

SISTEM INFORMASI PENGADUAN (KOMPLAIN) PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS BANGIL MENGGUNAKAN METODE *KUANTITATIF* DAN *KUALITATIF*

Dewi Masyithoh Putri¹, Mohammad Noval Riswandha²

Teknik Informatika STMIK - YADIKA BANGIL^{1,2}

Email : dputri2121@gmail.com¹, mriswandha@stmik-yadika.ac.id²

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan status kesehatan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas layanan yang tersedia di Puskesmas, ada kebutuhan untuk mengajukan pengaduan terhadap layanan yang telah mereka terima di Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk merancang situs web keluhan unit layanan kesehatan. Metode yang digunakan adalah Metode Kuantitatif di mana data keluhan yang masuk dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil pengukuran yang dapat ditampilkan melalui persentase untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dan Metode Kualitatif untuk mengurangi data dan menarik kesimpulan pada data yang sudah diperoleh di lapangan. Hasil penelitian ini berupa situs web diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Puskesmas Bangil dalam mengelola dan mengolah data pengaduan layanan kesehatan sehingga Puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah masyarakat untuk menyampaikan pengaduan (komplain).

Kata kunci: Sistem Informasi Keluhan, Layanan Keluhan, Kualitas Layanan, PHP, MYSQL

ABSTRACT

Center for Public Health (PUSKESMAS) is one of the health facilities that provide health services to the public has a very strategic role in accelerating the improvement of public health status. In improving the quality of services available in the Puskesmas, there is a need to place a complaint against the services they have received at the Puskesmas. The purpose of this study aims to design a health service service unit complaint website The method used is Quantitative Method in which the incoming complaints data is expressed in the form of numbers as a result of measurements that can be shown through the percentage in order to know the level of service quality and Qualitative Method to reduce data and draw conclusions on the data already obtained in the field. The result of this research in the form of website is expected to provide convenience for Bangil Puskesmas in managing and processing data of health service complaint so that the Puskesmas can improve the service quality and make it easier for the public to submit the complaint (complaint).

Keywords: Complaints Information System, Complaint Service, Quality of Service, PHP, MYSQL

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik. Pengaduan masyarakat memiliki elemen penanganan pengaduan. Elemen penanganan pengaduan terdiri dari beberapa aspek antara lain: sumber atau asal pengaduan, isi pengaduan; unit penanganan pengaduan; respon pengaduan; umpan balik; laporan penanganan pengaduan.

Sekarang ini, Puskesmas menjadi salah satu fasilitas masyarakat yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Hal ini harus diimbangi dengan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas maka diperlukan suatu tempat untuk menyampaikan pengaduan mereka terhadap pelayanan yang telah mereka terima di Puskesmas

tersebut. Penelitian ini membahas tentang bagaimana cara membuat suatu tempat tersebut sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan mereka terhadap pelayanan yang telah diterima agar supaya kelak dapat diperbaiki dan ditingkatkan baik dari segi fasilitas yang digunakan maupun perlakuan yang diterima selama mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Dalam proses mengetahui informasi masyarakat harus mendatangi Puskesmas untuk membaca informasi di Mading (majalah dinding) dan untuk penyampaian pengaduan mereka harus mengisi *kuesioner* di kotak saran. Adapun informasi dan penyampaian pengaduan yang masih sulit akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap Puskesmas Bangil itu sendiri, maka dari itu untuk mengatasi masalah tersebut harus dilengkapi dengan media Website sebagai penyebar informasi dan tempat pengaduan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangil yang dapat diakses kapan dan di mana saja.

Dengan adanya *website* layanan unit pengaduan pelayanan kesehatan ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak Puskesmas Bangil dalam mengelola dan memproses data pengaduan pelayanan kesehatan, sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam pembuatannya system ini menggunakan *Metode Kuantitatif* yang bertujuan untuk analisis data yang dilakukan di akhir pengumpulan data dengan menggunakan perhitungan statistik yang dapat ditunjukkan melalui presentase untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan, dan *Metode Kualitatif* bertujuan untuk analisis data yang dilakukan sejak awal turun ke lokasi untuk melakukan pengumpulan

data, dengan cara “mengangsur atau menabung” informasi, mereduksi data, mengelompokkan data yang diperlukan[1]

Metode Kualitatif yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data-data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif* karena data-data yang dikumpulkan di lapangan adalah data-data yang berbentuk kata atau perilaku, kalimat dan gambar alamiah, manusia sebagai *instrumen*. Kemudian data-data tersebut digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan *fenomena* sosial yang diteliti[2].

Dengan demikian penelitian ini menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang kualitas pelayanan Puskesmas dari data pengaduan yang masuk. Melalui proses wawancara kepada pihak Puskesmas yang terkait serta data-data yang diperoleh.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan mengenai tahapan - tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan pembuatan aplikasi penelitian.

A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu hal yang penting karena dengan teknik yang tepat, didapatkan suatu informasi atau data-data yang akurat. Penulis akan menggunakan salah satu teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Kasus
Mengadakan suatu penelitian di Puskesmas Bangil pada bulan maret 2018.
2. Observasi
Melakukan pengamatan untuk mengetahui alur pengaduan yang sedang berjalan saat itu.
3. Interview (wawancara)

Merupakan teknik yang di gunakan untuk mengumpulkan informasi dengan wawancara atau tanya jawab kepada admin yang mendata masuknya pengaduan di puskesmas bangil

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk file tentang bagian pengaduan apa saja yang ada di puskesmas bangil.

B. Teknik Analisis Data

1. Analisis *Kuantitatif*

Pada analisis *kuantitatif* dalam penelitian ini peneliti menggunakan *statistik deskriptif*, dengan analisis ini dapat dihitung seberapa baik kualitas pelayanan dari pengaduan yang masuk. Adapun nilai kualitas pelayanan dirumuskan sebagai berikut:[2]

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

- f = jumlah keseluruhan individu yang melakukan pengaduan
- n = banyaknya individu yang melakukan pengaduan
- P = angka presentase

Pada penelitian ini peneliti juga menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Adapun *alternatif* jawaban yang digunakan meliputi:

Alternatif jawaban persepsi kualitas pelayanan

- 5 = Sangat Berkualitas
- 4 = Berkualitas
- 3 = Cukup Berkualitas
- 2 = Tidak Berkualitas
- 1 = Sangat Tidak Berkualitas

2. Analisis Kualitatif

Pada analisis kualitatif menjelaskan bahwa: “metode yang

dipilih untuk menganalisa data adalah metoda analisa *interaktif*, yang dimulai dari pengumpulan data, *reduksi* data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan”. [1]

1. Reduksi data adalah proses mengelompokkan data pengaduan seperti di bagian poli gigi, medis, loket pendaftaran, non medis, kamar mandi, sarana atau prasarana.
2. Penyajian data adalah rangkaian data pengaduan yang masuk disajikan dalam presentase bentuk grafik agar mudah dipahami, sedangkan
3. Penarikan kesimpulan adalah melakukan upaya yang akan dilakukan pada pengaduan yang telah masuk yaitu memberkan kolom tanggapan pada website yang dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis sistem yang berjalan

Bagi pasien yang melakukan pengaduan (complaint) pelayanan yang telah diterima mereka harus datang ke puskesmas bangil dan mengisi lembar pengaduannya di kotak saran yang telah disediakan, kemudian data pengaduan yang masuk di inputkan oleh bagian admin untuk ditindak lanjuti. Dalam menyampaikan pengaduan yang menyulitkan ini menjadikan dampak yang tidak baik untuk puskesmas bangil.

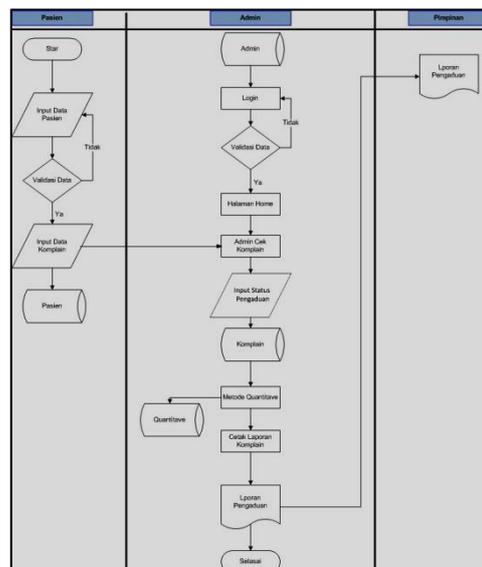
Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti merancang sistem pengelolaan pengaduan yang berbasis media website, agar pasien merasa dimudahkan karena bisa menyampaikan pengaduannya tanpa perlu datang secara langsung ke Instansi terkait.

B. Perancangan Sistem

1. Pada gambar 1 flow chart menjelaskan sistem informasi pengaduan yang dibuat , berikut penjelasannya :

Pasien : Saat halaman web terbuka, pasien melakukan input data pasien terlebih dahulu, lalu system melakukan validasi data, jika tidak berhasil (tidak) maka pasien harus melakukan input data kembali, jika berhasil (ya) maka selanjutnya input pengaduan. Data pengaduan pasien yang telah tersimpan dapat dilihat oleh admin untuk diproses.

Admin : Harus melakukan Login terlebih dahulu, system akan melakukan validasi data jika tidak berhasil maka admin harus kembali melakukan Login, jika berhasil akan terbuka halaman home admin. Setelah halaman home admin terbuka, admin dapat melihat complain yang masuk dan melakukan ubah status pengaduan, setelah selesai maka complain tersimpan, dan system akan melakukan perhitungan presentase complain yang masuk menggunakan Metode *Kuantitatif*, Data complain yang masuk dapat dicetak untuk diserahkan sebagai laporan complain kepada Pimpinan Puskesmas. Selesai Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Flow chart

2. Pada gambar 2 diagram *context* menjelaskan pada *entity* admin dapat

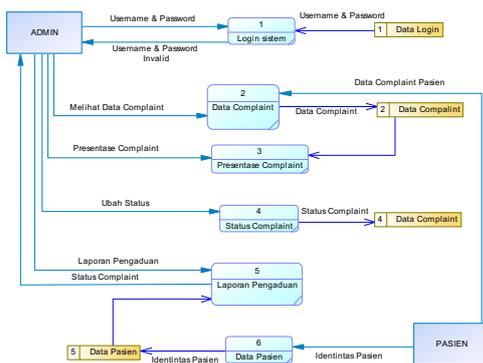
melakukan Login Sistem, melihat data pengaduan, melihat presentase pengaduan, ubah status pengaduan, sistem dapat mencetak laporan pengaduan untuk admin, sedangkan pada *entity* pasien harus mengisi data pasien dan melakukan pengaduan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Diagram Context

3. DFD Level 1

Data Flow Diagram (DFD) adalah suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas.



Gambar 3. DFD Level 1

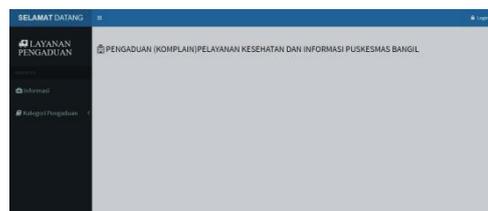
Di dalam DFD Level 1 sistem informasi pengaduan (komplain) terdapat beberapa proses yaitu :

- 1) Login sistem, yaitu proses login oleh admin ke dalam sistem agar dapat mengolah data pengaduan.
- 2) Data komplain, yaitu proses penyimpanan pengaduan yang

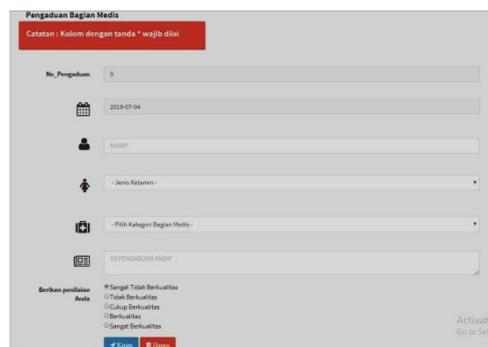
- masuk agar dapat ditindaklanjuti oleh pihak puskesmas.
- 3) Presentase pengaduan, yaitu proses perhitungan berupa presentase jumlah dari semua pengaduan berdasarkan bagiannya masing – masing.
- 4) Status komplain, yaitu proses perubahan status pengaduan yang masuk setelah selesai ditindaklanjuti.
- 5) Laporan pengaduan, yaitu proses mencetak laporan bulanan data pengaduan pada setiap bagian untuk diberikan kepada pimpinan puskesmas bangil.
- 6) Data pasien, yaitu proses penyimpanan data pasien yang menyampaikan pengaduannya kepada puskesmas bangil.

C. Implementasi Sistem

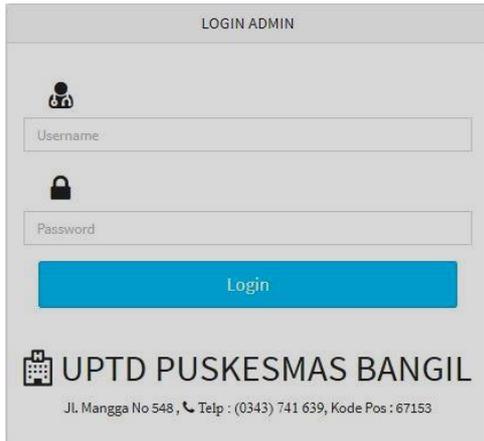
Didalam sistem informasi pengaduan (komplain) pelayanan kesehatan pada puskesmas bangil terdapat tampilan yang ada pada program :



Gambar 5. Tampilan Awal Sistem



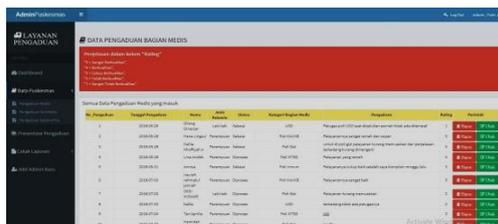
Gambar 5. Menu Pengaduan Pasien



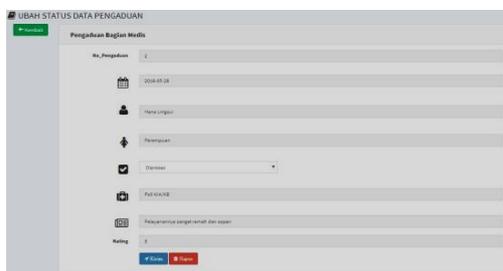
Gambar 6. Menu Login Admin



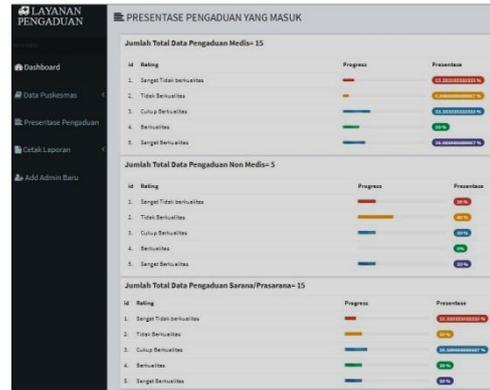
Gambar 7. Menu Dashboard



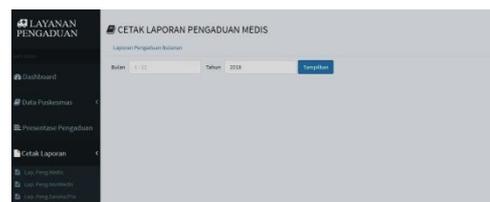
Gambar 8. Menu Data Pengaduan



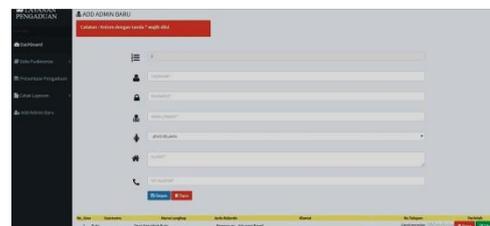
Gambar 9. Ubah Status Pengaduan



Gambar 10. Presentase Pengaduan



Gambar 11. Menu Cetak Laporan



Gambar 12. Menu Add Admin Baru



Gambar 13. Ubah Data Admin

KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas dan diselesaikan dalam laporan ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem informasi pengaduan (komplain) pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bangil dapat mempermudah masyarakat

- meyampaikan pengaduan yang ada di Puskesmas Bangil dari sebelumnya yang dilakukan melalui kotak saran
2. Penerapan Metode *Kuantitatif* melalui perhitungan presentase mempermudah pihak Puskesmas untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan dari jumlah pengaduan yang masuk.
 3. Dengan adanya Sistem informasi pengaduan pelayanan mempermudah pihak Puskesmas Bangil untuk mengelola dan memproses data pengaduan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Adi Supriyatna, V. M. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Infomasi DJP ONLINE dengan Kerangka PIECES. *Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 88–94.
- [2]Amalia, R. (2015). Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya , 5(1), 218–223.
- [3]Anofrizen. (2017). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru). *Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 97–101.
- [4]Ii, B. A. B., & Umum, T. (2012). Politeknik Negeri Sriwijaya, 8–36.
- [5]Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 127–138.
- [6]Musianto, L. S. (n.d.). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian, 123–136.
- [7]Primawati, A., & Lestari, M. (2012). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Online Penangan Keluhanan Konsumen Pada Pasar PT . X, 2012(Snati), 15–16.