

SOSIALISASI PERANCANGAN SISTEM KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PENDAFTARAN PASIEN IGD BERBASIS WEB DI RUMAH SAKIT UMUM AISIYIAH PADANG TAHUN 2024

Yulfa Yulia¹, Dian Sari², Mila Sari³, Oktamianiza⁴, Vitratul Ilahi⁵, Maisharoh⁶, Yanti Desnita Tasri⁷,
Kalasta Ayunda Putri⁸, Figur Adna⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,9} STIKES Dharma Landbouw Padang

⁸ Universitas Negeri Medan

Email Penulis : yulfa@stikeslandbouw.ac.id

Info Artikel

Masuk: 25 Oktober 2024

Revisi: 23 Desember 2024

Diterima: 06 Januari 2025

Keywords: *Design, Patient Satisfaction, Satisfaction System, Web*

Kata kunci:

Rancangan, Kepuasan Pasien, Sistem Kepuasan, Web.

E-ISSN: 2775-2402

ABSTRACT

The manual patient satisfaction questionnaire at Aisiyiah Padang General Hospital poses a challenge, as the hospital still conducts manual assessments of patient satisfaction with ER services. The purpose of this community service is to socialize the design of a patient satisfaction system for web-based ER patient registration health services at Aisiyiah Padang General Hospital in 2024 and to provide an understanding of the system design. Community service was carried out for 3 consecutive days in August 2024, by socializing the design that had been made to patients, assisted by 5 students for the implementation so that it could run smoothly. The results of the design show that in the design of the patient complaint information system, namely patient social data, email address, age, gender, education level and questions and answers to the patient satisfaction questionnaire. The database design uses UMLi visual modeling from use case diagrams and activity diagrams. The use of the results of the web-based patient satisfaction system design is in accordance with the needs of the hospital in terms of patient satisfaction management. It is recommended that the database design can be used sustainably in hospitals, especially in the complaint handling information service section.

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Aisiyiah Padang memiliki permasalahan terkait kuesioner kepuasan pasien manual bahwa di rumah sakit tersebut pemberian penilaian kepuasan pelayanan pasien IGD masih manual. Tujuan Pengabdian masyarakat ini untuk sosialisasi rancangan sistem kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pendaftaran pasien IGD berbasis web di Rumah Sakit Umum Aisiyiah Padang Tahun 2024 dan untuk memberikan pemahaman rancangan sistem tersebut. Pengabmas dilaksanakan selama 3 hari berturut turut pada bulan agustus 2024, dengan mensosialisasikan kepada pasien terkait rancangan yang sudah di buat, dengan di bantu oleh 5 orang mahasiswa untuk dalam pelaksanaan supaya dapat berjalan dengan lancar, Hasil dari rancangan menunjukkan bahwa pada perancangan sistem informasi pengaduan pasien yaitu data sosial pasien, Alamat email, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan serta pertanyaan dan jawaban kuesioner kepuasan pasien. Perancangan database menggunakan pemodelan visual UML dari use case diagram dan activity diagram. Penggunaan hasil rancangan sistem kepuasan pasien berbasis *web* ini sudah sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dalam hal pengelolaan

kepuasan pasien. Disarankan agar rancangan database dapat digunakan berkelanjutan di rumah sakit khususnya pada bagian layanan informasi penanganan pengaduan.

PENDAHULUAN

Kualitas perawatan kesehatan yang diterima pasien tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Kualitas layanan kesehatan mengacu pada tingkat keunggulan dalam menyediakan perawatan kesehatan yang menimbulkan rasa puas. Rumah sakit adalah lembaga terstruktur yang dikelola oleh tenaga medis profesional yang bekerja dari gedung atau infrastruktur medis permanen. Rumah sakit menyediakan layanan medis, perawatan keperawatan berkelanjutan, serta mendiagnosis dan mengobati penyakit yang dialami atau diderita pasien. (Supartiningsih, 2017)

Rumah sakit merupakan suatu lembaga pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan layanan kesehatan profesional. Rumah sakit merupakan suatu lembaga kesehatan yang menyediakan layanan medis rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Karena situasi gawat darurat tidak dapat diprediksi, pemerintah mengamanatkan bahwa setiap rumah sakit harus mengutamakan pemenuhan kebutuhan sebagai strategi utama yang bertujuan untuk memastikan kepuasan pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan ukuran utama kinerja klinis layanan di ruang gawat darurat. Kepuasan pasien mengacu pada evaluasi subjektif atas kinerja atau hasil yang dicapai oleh pasien dalam kaitannya dengan harapan mereka. Tidak semua orang dapat merasakan manfaat yang diberikan, meskipun telah diberikan layanan kesehatan. (Sinurat, S., Perangin-Angin, I. H., & Sepuh, 2019)

Layanan pendaftaran berfungsi sebagai titik masuk utama ke fasilitas layanan kesehatan, karena di sanalah pasien pertama kali menilai mutu perawatan yang mereka terima dari pusat tersebut. (Ilyas, n.d.2017)

Rumah Sakit umum Asiyah Padang adalah salah satu rumah sakit swasta yang terletak dipusat kota Padang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 06 Mei tahun 2024 pada bagian kepuasan pelayanan pasien IGD masih manual, menggunakan kuesioner kepuasan pasien, terkait dengan kepuasan pelayanan pasien IGD untuk menilai kepuasan pasien, rumah sakit memfasilitasi pasien dengan kuesioner kepuasan pasien setelah pasien mendapatkan pelayanan, pasien yang datang dan

mendaftar, setelah mendapatkan pelayanan mereka akan mengisi kuesioner kepuasan pasien jikalau pasien merasa tidak terpuaskan dengan pelayanan tersebut, akan tetapi pasien tidak selalu mengisi kuesioner kepuasan pasien dikarenakan pasien malas untuk menulis, sehingga pasien menjadi tidak mengisi kuesioner kepuasan pasien tersebut, pasien – pasien yang malas untuk mengisi itu adalah pasien yang sudah berusia dewasa, mereka kesusahan untuk mengisi kuesioner dikarenakan tertalu lama dan menguras waktu dikarenakan pasien yang berusia dewasa yang selalu terburu – buru, pasien – pasien lansia pun sulit serta kesusahan dalam mengisi kuesioner dikarenakan pasien yang sudah lansia sudah mulai buta huruf dan baca, Oleh karena itu, berdasarkan survei awal di Rumah Sakit umum Aisyiyah Padang, bahwa di sana pemberian penilaian kepuasan pelayanan pasien IGD masih manual, dimana penilaian kepuasan pelayanan pasien IGD sangat penting untuk memberikan kemajuan rumah sakit, menjadikan pelayanan IGD menjadi lebih baik lagi, dan membangun pelayanan yang lebih optimal untuk Rumah Sakit.

Di era sekarang orang lebih cenderung memberikan penilaian secara elektronik, oleh karna itu saya mau membuat rancangan sistem kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pendaftaran pasien IGD berbasis web. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pada bagian PIPP (Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan) Rumah Sakit membutuhkan wadah untuk masyarakat agar dapat menyalurkan penilaian kepuasan pelayanan pasien IGD untuk terciptanya pelayanan kesehatan yang baik dengan tujuan sebagai alat komunikasi antar pelaksana pelayanan dengan pengguna pelayanan. Pelayanan Rumah Sakit yang baik merupakan bagian dari tata Kelola Rumah Sakit yang professional yang merupakan bagian dari tata Kelola teknologi informasi.

Saat ini, Rumah Sakit masih mengandalkan pengisian kuesioner secara manual, yang dianggap sulit dalam pengolahan data karena sifatnya yang memakan waktu. Oleh karena itu, dikembangkan desain yang lebih efektif untuk proses pengisian kuesioner, yaitu dengan menerapkan sistem pengisian kuesioner berbasis web. Pendekatan ini memungkinkan analisis temuan kuesioner yang lebih cepat dan menghasilkan informasi yang lebih sesuai untuk kegiatan pengambilan keputusan. Oleh karna itu rancangan sistem kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pendaftaran pasien IGD berbasis

web harus dilakukan untuk mempermudah urusan dan pekerjaan petugas, serta juga dapat menghemat waktu dan mempermudah pasien.

RUMUSAN MASALAH

Tujuan Pengabdian masyarakat ini untuk sosialisasi rancangan sistem kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pendaftaran pasien IGD berbasis web di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 dan untuk memberikan pemahaman rancangan sistem tersebut.

METODE KEGIATAN

Tahap awal pelaksanaan PKM diawali dengan peninjauan dan studi pendahuluan dalam rangka pengumpulan data, permohonan izin lahan, dan kesepakatan terkait MOU yang akan dibahas. Persiapan kegiatan PKM dalam bentuk pembekalan ilmu pengetahuan, dan praktek terhadap kegiatan sosialisasi, pelaksanaan PKM dilaksanakan selama 3 hari (8 s/d 9 Agustus 2024). Persiapan PKM dilakukan dengan sharing ilmu pengetahuan, curah pendapat atau diskusi Dalam pelaksanaan PKM jumlah peserta yang ikut ada 6 orang dosen dengan 5 orang mahasiswa.

PEMBAHASAN

Kegiatan pengabmas dilaksanakan selama 3 hari berturut-turut dengan melibatkan 5 (lima) orang mahasiswa untuk membantu dalam pelaksanaan kegiatan. Tempat pelaksanaan di rumah sakit Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang mulai dari jam 09.00 –12.00 WIB untuk materi dan diskusi .

a.Khalayak Sasaran

Khalayak sarannya adalah petugas kesehatan di rumah sakit Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang

b. Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

- a. Dukungan dari pihak Yayasan Pendidikan Dharma Landbouw Padang dan Ketua STIKES dalam bentuk dukungan dan sumbang saran untuk kelancaran acara pengabdian masyarakat.
- b. Tersedianya tenaga ahli dalam bidang pengetahuan untuk menerapkan sesuai dengan aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat di pendidikan
- c. Dukungan dari Prodi
- d. Dukungan dari semua staf di rumah sakit Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang
- e. Ketersediaan dana pendukung guna penyelenggaraan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat tidak ada menemukan kendala apapun

c. Laporan Hasil Kegiatan

Elemen Data Inputan Rancangan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024. Berdasarkan hasil sosialisai mengenai elemen data inputan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 diketahui bahwa elemen data yang dibutuhkan untuk rancangan database web diantaranya yaitu data sosial pasien, usia, Alamat email, jenis kelamin, Tingkat pendidikan dan pertanyaan serta jawaban kuesioner yang digunakan petugas rumah sakit untuk menanggapi keluhan pasien.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bappenas, 2010) dengan buku yang berjudul manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik menyatakan bahwa informasi yang disampaikan diharapkan setidak – tidaknya membuat tentang identitas pelapor seperti nama, alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetia, I., & Sari, 2020) mengatakan bahwa Dalam bidang teknologi informasi, data sering kali disusun secara sistematis, yang terdiri dari item data (bidang data), catatan, dan berkas. Elemen data meliputi nama, nomor karyawan, dan alamat individu yang termasuk dalam data identitas karyawan perusahaan. Catatan adalah kompilasi potongan data yang berkaitan dengan objek data atau aktivitas tertentu. Terakhir, berkas data saat ini akan menjelaskan karakteristik karyawan, termasuk nama, alamat, tanggal lahir, dan informasi relevan lainnya. Selanjutnya, catatan dikumpulkan. Berkas adalah kompilasi terstruktur dari catatan yang tersimpan. Berdasarkan hasil sosialisasi aplikasi mempermudah pasien untuk melakukan survey kepuasan maka tampilan web kuesioner Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 halaman survey kuesioner akan di buat simpel sehingga dapat menghemat waktu dan gampang untuk dipahami pasien untuk mengisi survey kepuasan pasien tersebut.

2. Output dari rancangan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024

Berdasarkan hasil sosialisasi dan observasi terkait dari Rancangan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 elemen data komponen item – item pada sistem kepuasan pasien seperti tampilan *home survey (tombol shortcut* ke halaman survey kuesioner), halaman kuesioner (*list pertanyaan dan jawaban kuesioner kepuasan pasien*), *form input* survey kuesioner kepuasan pasien (nama, alamat email, jenis kelamin, Tingkat pendidikan), *form edit pertanyaan* kuesioner kepuasan pasien , *tombol view* halaman kuesioner, *tombol delete* pertanyaan kuesioner dan *tombol logout* telah sesuai dengan kebutuhan petugas PIPP di rumah sakit, sehingga menghasilkan sistem kuesioner kepuasan pasien yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas PIPP.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Waidah dan Hursali (Waidah, D. F., & Hursali, 2020) tentang Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Laporan Keuangan SPP pada Kelompok Bermain Melati, Desa Pangke Barat, Kabupaten Karimun. Penelitian ini menekankan bahwa perancangan merupakan suatu pendekatan pemecahan masalah yang menyempurnakan dan mengintegrasikan

komponen-komponen individual untuk membentuk suatu sistem yang komprehensif dalam rangka perbaikan sistem. Hal ini memerlukan penambahan, penghapusan, dan modifikasi komponen-komponen dalam sistem fundamental (asli). Perancangan sistem merupakan pengembangan sistematis dari kebutuhan-kebutuhan sistem baru yang diperoleh dari hasil analisis sistem. Tahap perancangan melibatkan perancang yang membuat spesifikasi-spesifikasi yang diperlukan dalam kerangka kerja yang berbeda-beda. Kerangka kerja tersebut diperlukan untuk menghasilkan beberapa deskripsi dari keluaran yang dihasilkan oleh sistem yang diusulkan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Maiyana, 2017) mengatakan bahwa Desain keluaran mengacu pada penyajian sementara hasil akhir yang diberikan oleh aplikasi yang dikembangkan. Desain ini bertujuan untuk menjelaskan antarmuka yang ditemui oleh aktor saat menggunakan aplikasi ini. Dengan demikian, desain ini memudahkan penerapan aplikasi.

Berdasarkan hasil sosialisasi menyatakan bahwa output dari Rancangan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 ini telah dapat menjalankan tugasnya dengan baik sebagai wadah untuk masyarakat agar dapat menyalurkan pendapatnya dalam bentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan tujuan sebagai alat komunikasi antara rumah sakit dengan pasien dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan pada halaman *survey* terdapat *tombol shortcut* ke halaman kuesioner kepuasan pasien yang dimana hal itu bisa mempermudah dan mempercepat usernya dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3. Tanggapan informan terhadap Rancangan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024

Berdasarkan hasil sosialisasi yang dilakukan terkait tanggapan informan terhadap Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024 kepuasan dari penggunaan yaitu dengan adanya aplikasi ini akan sangat membantu dan memudahkan petugas dalam hal menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan

fleksibel dan juga memudahkan pasien dalam hal memberikan pendapat kepada rumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Farhans, M. I., Susanto, 2020) dengan judul “Desain dan Konstruksi Aplikasi Layanan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukodadi Lamongan”, pengguna menyatakan setuju dengan keunggulan yang diperoleh dari aplikasi layanan kepuasan. Aplikasi ini memudahkan pasien untuk melakukan proses penilaian kepuasan layanan di puskesmas, sekaligus memudahkan administrator untuk mengakses hasil penilaian.

Penelitian yang dilakukan oleh (Heryana, 2015) mengatakan bahwa Tanggapan informan adalah suatu jawaban yang diberikan oleh seseorang yang sedang memberikan penilaian atau komentar terhadap suatu masalah yang diteliti.

Berdasarkan sosialisasi didapatkan bahwa tanggapan informan terhadap kepuasan dari penggunaan Sistem Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pendaftaran Pasien IGD Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang Tahun 2024, memiliki banyak manfaat seperti memudahkan petugas dalam mentelaah keluhan pasien dan juga dalam hal waktu saat pasien menerima tanggapan dari rumah sakit terhadap apa yang mereka keluhkan kepada rumah sakit lebih cepat dibandingkan cara manual, sehingga membuat proses kepuasan pasien menjadi lebih efektif.





SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dapat diselenggarakan dengan baik dan berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah disusun. Motivasi petugas mendengarkan pemberian materi yang sangat baik dan memberikan kontribusi yang bagus untuk kelancaran pemaparan materi berlangsung. Dalam mengelola dan menghasilkan informasi yang cepat dan tepat dibutuhkan media elektronik sebagai alat bantu. Kecanggihan teknologi bukan merupakan jaminan akan terpenuhinya informasi, melainkan sistem yang terstruktur handal dan mampu mengakomodasi semua informasi yang dibutuhkan dapat menjawab tantangan yang dihadapi. Peranan teknologi informasi sebagai alat bantu mutlak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. (2010). Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. In *Bappenas* (Vol. 174). https://doi.org/10.1111/j.1464-5491.2006.1930_3.x
- Farhans, M. I., Susanto, F. A. (2020). *Rancang Bangun Aplikasi Layanan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sukodadi Lamongan Berbasis Website. For Ummah (Ncu)*. <https://conferences.unusa.ac.id/Index.php/Ncu2020/Article/View/659>
- Heryana, A. (2015). *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian kualitatif. Sistem Informasi Akuntansi: Esensi Dan Aplikasi*. 1-14.
- Ilyas, M. M. (n.d.). (2017). *Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Seminar Nasional Iib Darmajaya*. 477-486. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/Index.php/Psnd/Article/View/871>
- Maiyana, E. (2017). *Perancangan Aplikasi Media Iskemasi Inkemasi Lowongan Kerja*

- Perusahaan Bagi Pencari Kerja Bertuis Web. Jurnal Sas Di Formatika.* 118.
Hips/Doi.Org/10.222166312 2893.
- Praselia, I., & Sari, Y. (2020). *Manajemen Pemeliharaan Gedung Berbasis Sistem Informasi (Studi Kasus Pada Pemeliharaan Toilet Di Kampus Fakultas Teknik Unlam).* Universitas Lambung Mangkurat.
- Sinurat, S., Perangin-Angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan Response Time Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan.* <https://doi.org/10.32660/Jurnal.V5i1.330>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan ManajemenRumahSakit.* <https://doi.org/10.18196/Jmmr.6122>.
- Waidah, D. F., & Hursali, S. (2020). Analisis Dan Desain Sistem Informasi Laporan Keuangan Spp Pada Kelompok Bermain Melati Desa Pangke Barat Di Kabupaten Karimun. *Jurnal Tikar.*