

RANCANG BANGUN SISTEM E-COMPLAIN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG

Dicke Jsh Siregar, M. Faizal Kurniawan

STMIK Widya Pratama Pekalongan
Jl. Patriot No.25 Pekalongan Jawa Tengah
E-mail: dicke.stmikwp@gmail.com, faizal@stmik-wp.ac.id

ABSTRACT

Sistem E-Complainn berbasis web di Rumah Sakit Umum Daerah Batang dibuat guna membantu proses pengaduan keluhan kritik maupun saran, karena pasien masih kesulitan dalam mengetahui tanggapan dari hasil komplain yang diajukan melalui formulir kritik dan saran tersebut. tahap pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan kuesioner. tahap perancangan sistem dengan menggunakan metode pengembangan sistem waterfall, metode pengujian menggunakan metode black box, white box, dan UAT (User Acceptance Test). Setelah melalui serangkaian pengumpulan data, pengembangan sistem dan pengujian sistem maka telah di hasilkan suatu sistem E-Complain berbasis web yang mudah dipahami dan bisa menjadi media alternatif bagi pasien untuk mengadukan komplain tanpa datang ketempat. untuk ke depannya sistem E-Complain berbasis web ini masih perlu di kembangkan salah satunya bisa dengan adanya fitur pemberitahuan sementara untuk pasien yang komplain dan bisa menggunakan media berbasis android.

Kata Kunci : *E-Complain, Rumah Sakit Umum Daerah Batang, Web*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Umum Daerah beralamat di Jalan Dr. Sutomo No.42 Kauman Batang. Rumah Sakit Umum Daerah Batang berdiri sejak tahun 1957, dimana pada waktu itu masih ikut wilayah karisidenan Pekalongan. Pada tahun 1966, pengelolaan rumah sakit tersebut diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Dati II Batang dengan fasilitas 80 tempat tidur dan termasuk dalam kategori rumah sakit Type D.

Pada tahun 1996 berubah status menjadi rumah sakit type C. sejak saat itu diadakan upaya-upaya perbaikan mutu pelayanan sampai akhirnya tahun 1999 mendapatkan Akreditasi Penuh Tingkat Dasar, selanjutnya tahun 2006 terakreditasi Penuh Tingkat Lanjut. Rumah Sakit Umum Daerah ini sekarang dipimpin oleh direktur Bapak Dr. Junaedi Wibawa, M.Si, Med, Sp PK.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang adalah salah satu aset pemerintah Kabupaten Batang yang memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan kesehatan di samping secara fungsional juga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah Batang merupakan sarana yang berfungsi untuk melakukan suatu upaya pelayanan pasien demi meningkatkan mutu rumah sakit itu sendiri, masyarakat menuntut pelayanan yang lebih baik. Dari pelayanan yang meningkatkan mutu tersebut didapat karena adanya keluhan yang diadukan oleh pasien. Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ke tidak sesuai kenyataan dengan keinginan seseorang (James 2012) Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun external. Berdasarkan

definisi tersebut pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaian keluhannya harus mengimbangi harapan pasien.

Keluhan atau komplain dari pelanggan harus diterima suatu perusahaan sebagai sebuah hadiah dalam arti dapat membantu kinerja perusahaan untuk meningkatkan mutu, tidak terkecuali rumah sakit baik itu kepemilikan pemerintah maupun swasta. Dengan adanya keluhan maka rumah sakit dapat terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Besar atau kecilnya suatu keluhan bila tidak dikelola dengan cepat dan baik akan berdampak kepada citra rumah sakit itu sendiri.

Setiap keluhan kritik dan saran di Rumah Sakit Umum Daerah Batang dapat dilakukan melalui kotak suara kritik dan saran yang nantinya akan dimasukkan ke kotak kritik dan saran yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batang. Sistem yang masih berjalan ini dirasa kurang efektif karena tidak semua kritik dan saran direspon dengan baik. Karena pengaduan tersebut belum memiliki satu tempat yang sama, sebab hampir ada kotak kritik dan saran yang tersebar diseluruh Rumah Sakit Umum Daerah Batang yang berjumlah 15 kotak kritik dan saran. Hal itu dapat menghambat pengaduan masyarakat sehingga pengaduan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Batang tidak berjalan dengan semestinya. Sedangkan keluhan atau kritik dan saran masyarakat tersebut mencapai 20-30 orang yang mengadukan keluhan tersebut perbulan dari Rumah Sakit Umum Daerah Batang itu sendiri. Hasilnya pun tidak langsung diterima oleh pasien yang mengadu.

Berdasarkan permasalahan tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Batang memerlukan suatu sistem yang mampu membantu menyalurkan pengaduan masyarakat berbasis web melalui sistem *E-Complaints*. Yang bertujuan untuk menyalurkan pengaduan dengan cepat melalui website dan bisa ditindak lanjuti secara cepat tanpa harus menulis dan memasukan kedalam kotak kritik dan saran. Fitur yang dapat melihat tindak lanjut yang kita keluhkan dengan adanya view atau history dari apa yang kita sampaikan di keluhan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pengumpulan Data

Tahapan pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tahap pengumpulan data. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa data yang akan digunakan adalah data yang diperoleh dari cara observasi, wawancara, dan kuesioner.

2.2 Desain dan Pembuatan Aplikasi

Dalam tahapan ini akan dirancang dan dibangun sebuah aplikasi E-complain untuk menampung keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak rumah sakit, serta memudahkan dalam menampilkan informasi feedback dari keluhan tersebut.

Desain sistem secara tampilan akan menggunakan Lembar Kerja Tampilan (LKT). LKT yang dibuat dapat merepresentasikan semua kebutuhan form yang ada. Dari mulai form input sampai dengan output dari rancangan aplikasi. Selain itu UML (*Unified Modeling Language*) juga akan digunakan untuk desain sistem secara terperinci. UML akan digunakan untuk perencanaan alur program.

Dalam mengembangkan sistem ini digunakan metode pengembangan waterfall. Untuk tahap pembuatan Sistem Pendukung Keputusan berbasis WEB. Digunakan Code Igniter (CI) dengan model website dinamis. Basis web digunakan karena lebih fleksibel dan dapat digunakan dalam beberapa perangkat, software Xampp digunakan untuk pembuatan database dengan bahasa pemrograman SQL.

2.3 Pengujian Sistem

Dalam proses pengujian akan dilakukan dengan menggunakan pengujian user dan pengujian alur program. Pengujian alur program akan dilakukan dengan menggunakan *white box testing* serta *black box testing*. Pengujian *white box* dilakukan untuk mengevaluasi alur program secara terperinci. Sedangkan pengujian *black box* dilakukan untuk membandingkan tampilan yang tercipta dengan kebutuhan aplikasi.

Sedangkan pengujian user dilakukan dengan menggunakan *User Acceptance Test* (UAT). Dalam pengujian ini akan ditanyakan kepada pengguna terkait aplikasi yang tercipta dengan kebutuhan fungsional serta kebutuhan non fungsional perusahaan. Selain itu pengujian ini juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan user terhadap tampilan dan kenyamanan aplikasi yang tercipta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem

Dalam aplikasi sistem E-complain akan menampung semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan serta feedback dari keluhan tersebut.

Aplikasi ini dapat digunakan oleh bagian pengembangan mutu yang akan menangani keluhan tersebut dan oleh pengunjung rumah sakit yang akan menyampaikan keluhan. Pada Sistem ini akan dilengkapi menu komplain yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk menyampaikan keluhannya sesuai dengan topik yang dikeluhkan, menu untuk mengolah data perbaikan mengenai tanggapan terhadap keluhan, serta dapat mencetak laporan keluhan yang masuk.

Tampilan pada sistem dibuat menarik, simple dan user friendly sehingga dapat memudahkan user dalam penggunaan, serta tampilan pada sistem ini berdifat *responsive* sehingga dapat menyesuaikan layar komputer yang akan membuat user merasa lebih nyaman.

3.2 Hasil Sistem

Sistem yang tercipta memiliki tampilan yang responsif. Artinya dapat digunakan baik melalui perangkat komputer ataupun dengan menggunakan perangkat mobile/ smartphone. Dalam sistem ini dilengkapi halaman login untuk menjaga keamanan data, halaman tersebut terlihat pada Gambar 1

Gambar 1 Halaman Login

Gambar 1 merupakan halaman login yang digunakan untuk melakukan validasi akses masuk saat pertama kali membuka program.

Gambar 2 Halaman Input Respon

Gambar 2 merupakan halaman yang digunakan oleh bagian pengembangan mutu untuk mengelola respon mengenai keluhan yang disampaikan pengunjung terhadap rumah sakit.

Gambar 3 Halaman Tanggapan

Gambar 3 merupakan halaman yang digunakan untuk menampilkan tanggapan dari keluhan yang telah ditindak lanjuti maupun informasi perbaikan mengenai keluhan yang telah diusulkan.

Gambar 4 Halaman Komplain

Gambar 4 merupakan halaman yang digunakan oleh pengunjung untuk menyampaikan keluhan yang ingin disampaikan kepada pihak rumah sakit.



Tanggal	Nama, Alamat, Telepon	Topik	Keluhan	Saran
15-Nov-2017	drw R, J. prondoro no. 49 kebondolan batang, 0	0	terpangnya kurang bersih baik bisa dilakukan pembersihan ke 3u sehati lagi pua angk kelas - sepa rasa sangat malas sekali pegawai pegasa lining service diseai	baik bisa dilakukan pembersihan ke 3u sehati lagi pua yang kelas - sepa rasa sangat malas sekali pegawai pegasa lining service diseai
15-Nov-2017	drw R, J. prondoro no. 49 kebondolan batang, 0	0	terpangnya kurang bersih	baik bisa dilakukan pembersihan ke 3u sehati
15-Nov-2017	drw R, J. prondoro no. 49 kebondolan batang, 08075457799	manard	x	x

Gambar 5 Halaman Kelola Komplain

Gambar 4.5 merupakan halaman yang digunakan untuk menampilkan keluhan yang telah disampaikan oleh pengunjung kepada pihak rumah sakit sesuai dengan topik keluhan yang diajukan.

3.3 Pembahasan

Berdasarkan sistem yang telah dibangun yaitu e-complain pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Batang dapat digunakan sebagai sarana pengaduan keluhan pasien secara online berbasis web. Berdasarkan pengujian UAT bahwa pembuatan sistem e-complain pasien Rumah Sakit Umum Daerah Batang dapat memberikan informasi dengan baik, fitur yang digunakan mudah dipahami oleh pengguna, sistem e-complain sangat memudahkan pasien dalam melakukan pengaduan keluhan berupa kritik dan saran secara online berbasis web, sistem e-complain mudah digunakan oleh pengguna, sistem e-complain sudah sesuai dengan yang diharapkan, dan pihak rumah sakit umum daerah batang berencana menggunakan sistem e-complain pasien yang berbasis web ini. Dengan adanya sistem e-complain pasien diharapkan dapat mempermudah masyarakat terutama pasien dalam mengadukan kritik dan saran atau keluhan dan memperoleh informasi atau tindak lanjut dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batang secara online dan juga memudahkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batang dalam memantau pengaduan keluhan masyarakat dan menyampaikan informasi perbaikan komplain kepada pasien secara online dengan baik. Sistem E-Complain Berbasis Website ini sudah siap digunakan sebagai media alternatif untuk mengadukan komplain kepada pihak Rumah Sakit Umu Daerah

Batang, yang dapat digunakan oleh masyarakat terutama pasien Rumah Sakit Umum Daerah Batang dan diharapkan dapat membantu pasien untuk dapat meningkatkan mutu dari pihak Rumah Sakit Umu Daerah Batang untuk kedepan yang lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang menjadi kesimpulan antara lain:

1. Terwujudnya sistem E-Complain yang dapat membantu pasien untuk dapat mengadukan komplain atau keluhan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batang.
2. Sistem E-Complain sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Batang yang didapat dari pengujian UAT sebesar 5,8%
3. Sistem E-Complain dapat memberikan informasi dengan baik untuk pasien berdasarkan pengujian UAT dengan prosentase sebesar 45% dan sistem e-complaint sangat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran pasien secara online sesuai dengan pengujian UAT dengan prosentase sebesar 48%
4. Sistem E-Complain ini dapat digunakan dimanapun, karena bisa diakses menggunakan perangkat handphone dan komputer.

4.2 Saran

Aplikasi sistem e-komplain ini masih terdapat kekurangan dan harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit.

Adapun saran perbaikan kedepan untuk aplikasi ini yaitu diharapkan dapat menampilkan pemberitahuan sementara untuk pengaduan setiap pasien yang mengadukan komplain, bisa digunakan semua yang mengakses website dan bisa diakses dengan aplikasi berbasis android.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Pressman, Roger S. *Pendekatan Praktisi Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Munawar. *Pemodelan Visual Dengan UML*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Sholih. *Pemodelan Sistem Informasi Berorientasi Objek dengan UML*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Yamit .2000. *Manajemen Proyek Konstruksi Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi
- Ervianto, I.W. (2005). *Manajemen Proyek Konstruksi Edisi Revisi*. Yogyakarta. Andi.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen*. BPFE Yogyakarta : Yogyakarta
- Siswanto. (2007). *Kesehatan Mental; Konsep Cakupan dan Perkembangannya*. Yogyakarta: penerbit C.V ANDI OFFSET
- Turban, Efriam & Aronson, Jay E. 2001. *Decision Support Systems and Intelegent Systems. ^th edition*. Printice Hall: Upper Saddle River, NJ.