ISSN2614-1299
eISSN2614-1302

Vol.7.No.1 Juni 2023
JUTI-UNISI (Jurnal Teknik Industri UNISI)

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI STRATEGI KOMUNIKASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS WEB

[1]Afriansyah, [2]Yogi Ersan Fadrial, [3]Yogo Turnandes, [4]Sutejo, [5]Zulrahmadi
[1]Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru
[2,4]Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru
[3]Bisnis Digital, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru
[5]Teknik Industri, Universitas Islam Indragiri, Indragiri Hilir

Email: afriansyah@unilak.ac.id, yogiersan@unilak.ac.id, sutejo@unilak.ac.id, turnandes@unilak.ac.id, zulrahmadi@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) Payung Sekaki adalah salah satu PUSKESMAS (Pusat Kesehatan Masyarakat) yang ada di Kota Pekanbaru. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Payung Sekaki, ada kebutuhan untuk mengajukan pengaduan keluhan pelayanan yang telah mereka terima. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Payung Sekaki masih manual (belum terkomputerisasi) dalam menginput data pengaduan pasien. Dengan adanya sistem informasi pengaduan keluhan berbasis web ini dapat membantu pihak pasien melakukan pengaduan keluhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Payung Sekaki kapan pun dan dimana pun. Perancangan sistem informasi pengaduan keluhan pelayanan kesehatan ini menggunakan UML (Unified Modeling Languange) meliputi use case diagram, class diagram, activity diagram, dan squence diagram. Metode yang digunakan dalam perancangan sistem informasi pengaduan ini adalah metode SDLC (System Development Life Cycle) dan analisis data dalam menarik kesimpulan pada data yang diperoleh dari lapangan menggunakan Metode PIECES (Perfomance, Information, Economy, Control, Eficiency, Dan Service). Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi berbasis web diharapkan dapat membantu pasien dalam menyampaikan pengaduan keluhan pelayanan kesehatan yang sudah diterima dan memberikan kemudahan bagi Puskesmas dalam mengelola data pengaduan pasien.

Kata Kunci: Metode PIECES, Sistem informasi, Pengaduan

ABSTRACT

The Payung Sekaki BLUD (Regional Public Service Agency) Puskesmas is one of the PUSKESMAS (Community Health Centers) in Pekanbaru City. In improving the quality of health services at the Payung Sekaki Health Center, there is a need to file complaints about the services they have received. The complaint information system at Payung Sekaki Health Center is still manual (not computerized) in inputting patient complaint data. With the existence of a web-based complaint complaint information system, it can help patients make complaints about health services at the Payung Sekaki Health Center anytime and anywhere. The design of this health service complaint complaint information system uses UML (Unified Modeling Language) including use case diagrams, class diagrams, activity diagrams, and sequence diagrams. The method used in the design of this complaint information system is the SDLC (System Development Life Cycle) method and data analysis in drawing conclusions on the data obtained from the field using the PIECES method (Perfomance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service). The results of this study in the form of a web-based information system are expected to assist patients in submitting complaints of health service complaints that have been received and provide convenience for the Puskesmas in managing patient complaint data.

Keywords: *PIECES method, Information system, Complaints*

I. PENDAHULUAN

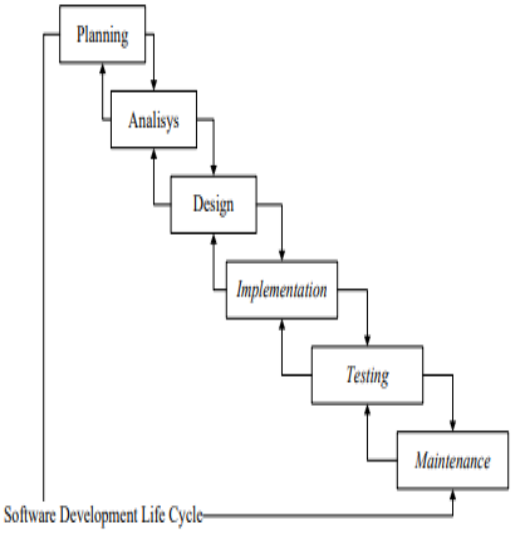
Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan manusia. Berbagai kebutuhan mendorong daya pikir manusia untuk mengembangkan teknologi sehingga dapat memberi kemudahan dalam setiap bidang kehidupan, salah satu bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sedang berkembang dengan pesat adalah sistem teknologi informasi. Pada dunia kesehatan tak lepas dari sistem informasi. Kesehatan merupakan suatu kebutuhan dasar dan aset yang paling berharga bagi setiap individu sehingga pemerintah berkewajiban untuk memberikan fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mewajibkan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik juga terus meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan bagi UPTD Puskesmas Payung Sekaki. Apabila pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan pasien maka tercapailah kepuasan pasien. Namun apabila yang diharapkan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan dan mengakibatkan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan UPTD Puskesmas Payung Sekaki. Berdasarkan survei dan wawancara pihak Puskesmas, Ibu Regina T. Ginting yang menjabat sebagai Kepala Bagian Sistem Informasi Puskesmas, didapatkan informasi bahwa "Puskesmas Payung Sekaki menghadapi kendala berupa pengaduan keluhan dari pasien, yang saat ini proses pengaduan keluhan masih manual dan dirasa kurang efektif dan efesien." Hal ini terlihat dari penyampaian pengaduan keluhan pasien/keluarga pasien harus mendatangi langsung ke Puskesmas lalu mengisi kuisioner yang telah disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak saran dan atau memberikan simbol puas atau tidak puas di dalam kotak yang terletak di depan setiap unit pelayanan. Permasalahan lainnya adalah proses pelaporan yang tidak efektif karena hasil klarifikasi pengaduan di catat dalam buku besar sehingga akan menyulitkan dalam pencarian data pada saat tertentu. Selain itu, kerahasiaan 3 identitas pengadu/pemohon belum sepenuhnya bisa dilakukan karena identitas yang tercatat di buku besar dapat dilihat oleh siapapun yang memasuki ruangan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk merancang sistem informasi pengaduan keluhan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Payung Sekaki yang diharapkan dapat membantu pasien dalam menyampaikan pengaduannya dan membantu Puskesmas dalam mengelolah data pengaduan dan penanganan penyelesaiannya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Analisis permasalahan yang terjadi dalam melakukan pengaduan (keluhan) pasien/keluarga pasien dalam pelayanan kesehatan saat ini menggunakan metode PIECES. Menurut Wukil Ragil (2010:17), metode PIECES adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan. Analisis ini disebut dengan PIECES Analysis (Performance, Information, Economy, Control, Eficiency and Service)

Metode yang digunakan dalam perancangan sistem pengaduan ini adalah menggunakan metode SDLC (System Development Life Cycle). Metode SDLC ini merupakan metode dengan proses pengembangan dan perancangan system melalui beberapa tahapan yaitu mulai perancangan system hingga mengoperasikan dan pemeliharaan (Adi, Sudjalwo, dan Sulistyo 2013). Adapun tahap-tahap dalam metode SDLC yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1. Metode SLDC

a. Planning, yaitu dalam perencanaan sistem atau konsep yang cocok dan pantas untuk memberikan informasi maupun perancangan desain aplikasi destop yang dalam prosedurnya tetap diarahkan pada sistem.
b. Analysis, merupakan tahapan yang berfungsi untuk mengetahui permasalahan – permasalahan yang terjadi pada suatu organisasi, sehingga permasalahan yang timbul dapat terpenuhi kebutuhannya.
c. Design, setelah proses menganalisis dan mengetahui keperluan-keperluan yang di butuhkan, selanjutnya merancang dan mendesain tampilan

dan untuk aplikasi dekstop, selanjutnya merancang dan mendesain tampilan dan untuk aplikasi dekstop. Dalam ini tidak terlepas dari penulisan kode program sesuai dengan desain yang telah di buat yang dilakukan dengan rapi, terstruktur dan benar, sehingga penghasilan aplikasi yang bermanfaat bagi penggunannya.

d. Implementation, maksudnya adalah penerapan sistem atau implementasi sistem yang merupakan puncak proses dalam perancangan aplikasi dekstop, yaitu mengaplikasikan sistem yang sudah terinegrasi atau menerapkan sebuah sistem menjadi bentuk yang nyata.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini dilakukan upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada di Puskesmas Payung Sekaki dalam membangun sistem yang baru. Analisis permasalahan pada penelitian ini menggunakan metode PIECES. Metode inilah yang akan diukur dan dievaluasi tentang kinerja dari sistem yang akan dirancang.

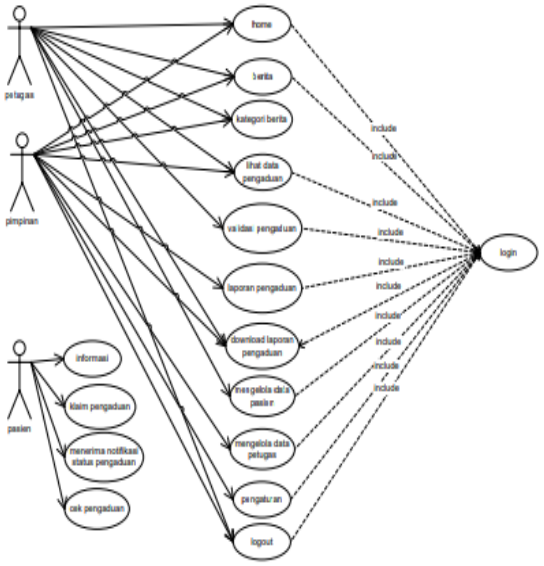
Tujuan dari desain sistem yang baru ini adalah untuk membantu pengelolaan data pengaduan keluhan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Payung Sekaki berbasis web dan mempermudah pasien dalam melakukan klaim pengaduan kapan pun dan dimana pun.

Sistem yang akan dirancang yaitu mengubah proses klaim pengaduan dan laporan pengaduan yang selama ini dilakukan secara manual menjadi bentuk komputerisasi. Selain itu dengan adanya aplikasi ini mempermudah pihak puskesmas untuk mengetahui tentang layanan yang diberikan kepada pasien. Perancangan sistem yang akan dibangun ini sangat penting bagi Puskesmas dalam memberikan informasi pelayanan pengaduan dan laporan pengaduan yang telah ada akan di bentuk secara komputerisasi.

Ada beberapa fitur unggulan pada aplikasi ini, diantaranya:

1. Multi user level (petugas dan pimpinan).
2. Pesan notifikasi jika login gagal.
3. Pasien mendapat pesan notifikasi email perubahan status pengaduan pengaduan dari pihak puskesmas.
4. Menggunakan text editor ckeditor pada halaman tulis artikel .
5. Print laporan pengaduan
6. Validasi id pasien (id pasien pernah digunakan atau belum).
7. Ajax (menampilkan data dengan mengetikkan id pasien, maka data langsung tampil tanpa reload.

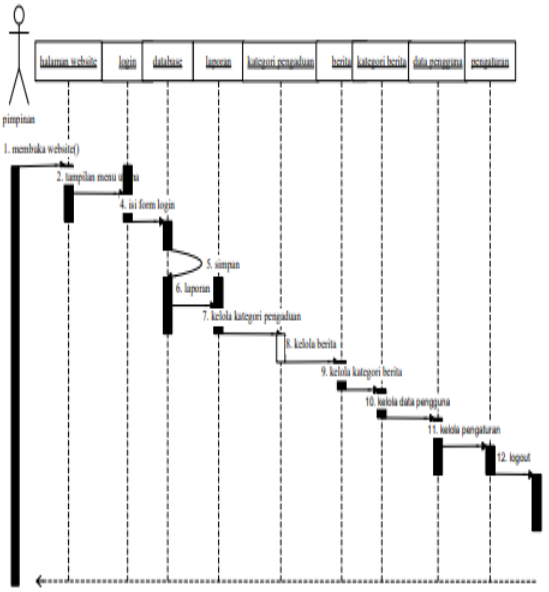
Berikut gambaran use case yang diusulkan:



Gambar 3.1. *Use Case* Diagaram

Squence diagram menunjukkan interaksi objek yang diatur dalam urutan waktu. Ini menggambarkan objek yang terlibat dalam skenario dan urutan pesan yang dipertukarkan antara objek yang diperlukan untuk menjalankan fungsionalitas skenario. Berikut adalah gambaran diagram squence dari sistem informasi pengaduan keluhan pelayanan kesehatan pada puskesmas payung sekaki:

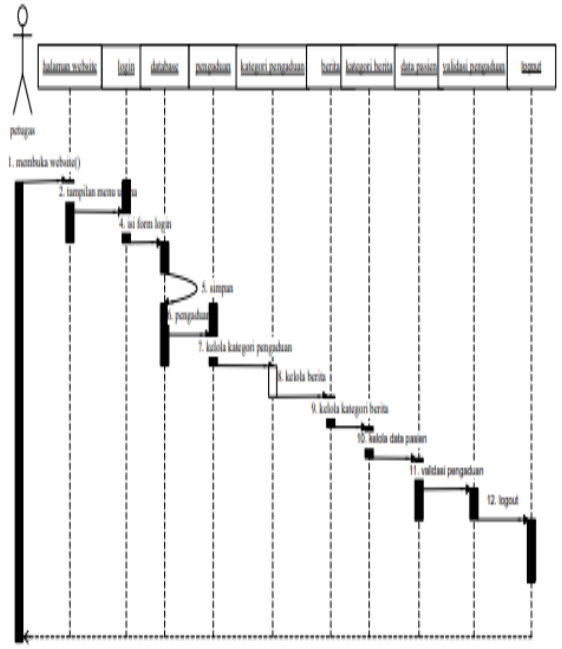
a. Sequence Diagram Pimpinan



Gambar 3.2. *Squence* Diagram Pimpinan

Pimpinan melakukan login dengan memasukkan username dan password. Sistem akan melakukan verifikasi login kemudian sistem menampilkan halaman utama pimpinan. Pimpinan dapat melihat menu laporan pengaduan kemudian sistem menampilkan menu laporan.

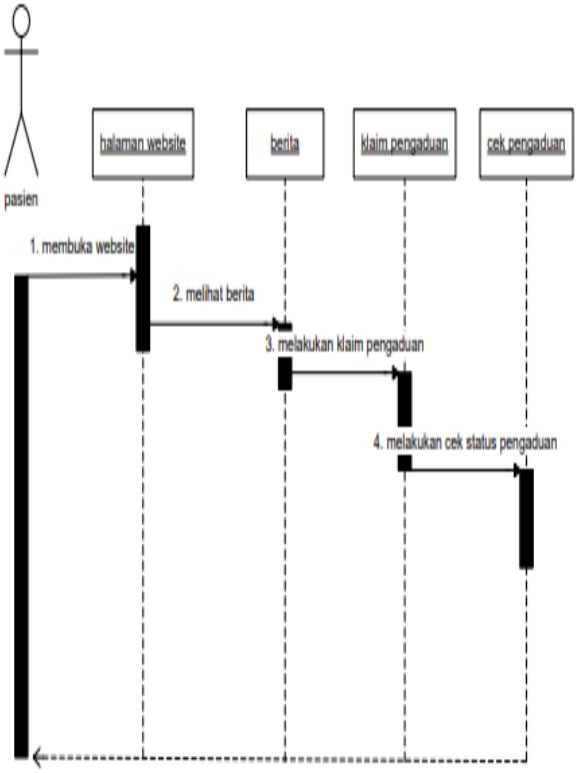
b. Activity Diagram Petugas



Gambar 3.3. *Activity* Diagram Petugas

Petugas melakukan login dengan memasukkan username dan password. Sistem akan melakukan verifikasi login kemudian sistem menampilkan halaman utama petugas. Petugas melakukan kelola data kategori pengaduan pada menu kategori pengaduan kemudian sistem menampilkan menu kategori pengaduan.

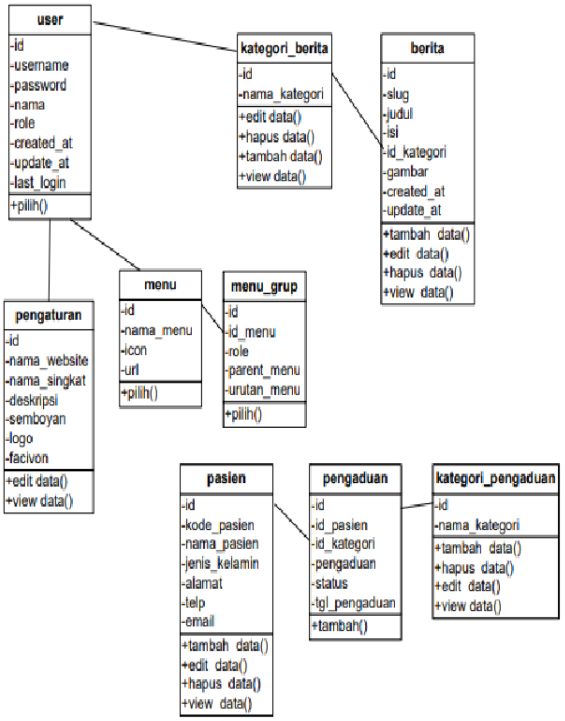
c. Activity Diagram Pasien



Gambar 3.4. *Activity* Diagram Pasien

Pasien membuka website pengaduan pelayanan kesehatan Puskesmas Payung Sekaki. Pasien memilih menu berita, kemudian sistem menampilkan halaman menu berita. Petugas melakukan klaim pengaduan kemudian sistem menampilkan menu klaim pengaduan. Pasien melihat menu cek pengaduan kemudian sistem menampilkan menu cek pengaduan

Class Diagram adalah struktur statis dalam UML yang menggambarkan hubungan antar class, dan objek yang terdiri dari nama class, atribut dan operasi.



Gambar 3.5. *Class* Diagram

Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Payung Sekaki adalah sebagai berikut:

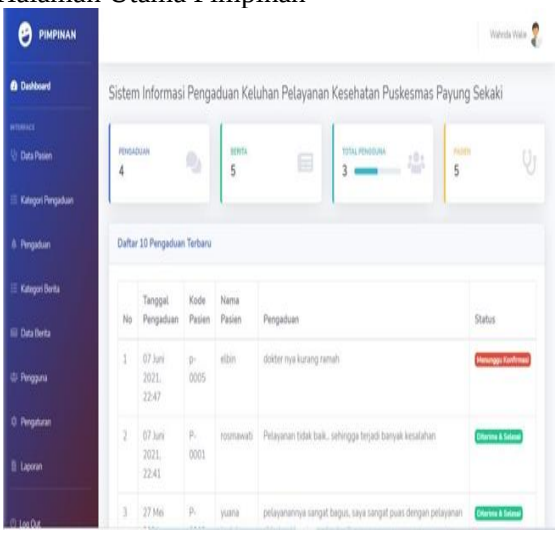
1. Halaman Login

Gambar 3.6. Halaman Login

2. Halaman Utama Petugas

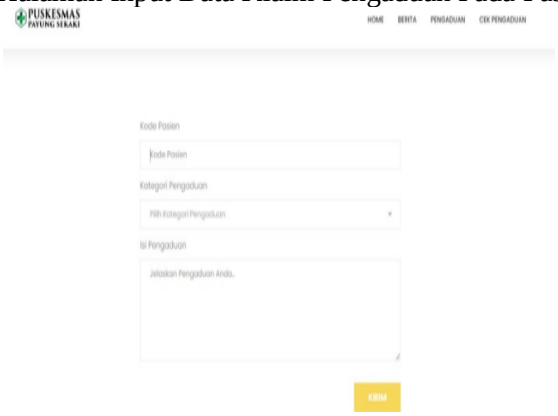
Gambar 3.7. Halaman Utama Petugas

3. Halaman Utama Pimpinan



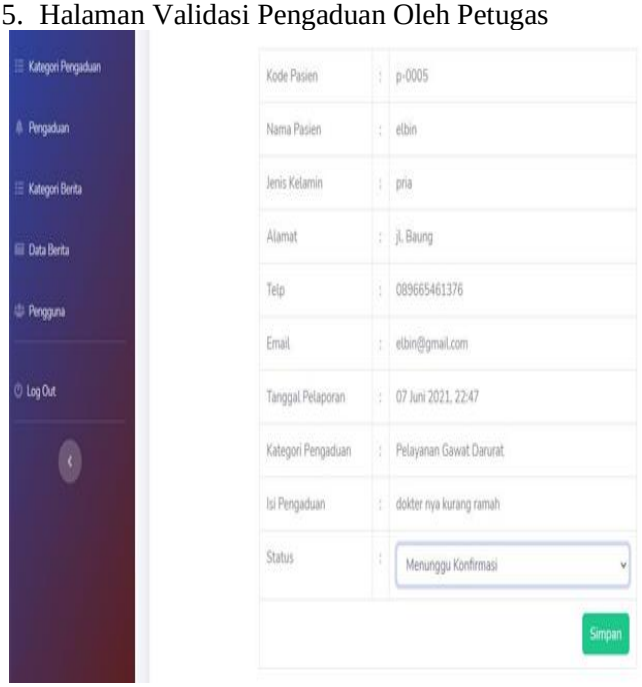
Gambar 3.8. Halaman Utama Pimpinan

4. Halaman Input Data Klaim Pengaduan Pada Pasien



Gambar 3.9. Halaman Klaim Pengaduan

5. Halaman Validasi Pengaduan Oleh Petugas



Gambar 3.10. Halaman Validasi Pengaduan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan penelitian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini berhasil merancang sistem informasi pengaduan keluhan pelayanan kesehatan berbasis web pada Puskesmas Payung Sekaki yang berguna membantu pasien dalam menyampaikan keluhannya dimana pun dan kapan pun serta membantu pihak Puskesmas dalam mengelola data Puskesmas. Sistem informasi pengaduan keluhan pelayanan kesehatan ini juga dapat menjadi saluran informasi atau berita terbaru dari Puskesmas. Sehingga dengan adanya sistem informasi pengaduan keluhan ini dapat membantu pihak Puskesmas dalam merespon pengaduan keluhan dengan efektif dan efisien.

REFERENSI

[1] Anofrizen. 2017. "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru): Universitas Islam Negeri Sultan Syaif Kasiam Riau".

[2] Ayuningtyas, N.D. 2019. "Aplikasi Data Permintaan Sarana Perjalanan Dinas Berbasis Website Pada PT Surveyor Indonesia Cabang Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang".

[3] Betha Sidik. 2012. Pemrograman Web HTML. Bandung: Informatika

[4] Betho Sidik, Husni I Pohan. 2014. Pemrograman Web Dengan HTML. Bandung: informatika.

[5] Desti Puspita sari. 2020. "Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro." Skripsi. Ilmu Komputer. Sistem Informasi. Institut Informatikadan Bisnis Darmajaya. Lampung.

[6] Fajar Masya, Elvina, Maria F S. 2012. "Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Devisi Humas Polri Berbasis Web." Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (Snati 2012), Yogyakarta. 15-16 Juni 2012

[7] Haris Herdiansyah. 2015. Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

[8] Heriyanto, Tri A, dan Suranto J. 2012. "Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri." Transformasi Xiv (22).

[9] Juspita Sari, Mahendar D. P. 2018. "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Berbasis Web." Journal Of Informatics Science.

[10] Masyithoh D, Riswandha M. 2019. "Sistem Informasi Pengaduan (Komplain) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuatitatif Dan Kualitatif." Jurnal Insand Comtech. Vol.4. No. 2. Oktober 2019.

[11] Mitha Amara. 2020. "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Layanan Provinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Web." Laporan Prakter Kerja Lapangan. Fakultas Teknik. Teknik Informatika. Universitas Mataram. Mataram.

[12] Naomi M, Noprisson H. 2019. "Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis We (Studi Kasus: Universitas Mercu Buana Kranggan)." Jurnal Sistem Informasi Dan E-Bisnis (JUSIBI).

[13] Nofyat, Ibrahim A, Ambarita A. 2018. "Sistem Infomasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada PDAM Kota Ternate." Indonesian Journal On Infornation System (IJIS).

[14] Pawit M. Yusup. 2016. Ilmu Informasi, Komunikasi, Dan Kepustakaan Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara

[15] Pratama R B. 2018. "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Keluhan Puskesmas Balowerti Kediri." Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

[16] R.H. Sianipar. 2016. Pemprograman Database Menggunakan Mysql. Bandung: Andi. Rerung R R. 2018. Pemprograman Web Dasar. Yogyakarta: Deepublish Ridhwan, D.

[17] Said Mirza Pahlevi. 2013. Tujuh Langkah Praktis Pembangunan Basis Data. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

[18] Setiawan A. 2016. "Perancangan Sistem Informasi Akademik Berorientasi Obyek Pada Raudhatul Athfal Perwanida Pagu Kabupaten Kediri." Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

[19] Siti Rohmatun, Widhastuti I, Khosyi'in M. 2017. "Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jepara Berbasis Web." Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika (TRANSISTOR)

[20] Uma Sidiq, Moh. Miftachul Choiri. 2019. Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. Ponorogo: CV. Nata Karya.