

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PASIEN PADA PUSKESMAS KELURAHAN PASEBAN

Ito Riris Immasari¹, Sofia Dara Sari²

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Jayakarta

Jl. Salemba I No.10, RT.4/RW.6, Kenari, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

itor_immasari@stmik.jayakarta.ac.id, sofia_dr@gmail.com

ABSTRAK: Keluhan pasien merupakan hal sangat penting untuk dipelajari bagi pelayanan yang diberikan puskesmas agar semakin menyenangkan pasien. Keluhan pasien jika tidak ditangani dengan serius maka akan berdampak buruk pada citra puskesmas. Puskesmas kelurahan paseban saat ini masih menggunakan cara manual dalam proses pengisian serta rekap hasil keluhan pasien, hal itu membuat admin sering merasa kesulitan dalam melakukan proses rekap hasil keluhan pasien dan tidak menutup kemungkinan admin sering mengalami kesalahan input data, cara ini dianggap tidak efektif dan tidak effisien sehingga perlu dibuat sebuah sistem yang dapat membantu admin dalam membantu melakukan proses rekap hasil keluhan serta mempermudah admin mengetahui sarana dan prasarana apa yang harus segera diperbaiki menjadi lebih efektif dan effisien dengan bantuan sistem berbasis web yang terkomputerisasi.

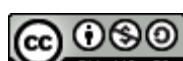
Kata Kunci : keluhan pasien, web, waterfall

Abstract: Patient complaints are very important things to learn for the services provided by the puskesmas to make patients more comfortable. If patient complaints are not taken seriously, it will have a bad impact on the image of the puskesmas. The Paseban sub-district health center is currently still using the manual method in the process of filling out and recapitulating the results of pasien complaints, it makes admins often find it difficult to process the recapitulation of patient complaints and does not rule out the possibility that admins often experience data input errors, this method is considered ineffective and not efficient so it is necessary to create a system that can assist admins in helping to process the recap of the results of complaints and make it easier for admins to know what facilities and infrastructure must be repaired to be more effective and efficient with the help of a computerized web-based system.

Keywords: complaint, web, waterfall

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka di tiap kecamatan dengan dibangunnya Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas. Puskesmas



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Kelurahan Paseban merupakan unit pelaksanaan teknis Kesehatan di bawah Supervisi Dinas Kesehatan. Secara umum memberikan Pelayanan Preventif (Upaya Pencegahan), Promotif (Peningkatan Kesehatan), Kuratif (Pengobatan)sampai dengan Rehabilitatif (Pemulihan Kesehatan)baik melalui upaya Kesehatan Perorangan (UKP) atau Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas Kelurahan Paseban dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan.

Ketidak puasan pelayanan dapat berasal dari Sarana dan Prasarana seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang perawatan, dan kelalaian petugas dalam menangani keluhan pasien, hal ini dikarenakan daya tampung dari Puskesmas ini sangat minim. Tidak bisa dipungkiri daya tampung berdampak pada antrian pasien yang akan mendapatkan pelayanan pada Puskesmas, sehingga kemungkinan untuk terjadi nepotisme dalam pelayanan kesehatan sangat mungkin untuk terjadi. Permasalahan yang kemungkinan terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat dan terlalu lamanya peroses pendaftaran, pemeriksaan dokter poli dan Farmasi. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Kelurahan Paseban.

Puskesmas dapat mengukur kualitas pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang masih menggunakan teknik manual mengalami kendala dan kurang efektif, dengan adanya perkembangan dan pemanfaatan terutama dalam menggunakan system berbasis web Puskesmas dapat mengukur peningkatan kualitas pelayanan.

I. METODE DAN MATERI

2.1 MATERI

2.1.1 Puskesmas

Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Menurut Ilham Akhsan Ridho (2008:143) Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

2.1.2 Pasien

Dikutip dari Wikipedia, pasien atau pesakit adalah orang yang menerima perawatan medis. Seringkali pasien menderita penyakit atau cidera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata patient dari bahasa Inggris yang artinya sabar. Patient turunan dari bahasa Latin yaitu patiens yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja pati yang artinya "menderita".

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

2.1.3 Sistem

Menurut (Prawiro, 2018), sistem adalah suatu kesatuan, baik obyek nyata atau abstrak yang terdiri dari berbagai komponen atau unsur yang saling berkaitan, saling tergantung, saling mendukung, dan secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Istilah “sistem” sering digunakan dalam berbagai bidang, sehingga maknanya akan berbeda-beda sesuai dengan bidang yang dibahas. Namun, secara umum kata “sistem” mengacu pada sekumpulan benda yang saling memiliki keterkaitan satu sama lainnya.

2.1.4. Informasi

Menurut (Putra, 2020), Informasi dibutuhkan oleh setiap orang, entah itu untuk memperbarui pengetahuan, bahan beropini atau dasar dalam membuat keputusan. Konsep dasar informasi tak dapat dilepaskan dari definisi atau pengertian informasi, yaitu hasil pengolahan data menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya. Jadi, sumber informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan peristiwa yang terjadi pada saat tertentu.

Informasi juga memiliki siklus. Bahan mentah berupa data diolah dengan metode tertentu untuk menghasilkan informasi. Informasi tersebut disampaikan, lalu digunakan oleh si penerima untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang akan menghasilkan data baru lagi.

2.1.5. Sistem Informasi

Menurut (Robith, 2021), Definisi dari sistem informasi (SI) secara umum adalah suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional. Dimana, hal tersebut merujuk pada sebuah hubungan yang tercipta berdasarkan interaksi manusia, data, informasi, teknologi, dan algoritma.

Penggunaan dari SI sendiri ditujukan untuk mengolah berbagai informasi yang dikelola oleh setiap perusahaan atau organisasi, sehingga sumber daya atau resources yang dibutuhkan tidak terlalu besar dan dapat mempersingkat waktu penanganan proses. Selain itu, data yang dikelola juga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, serta mampu mempersingkat birokrasi yang ada.

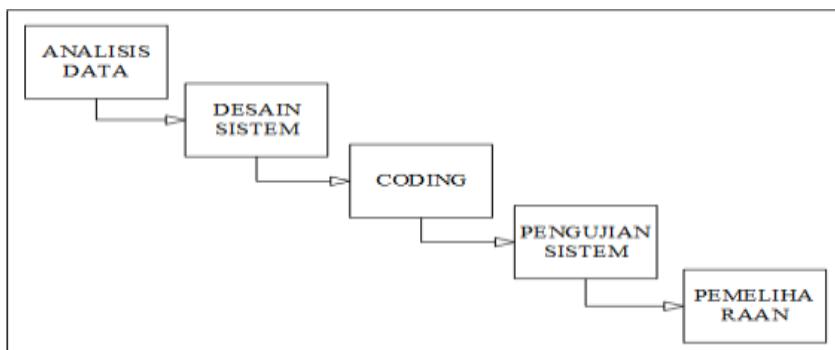
Tujuan dari pengembangan sistem informasi adalah untuk menghasilkan sebuah produk yang berisi kumpulan informasi. Sebuah sistem tentunya melibatkan berbagai jenis dan tipe data yang mampu diolah agar dapat ditampilkan dengan mudah kepada pengguna (user).



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

2.2 METODE.

Metodelogi yang digunakan perlu membuat sistem ini dengan menggunakan model *Waterfall*. Model *Waterfall* digambarkan secara garis besar sebagai berikut :



Gambar 1
Model *Waterfall*

Berikut adalah perencanaan sistem yang digunakan menggunakan metode *Waterfall* yaitu:

1. Analisis Data
Pada proses menganalisis kebutuhan data melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak-pihak terkait di Puskesmas Kel. Paseban yang nantinya akan dijadikan referensi untuk merancang sistem.
2. Desain Sistem.
Melakukan desain sistem yang akan dibangun sesuai dengan analisis data yang telah dilakukan yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk rancangan *flowchart*, *class diagram*, *uml* serta *layout* dari sistem baru yang akan dirancang.
3. Coding
Setelah selesai melakukan desain sistem, maka selanjutnya mulai melakukan *coding* yaitu proses menterjemahkan dari bahasa mesin menjadi bahasa yang mudah di mengerti oleh manusia sehingga sistem dapat digunakan dengan mudah.
4. Pengujian Sistem
Setelah proses *coding* selesai, maka sistem yang telah dibuat akan di uji, hal ini bertujuan mengetahui sejauh mana tingkat keefektifan dari sistem yang baru serta untuk mengetahui sejauh mana keefektifan dari sistem yang baru ini.
5. Pemeliharaan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

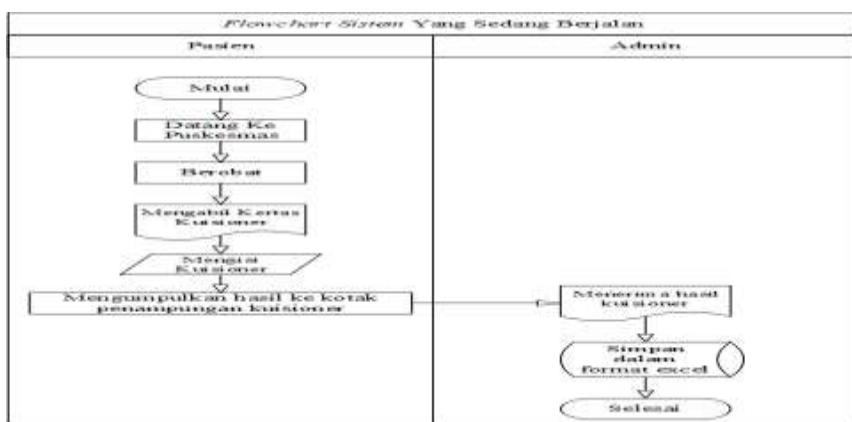
Apabila sistem dirasa sudah efektif dan sudah layak digunakan, maka sistem akan dilakukan pemeliharaan secara berkala oleh tim it, hal ini bertujuan agar sistem selalu mendapatkan maintenance secara rutin sehingga sistem akan menjadi lebih sempurna.

II. PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1. PEMBAHASAN

3.1.1 Flowchart sistem yang sedang berjalan

Flowchart sistem yang sedang berjalan di Puskesmas Kel Paseban sebagai berikut, yaitu :



Gambar 2
Flowchart sistem yang sedang berjalan

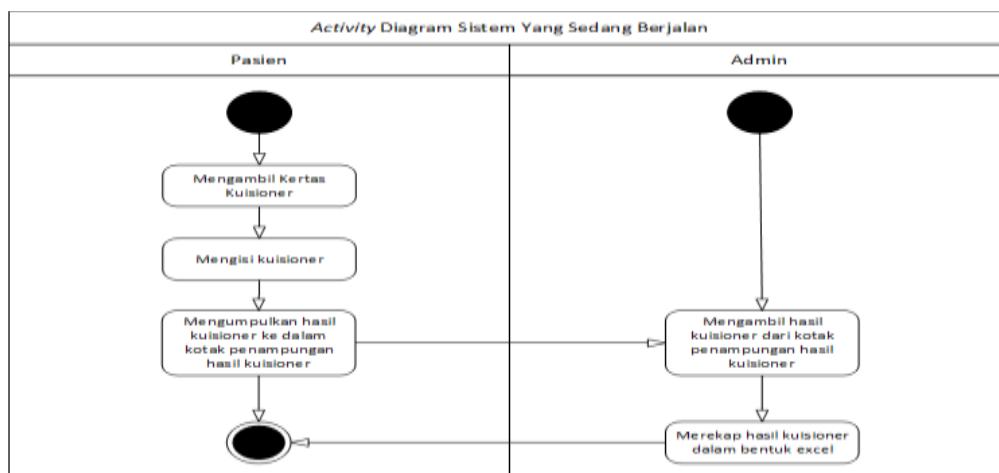
Berdasarkan gambar 2 terdapat *flowchart* sistem yang sedang berjalan, hal pertama yang dilakukan oleh pasien adalah datang ke puskesmas, kemudian pasien berobat, setelah berobat maka pasien mengambil kertas kuisioner, setelah mengambil kertas kuisioner maka pasien mengisi kuisioner, lalu pasien mengumpulkan kertas hasil kuisioner ke kotak penampungan hasil kuisioner, Selanjutnya admin menerima hasil kuisioner dari kotak penampungan hasil kuisioner untuk di rekap menjadi format *excel*.

3.1.2. Activity diagram sistem yang sedang berjalan

Proses *activity diagram* sistem yang sedang berjalan di puskesmas kelurahan paseban yaitu :



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

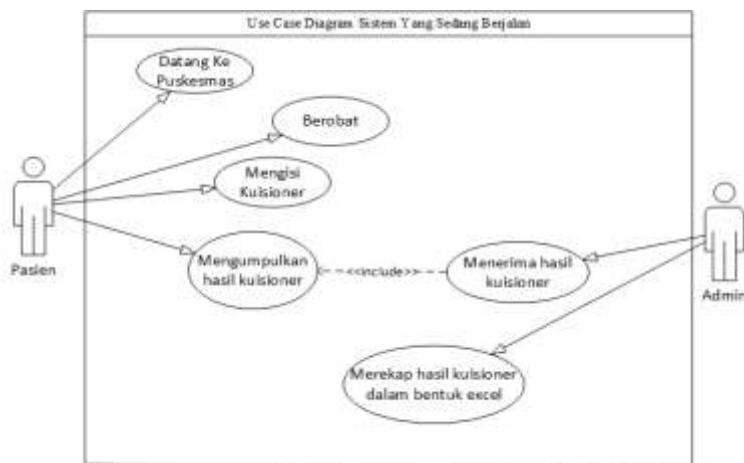


Gambar 3
Activity Diagram sistem yang sedang berjalan

Berdasarkan gambar 3. terdapat *Activity diagram* yang sedang berjalan, terdapat 2 aktor yaitu pasien dan admin, hal pertama yang dilakukan oleh pasien adalah mengambil kertas kuisioner dan mengisinya, setelah mengisi kuisioner selanjutnya pasien mengumpulkan hasil kuisioner kedalam kotak penampungan hasil kuisioner, lalu admin mengambil hasil kuisioner dari kotak penampungan kemudian admin merekapnya menjadi dalam format *excel*.

3.1.3 Use case diagram sistem yang sedang berjalan

Use case diagram sistem yang sedang berjalan yang sedang berjalan menggunakan *use case diagram* sebagai berikut :



Gambar 4
Use Case Diagram sistem yang sedang berjalan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Berdasarkan gambar 4 terdapat 2 (dua) aktor yaitu pasien dan admin, pasien wajib datang ke puskesma lalu berobat, setelah berobat mengisi kuisioner dan jika selesai mengumpulkan kuisioner pada kotak penampungan kuisioner, kemudian admin menerima hasil kuisioner dan merekapnya dalam format *excel*.

3.1.4 Rancangan Tampilan Login

The image shows a wireframe of a login form titled "Puskesmas". It includes fields for "Username" and "Password", a "SIGN" button, and links for "Or" and "Lupa Password".

Gambar 5
Rancangan Tampilan *Login*

Berdasarkan gambar 5 terlihat sebuah rancangan tampilan *login*. Halaman *login* ini berfungsi sebagai akses agar admin bisa masuk kedalam *dashboard* aplikasi dengan cara memasukan *username* dan *password* kemudian menekan tombol *sign*.

3.1.5 Rancangan Tampilan Dashboard Admin

The image shows a wireframe of a dashboard for an administrator. On the left is a sidebar menu with options like "Administrator", "Admin", "Dashboard", "Pasien", "Master Data", "Hasil Kuisioner", "Hasil Kritik Dan Saran", "Pengaturan User", "Profil", "Laporan Responden", "Laporan", "Pengaturan Website", "Setting Website", and "Logout". The main area has a header "Home / Dashboard Admin Kamis, 24 Juni 2021". It features three summary boxes: "Total Group", "Total Pasien", and "Total Pertanyaan". Below these are two larger boxes: "Hasil Seluruh Responden" and "5 Kritik Dan Saran Terbaru". At the bottom, it says "Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved." and "Version 3.0.5".

Gambar 6
Rancangan Tampilan *Dashboard Admin*

Berdasarkan gambar 6 terlihat sebuah rancangan tampilan *dashboard* admin, halaman ini merupakan tampilan utama setelah admin berhasil *login*, didalam halaman ini admin dapat memiliki fitur manajemen yaitu : manajemen pasien, manajemen *group*, manajemen pertanyaan, manajemen hasil kuisioner dan manajemen laporan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

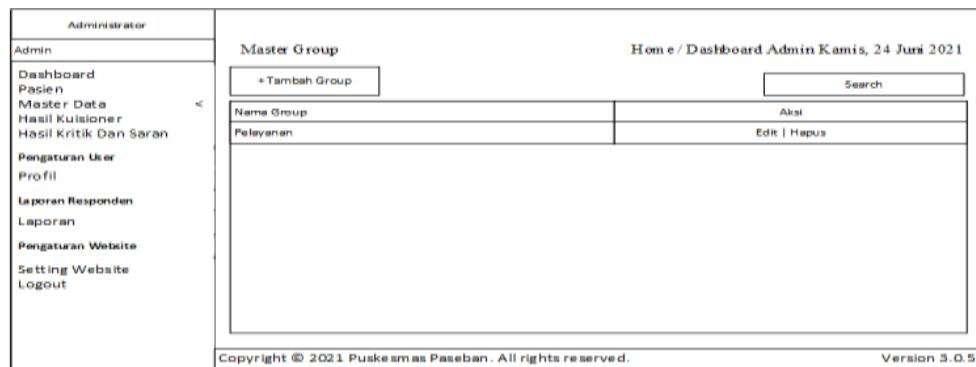
3.1.6 Rancangan Tampilan Master Pasien



Gambar 7
Rancangan Tampilan Master Pasien

Berdasarkan gambar 7 terlihat sebuah rancangan tampilan master pasien, pada halaman ini berisi mengenai data pasien, didalam halaman ini, admin dapat melakukan manajemen data pasien serta mengirim *link* kuisisioner kepada pasien.

3.1.7 Rancangan Tampilan Master Group



Gambar 8
Rancangan Tampilan Master Group

Berdasarkan gambar 8 terlihat sebuah rancangan tampilan master *group*, halaman ini berisi tentang data *group* pertanyaan kuisisioner, didalam halaman ini, admin dapat memanajemen data *group*.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.1.8 Rancangan Tampilan Master Pertanyaan

Group	Pelayanan	Aksi
Pelayanan	Bagaimana Pelayanan perawat kami ?	Edit Hapus

Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved. Version 3.0.5

Gambar 9
Rancangan Tampilan Master Pertanyaan

Berdasarkan gambar 9 terlihat sebuah rancangan tampilan master pertanyaan, didalam halaman ini terdapat master data pertanyaan kuisioner, di halaman ini juga admin dapat melakukan manajemen data pertanyaan.

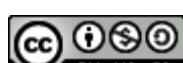
3.1.9 Rancangan Tampilan Hasil Responden

Nama Responden	Tanggal Isi Kuisioner	Jawaban
Rahmat Rhamadhan	16 Juni 2021	Detail Data Hapus

Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved. Version 3.0.5

Gambar 10
Rancangan Tampilan Hasil Responden

Berdasarkan gambar 10 terlihat sebuah rancangan tampilan hasil responden, didalam halaman ini berisi master data hasil responden, didalam halaman ini juga, admin dapat melihat dan menghapus data hasil responden.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.1.10 Rancangan Tampilan Master Kuisioner

Administrator Admin Dashboard Pasien Master Data Hasil Kuisioner Hasil Kritik Dan Saran Pengaturan User Profil Laporan Responden Laporan Pengaturan Website Setting Website Logout	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Master Kuisioner Home / Dashboard Admin Kamis, 24 Juni 2021 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nama Responden</th><th>No Telepon</th><th>Tanggal Respon</th><th>Pertanyaan</th><th>Jawaban</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rahmat Rhamadhan</td><td>089510892732</td><td>16 Juni 2021</td><td>Bagaimana pelayanan kasir kami ?</td><td>Sangat Baik</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved.</p> <p>Version 3.0.5</p> </div>	Nama Responden	No Telepon	Tanggal Respon	Pertanyaan	Jawaban	Rahmat Rhamadhan	089510892732	16 Juni 2021	Bagaimana pelayanan kasir kami ?	Sangat Baik
Nama Responden	No Telepon	Tanggal Respon	Pertanyaan	Jawaban							
Rahmat Rhamadhan	089510892732	16 Juni 2021	Bagaimana pelayanan kasir kami ?	Sangat Baik							

Gambar 11
Rancangan Tampilan Master Kuisioner

Berdasarkan gambar 11 terlihat sebuah rancangan tampilan master hasil kuisioner. Didalam halaman ini berisi tentang hasil seluruh kuisioner yang telah di isi oleh pasien.

3.1.11 Rancangan Tampilan Master Kritik Saran

Administrator Admin Dashboard Pasien Master Data Hasil Kuisioner Hasil Kritik Dan Saran Pengaturan User Profil Laporan Responden Laporan Pengaturan Website Setting Website Logout	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Master Kritik Dan Saran Home / Dashboard Admin Kamis, 24 Juni 2021 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nama Responden</th><th>No Telepon</th><th>Tanggal Respon</th><th>Kritik Saran</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rahmat Rhamadhan</td><td>089510892732</td><td>16 Juni 2021</td><td>Sudah cukup baik</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved.</p> <p>Version 3.0.5</p> </div>	Nama Responden	No Telepon	Tanggal Respon	Kritik Saran	Rahmat Rhamadhan	089510892732	16 Juni 2021	Sudah cukup baik
Nama Responden	No Telepon	Tanggal Respon	Kritik Saran						
Rahmat Rhamadhan	089510892732	16 Juni 2021	Sudah cukup baik						

Gambar 12
Rancangan Tampilan Master Kritik Saran

Berdasarkan gambar 12 terlihat sebuah rancangan tampilan kritik dan saran. Pada halaman ini berisi tentang master data kritik dan saran yang telah diisi oleh pasien.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.1.12 Rancangan Tampilan Mengisi Kuisioner

Puskesmas Paseban Silahkan isi kuisioner dibawah ini dengan sejujur - jujurnya agar kami bisa berkembang menjadi lebih baik.

Trim kasih anda telah mengeluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

Masukan No Telepon Yang Terdaftar:

Pertanyaan

- Sangat Baik
- Baik
- Biasa
- Buruk
- Sangat Buruk

Pertanyaan

- Sangat Baik
- Baik
- Biasa
- Buruk
- Sangat Buruk

Pertanyaan

- Sangat Baik
- Baik
- Biasa
- Buruk
- Sangat Buruk

Pertanyaan

- Sangat Baik
- Baik
- Biasa
- Buruk
- Sangat Buruk

Pertanyaan

- Sangat Baik
- Baik
- Biasa
- Buruk
- Sangat Buruk

Pernyataan. Saya telah menjawab semua kuisioner ini dengan sejujur jujurnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jawab

Copyright © 2021 Puskesmas Paseban. All rights reserved.

Gambar 13
Rancangan Tampilan Mengisi Kuisioner



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Berdasarkan gambar 13 terlihat rancangan tampilan mengisi kuisioner yang wajib di isi oleh pasien, didalamnya terdapat *field* yang wajib di isi oleh pasien.

3.2 HASIL

3.2.1 Layout Login



Gambar 14
Layout Login

Berdasarkan gambar 14 terlihat sebuah *layout login*. Halaman *login* ini berfungsi sebagai akses agar admin bisa masuk kedalam *dashboard* aplikasi dengan cara memasukan *username* dan *password* kemudian menekan tombol *sign*.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.2.2 Layout Mengisi Kuisioner

The screenshot shows a survey form with the following sections:

- Header:** Puskesmas Pasesan Silahkan isi kuisioner dibawah ini dengan sejujurnya agar kami bisa berkembang menjadi lebih baik.
- Text:** Terimakasih anda telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.
- Text:** Masukan No Telepon yang Terdaftar
- Text:** Masukan No Telepon...
- Text:** Bagaimana pelayanan koir kami ?
- Radio Buttons:**
 - Sangat Baik
 - Baik
 - Rata
 - Buruk
 - Sangat Buruk
- Text:** Bagaimana Pelayanan Security Kami ?
- Radio Buttons:**
 - Sangat Baik
 - Baik

Gambar 15
Layout Mengisi Kuisioner

Berdasarkan gambar 15 terlihat *layout* mengisi kuisioner yang wajib di isi oleh pasien, didalamnya terdapat *field* yang wajib di isi oleh pasien.

3.2.3 Layout Dashboard Admin



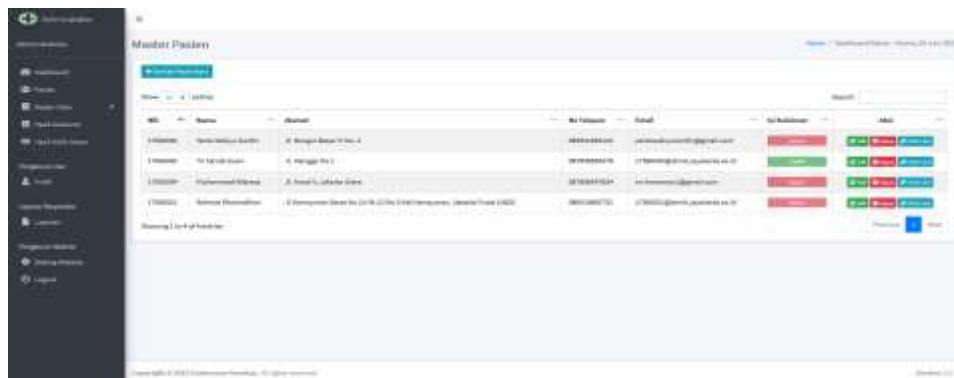
Gambar 16
Layout Dashboard Admin

Berdasarkan gambar 16 terlihat sebuah *layout dashboard* admin, halaman ini merupakan tampilan utam setelah admin berhasil *login*, didalam halaman ini admin dapat memiliki fitur manajemen yaitu : manajemen pasien, manajemen *group*, manajemen pertanyaan, manajemen hasil kuisioner dan manajemen laporan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.2.4. Layout Master Pasien



Gambar 17.
Layout Master Pasien

Berdasarkan gambar 17 terlihat sebuah *layout* master pasien, pada halaman ini berisi mengenai data pasien, didalam halaman ini, admin dapat melakukan manajemen data pasien serta mengirim *link* kuisioner kepada pasien.

3.2.5 Layout Hasil Responden



Gambar 18
Layout Hasil Responden

Berdasarkan gambar 18 terlihat sebuah *layout* hasil responden, didalam halaman ini berisi master data hasil responden, didalam halaman ini juga, admin dapat melihat dan menghapus data dari hasil responden



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

3.2.6 Layout Master Kuisioner

The screenshot shows a web-based application interface titled 'Master Kuisioner'. On the left, there is a sidebar with various menu items: Respondee, Patient, Master Data, Medikamente, and Help & Support. Below these are sections for Registration User, Profile, Laporan Respondee, Laporan, and Penggunaan Webiste. The main content area is titled 'Master Kuisioner' and displays a table of patient responses. The columns in the table are: Nama Respondee, No Telepon, Tanggal Respon, Pertanyaan, and Jawaban. There are seven rows of data, each representing a patient response. Each row includes a green 'Detail' button. The table has a header row with sorting icons for each column.

Nama Respondee	No Telepon	Tanggal Respon	Pertanyaan	Jawaban
Rahmat Rhumadhas	089518993732	16 Juni 2021	Bagaimana pelayanan kios kartu?	
Rahmat Rhumadhas	089518993732	16 Juni 2021	Bagaimana Pelayanan Security Kartu?	
Rahmat Rhumadhas	0800188902732	16 Juni 2021	Bagaimana Pelayanan Pemerintah Kartu?	
Rahmat Rhumadhas	089518993732	16 Juni 2021	Bagaimana dengan kerjasama antar mitra staff jasakesmas kartu?	
Rahmat Rhumadhas	089518993732	16 Juni 2021	Bagaimana pelayanan kios kartu?	
Rahmat Rhumadhas	0800188902732	16 Juni 2021	Bagaimana Pelayanan Security Kartu?	
Rahmat Rhumadhas	0800188902732	16 Juni 2021	Bagaimana Pelayanan Pemerintah Kartu?	

Gambar 19
Layout Master Kuisioner

Berdasarkan gambar 19 terlihat sebuah *layout* tampilan master hasil kuisioner. Didalam halaman ini berisi tentang hasil seluruh kuisioner yang telah di isi oleh pasien.

Uji coba dilakukan berdasarkan analisa permasalahan yang ada di puskesmas mengenai keluhan pasien sehingga dibuatlah aplikasi kuisioner keluhan pasien dengan tujuan dapat mempermudah pasien dalam memberikan keluhan serta kritik maupun saran demi kemajuan pelayanan puskesmas. Dibawah ini merupakan tahapan analisis yang dilakukan dalam melakukan penelitian di puskesmas, yaitu :

1. Pertama, menganalisa permasalahan serta fakta yang terjadi di puskesmas mengenai keluhan pasien
2. Kedua, analisis *desain* serta *coding*, perancangan sistem mulai dari *flowchart*, *uml*, *class diagram* serta rancangan tampilan yang akan digunakan di sistem yang baru.
3. Ketiga, setelah sistem baru berhasil dibangun, selanjutnya masuk ke pengujian, hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kefektifan sistem ini dan seberapa layak sistem ini untuk diterapkan dipuskesmas.

IV. KESIMPULAN.

Setelah dilakukannya penelitian dalam pembuatan aplikasi keluhan pasien. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu :

1. Sistem ini akan memberikan notifikasi kepada pasien melalui *sms* dan *email* kepada pasien yang berisi *link* kuisioner.
2. Sistem ini dapat mempermudah pasien dalam mengisi keluhan pasien.
3. Sistem ini dapat mempermudah admin dalam membuat laporan hasil kuisioner perhari, perminggu, perbulan dan pertahun.

V. REFERENSI.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

- [1] Aandy. (2019). *Pengertian XAMPP Lengkap dengan Fungsi dan Cara Instalasi*.
<https://qwords.com/blog/pengertian-xampp/>
- [2] Andre. (2021). *Kuesioner adalah Instrumen untuk Mengumpulkan Data, Ketahui Jenis dan Kelebihannya*. Merdeka.Com. Andre
- [3] Ardiana, D. P. yudhi, & 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. <https://doi.org/10.30812/matrik.v18i2.405>
- [4] Dermawan, M. I., Aknuranda, I., Hayuhardhika, W., & Putra, N. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Web (Studi Kasus Pemerintah Desa Suwayuwo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1557–1566. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4504>
- [5] Fahrurrozi, M. A., & Masya, F. (2020). *Keluhan Dan Kerusakan Berbasis Web Pada Pt Mitra*. 5(1). <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess/article/view/15925/pdf>
- [6] Robith. (2020). *Apa itu MySQL: Pengertian, Fungsi, beserta Kelebihan*. Sekawan Media.
<https://www.sekawanmedia.co.id/pengertian-mysql/>
- [7] Zaman, S. N., Merlina, N., & Nurajijah, N. (2021). Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website. *EVOLUSI : Jurnal Sains Dan Manajemen*, 9(1). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v9i1.9636>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).