan registrasi. Pada menu ini *user* bias masuk ke halaman selanjutnya dengan memasukkan *username* dan *password* untuk menjaga kerahasiaan *user*.



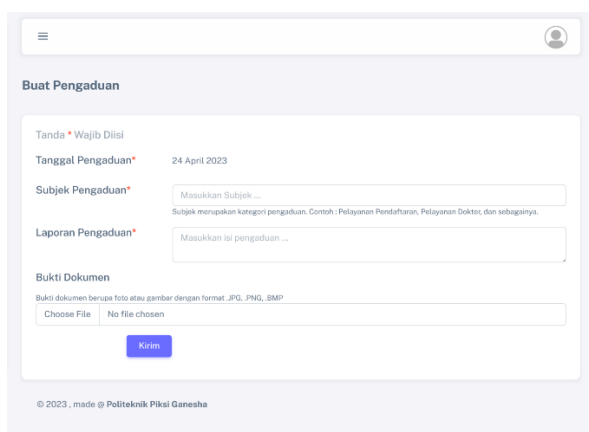
Gambar Halaman 3. Halaman Utama Pengguna

Pada halaman ini *user* pengguna akan ditampilkan menu yang dapat diakses berupa halaman utama, profil pengguna dan pengaduan.



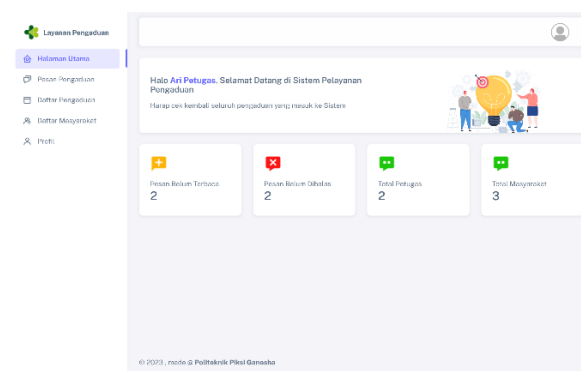
Gambar Halaman 4. Daftar Pengaduan Pengguna

Pada halaman ini pengguna tampilan yang disajikan berupa *icon* untuk membuat pengaduan dan daftar pengaduan yang sudah pengguna ajukan sebelumnya. Pengaduan yang sudah diajukan akan mempunyai beberapa status sesuai dengan proses yang sudah diberikan oleh petugas terhadap pengaduan yang diberikan.



Gambar 5. Halaman Form Pengaduan Pengguna
Halaman form pengaduan merupakan form pengaduan yang diisi oleh pengguna mulai dari tanggal pengaduan, subjek pengaduan, laporan

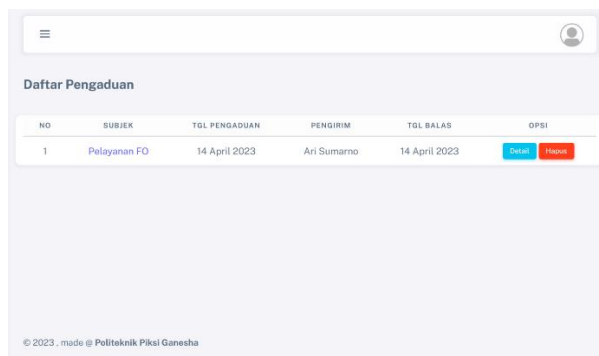
pengaduan dan bukti dokumen yang diperlukan untuk memperkuat bahan keluhan terhadap suatu rumah sakit. Setelah selesai melakukan pengaduan, pengguna mengklik *icon* Kirim agar nantinya dapat diproses oleh petugas yang bersangkutan.



Gambar 6. Halaman Utama Petugas

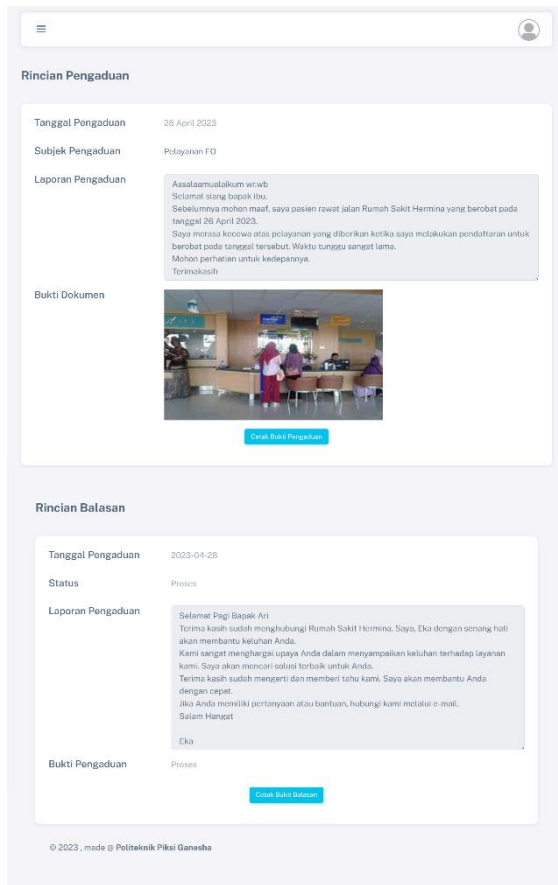
Setelah petugas melakukan *login* pada halaman *login*, setelahnya akan tampil halaman utama petugas. Halaman ini menampilkan pesan pengaduan, daftar pengaduan, daftar masyarakat dan profil petugas.

Halaman ini berisi subjek pengaduan, tanggal pengaduan dan opsi untuk membalas isi pengaduan.

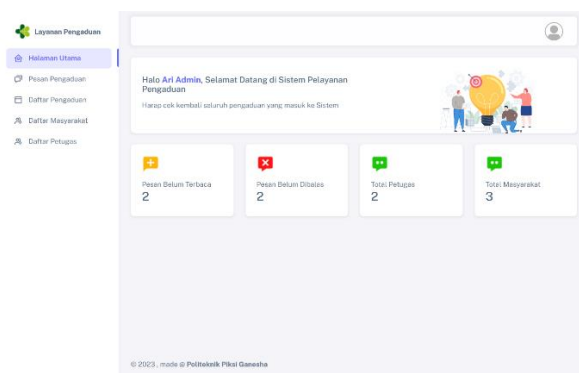


Gambar 7. Halaman Daftar Pengaduan

Menampilkan detail subjek dan tanggal pengaduan yang diberikan oleh pengguna.



Gambar 8. Halaman Balas Pengaduan
Pada Halaman ini petugas mengisi balasan yang akan nantinya akan dikirim kepada pengguna guna memproses pengaduan yang dikirim.



Gambar 9. Halaman Utama Admin

Halaman tersebut memiliki akses terhadap pesan pengaduan, daftar pengaduan, daftar masyarakat, daftar petugas dan admin dapat mengelola data petugas atau *user*.

4.2. Pembahasan

Melalui layanan pengaduan pasien berbasis web, pasien dapat secara mudah mengajukan keluhan atau saran terkait layanan kesehatan yang diterimanya melalui yang disediakan. Keuntungan dari layanan ini adalah pasien dapat mengaksesnya kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke lokasi layanan pengaduan secara fisik. Respons dan penyelesaian keluhan pasien juga dapat ditingkatkan dengan adanya layanan ini, sehingga pasien dapat merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik. Penggunaan layanan pengaduan pasien berbasis web juga dapat membantu rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan dalam memantau dan meningkatkan kualitas layanan yang berikan kepada pasien

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa penerapan sistem informasi pelayanan pengaduan pasien berbasis web, diharapkan mampu memberikan akses yang mudah melalui pengisian formulir pengaduan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun bagi pasien atau

masyarakat yang menerima keluhan terhadap pelayanan yang diterima.

Menghindari manipulasi terhadap data yang diterima, serta kemudahan bagi petugas untuk mengelola data keluhan yang masuk dan dapat diproses dengan cepat.

6. Daftar Pustaka

- [1] Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267-285.
- [2] Sofianto, A. (2020). Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi pada Rumah Sakit Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 18(1), 81-102.
- [3] Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- [4] Fatriada, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 4(1), 11-21.
- [5] Asih, E. M., Hermawan, D., & Pribadi, T. (2020). Persepsi perawat terhadap upaya pelayanan prima di rumah sakit. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 310-320.
- [6] PAWAH, A. I., POSUMAH, J. H., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Daerah Kabupaten Kepulauan Sula. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(127), 63-72.
- [7] putu yudhi Ardiana, D., & Dwiputra, I. M. S. (2019). Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar Berbasis Web. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 18(2), 257-267.
- [8] Annisa, R., Rahayuningsih, P. A., & Anna, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Inventaris Sarana dan Prasarana Sekolah Berbasis Web. *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(1), 60-70.
- [9] Pratama, E. A., Krisgianti, S., & Paramita, H. M. (2023). Penerapan Metode Rapid Application Development (RAD) pada Pengembangan Sistem Informasi Inventaris Aset Desa Rempoah. *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(1), 49-59.
- [10] Immasari, I. R., & Sari, S. D. (2021). Perancangan Sistem Informasi Keluhan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Paseban. *TRIDHARMADIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Jakarta*,

- 1(2), 86-101.
- [11] Yehudha, S., Hartaman, A., & Haryanti, T. (2023). Aplikasi Pemesanan Tiket Kapal Di Daerah Danau Toba Berbasis Website. *eProceedings of Applied Science*, 9(1).
- [12] Resky, V., & Atika, L. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Pasien Berbasis Web Menggunakan Metode Web Engineering Pada Puskesmas Keramasan Kota Palembang. In *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)* (Vol. 1, No. 4, pp. 927-934).
- [13] Nugroho, W. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Peserta Didik Baru Berbasis WEB Untuk Peningkatan Mutu dan Jumlah Pendaftar. *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(1), 21-29.
- [14] Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- [15] Tampilang, A. R. B., Sari, M., & Ahmadi, A. (2023). Aplikasi Pengaduan Dan Monitoring Tanggapan Pengaduan Pusat Data Elektronik Rsud Ulin Banjarmasin Berbasis Web. *Jurnal Sains Sistem Informasi*, 1(1), 60-65.
- [16] Nirma, N. D. W., Marthasari, G. I., & Wiyono, B. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan RSUD Dr. Soedarsono Pasuruan Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Repositor*, 5(3), 747-758.
- [17] Wijaya, F. W., & Lomban, D. (2022). Sistem Informasi Inventory Barang Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*, 4(3), 247-254.
- [18] Wahid, A. A. (2020). Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi. *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, 1-5