

**PERANCANGAN SISTEM APLIKASI CUSTOMER CARE  
PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH SAKIT MUTIARA BUNDA  
PADANG**

**Alfauzain<sup>1\*</sup>, Berly Nisa Srimayarti<sup>2</sup>, Tri Wijayanto<sup>3</sup>**

STIKES Dharma Landbouw Padang

\*Corresponding Author : alfauzain@gmail.com

**ABSTRAK**

Institusi Rumah sakit merupakan salah satu instalasi kesehatan terbesar akan berupaya melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkesinambungan sesuai indikator nasional mutu kementerian kesehatan. Diantara indikator tersebut adalah kecepatan waktu tanggapan keluhan dan kepuasan pasien, apabila tidak ditangani dan dikelola dengan baik akan berdampak buruk pada kualitas rumah sakit. Unit kerja *Customer care* yang melakukan penanganan keluhan pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang masih secara manual melalui surat, kertas yang dimasukkan ke box keluhan, dan ada beberapa keluhan disampaikan melalui media *instagram* dan *whatsapp*. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik untuk membantu pihak rumah sakit dalam mengelola keluhan pelanggan, meneruskan keluhan kepada unit yang terkait dan monitoring proses tindak lanjut yang dilakukan. aplikasi ini akan membentuk sebuah kerangka kerja pengelolaan keluhan elektronik yang sudah ditindaklanjuti dan belum ditindaklanjuti serta laporan keluhan pelanggan berdasarkan indikator unit waktu tertentu serta tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan level keluhan berupa warna merah (ekstrim), kuning (tinggi), hijau (rendah), dan dibuktikan dengan data. Hasil penelitian menunjukkan telah berhasil membangun aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik membantu rumah sakit dalam mengelola keluhan pelanggan yang dapat diimplementasikan dalam infrastruktur jaringan komputer yang telah ada. Metode pengujian aplikasi menggunakan *black box* menunjukkan fungsi modul-modul aplikasi dapat berjalan dengan lancar.

**Kata kunci :** Aplikasi, *Customer Care*, Penangan Keluhan, Rumah Sakit

**ABSTRACT**

*Hospital institutions are one of the largest health installations that will strive to measure and evaluate the quality of health services in accordance with quality indicators in order to maintain and improve the quality of health services on an ongoing basis according to the national quality indicators of the Ministry of Health. Among these indicators are the speed of complaint response time and patient satisfaction, if not handled and managed properly, it will have a negative impact on the quality of the hospital. The Customer care work unit that handles complaints at Mutiara Bunda Padang Hospital is still manually through letters, paper that is put into the complaint box, and there are several complaints submitted via Instagram and WhatsApp media. The purpose of this research is to build an electronic complaint handling customer care application to assist the hospital in managing customer complaints, forwarding complaints to the relevant units and monitoring the follow-up process carried out. This application will form a framework for managing electronic complaints that have been followed up and have not been followed up and customer complaint reports based on certain time unit indicators as well as risk levels and risk impacts with the determination of complaint levels in the form of red (extreme), yellow (high), green (low), and proven by data. The results showed that it was successful in building an electronic complaint handling customer care application to assist hospitals in managing customer complaints that could be implemented in the existing computer network infrastructure. The application testing method using black box shows the function of the application modules can run smoothly.*

**Keywords:** Application, Customer Care, Complaint Handling, Hospital

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi. Pemenuhan mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan dengan peningkatan mutu secara internal dan peningkatan mutu secara eksternal. (*Peraturan Menteri Kesehatan No. 1128, 2022*). Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, setiap tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah sebagai bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan wajib memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bagian dari indikator mutu yang harus dipenuhi oleh rumah sakit adalah kecepatan waktu tanggap keluhan pasien. (*Permenkes No. 30 Tahun 2023, 2022*)

Dalam menilai kualitas layanan dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan sudut pandang mereka terhadap layanan. Gambaran layanan yang baik berfokus pada ide atau sudut pandang pelanggan. Dalam hal pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan memosisikan pasien sebagai konsumen dan penerima manfaat pelayanan kesehatan, termasuk pihak yang menentukan kualitas pelayanan. Tanggapan positif mendorong pasien untuk memiliki hubungan yang kuat dengan penyedia layanan (Novagita Tangdilambi, 2019). Layanan pelanggan merupakan bagian penting dalam keberlangsungan sebuah bisnis. Untuk memuaskan pelanggan, loyalitas merupakan hal utama dalam penyelenggaraan pelayanan untuk menciptakan kesan positif bagi perusahaan. Persaingan bisnis yang semakin ketat memaksa perusahaan untuk terus melakukan perbaikan di segala bidang. Mengabaikan keluhan tidak hanya menghancurkan peluang namun juga dapat mengancam bisnis. maka keluhan pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk dikelola menggunakan sebuah aplikasi sistem informasi (Nurlita Zaman et al., 2021)

Menghadapi era serba digital saat ini, rumah sakit diharapkan terus melakukan inovasi agar proses layanan kesehatan semakin mudah dijangkau dan diakses oleh pasien dimanapun berada dan mudah dikelola oleh manajemen rumah sakit termasuk dalam penanganan keluhan pasien secara digital/elektronik. Kondisi seperti ini juga menuntut pelanggan dan petugas rumah sakit menjadi paham akan penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian keluhan dan pengelolaan keluhan sehingga lebih cepat dilakukan penyelesaian dan dimonitor pelaksanaannya secara online. Dikeluarkannya regulasi pemerintah (*Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022*) tentang Rekam Medis Elektronik menjadikan fenomena digitalisasi layanan rumah sakit harus siap berubah menjadi smart hospital agar alur bisnis proses pelayanan kepada pasien makin fleksibel dengan penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang lebih lengkap dengan terintegrasinya penanganan keluhan pelanggan secara elektronik sehingga terpenuhinya indikator mutu nasional dalam penanganan keluhan.

Dalam penelitian (Ardiana & Dwiputra, 2019) menghasilkan sebuah aplikasi yang memiliki fungsi penanganan keluhan pelanggan, keluhan yang belum diproses, keluhan pelanggan yang sudah ditindaklanjuti, keluhan pelanggan yang sudah divalidasi dan jumlah keluhan berdasarkan lokasi dalam membantu pihak rumah sakit mengelola keluhan pasien. Sedangkan penelitian (Nurlita Zaman et al., 2021) menghasilkan sistem aplikasi pengelolaan

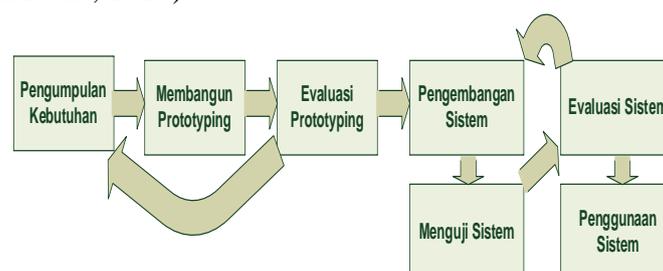
keluhan pelanggan dengan pelayanan yang sistematis, terukur dan terintegrasi. Sistem aplikasi penanganan keluhan pelanggan ini menerapkan metode perancangan waterfall. Tahap yang dilakukan mulai dari identifikasi kebutuhan sistem, perancangan, pemrograman dan pengujian sistem. Aplikasi yang dihasilkan dapat memudahkan pelanggan dalam meneruskan keluhannya terhadap permasalahan yang dialami dan membantu perusahaan menanggapi dan menindaklanjuti keluhan secara sistematis. Kepuasan pasien dan penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik profesi merupakan indikator Pelayanan kesehatan yang bermutu. (Ayu et al., 2018)

Proses Penanganan keluhan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda Padang masih dilakukan secara manual dan pada Struktur Organisasinya belum memiliki unit yang khusus mengelola keluhan pelanggan eksternal(pasien) maupun internal(karyawan). Penelitian ini bertujuan membuat sistem informasi yang mampu menampung keluhan pelanggan secara elektronik sehingga membentuk sebuah kerangka kerja pengelolaan keluhan elektronik yang sudah ditindaklanjuti dan belum ditindaklanjuti serta laporan keluhan pelanggan berdasarkan indikator unit waktu tertentu serta tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan level keluhan berupa warna merah (ekstrim), kuning (tinggi), hijau (rendah), dan dibuktikan dengan data, sehingga proses penanganan keluhan dapat menjadi lebih cepat, dan lebih efektif dalam rangka memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan.

## METODE

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode penelitian dan pengembangan atau *Research & Development* (Sugiyono, 2019). Metode yang dipergunakan meliputi metode deskriptif dan evaluatif. Metode deskriptif dipergunakan untuk menghimpun kondisi yang ada di lapangan. Metode evaluatif dipergunakan untuk mengevaluasi alur proses Penanganan Keluhan Elektronik Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang oleh unit *customer care*. Dalam pengembangan sistem dilakukan dengan tahapan pengembangan model *prototype* dimana *requirement* diubah ke dalam sistem yang bekerja secara terus - menerus diperbaiki melalui kerjasama antara *user* dan analisis pengembangan aplikasi. (Juhriyansyah Dalle, 2020).

(Juhriyansyah Dalle, 2020)



**Gambar 1. Tahapan pengembangan sistem model prototype**

Urutan prosedur prototype yang digunakan dalam tahapan pengembangan aplikasi meliputi : (1) Pengumpulan Kebutuhan aplikasi, pengguna dan pengembang sistem mendefinisikan semua kebutuhan, dan inti sistem yang akan dikembangkan, (2) Membangun Prototyping dengan melakukan disain awal program sesuai kebutuhan pelanggan difokuskan pada penyajian informasi ke pengguna, (3) Evaluasi apakah prototyping yang sudah dibangun sesuai dengan keinginan pengguna, (4) Pengembangan sistem berupa tahapan mengubah prototyping ke bahasa pemrograman komputer jika prototyping sudah disetujui, (5) Pengujian Sistem yang sudah selesai dibuat dari tahapan sebelumnya dengan melakukan uji coba secara *white box*, *black box*, pengujian arsitektur dan lain –lain, (6) Evaluasi Sistem dilakukan untuk

melihat apakah sistem yang dibuat sudah sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak. Apabila sistem yang dibuat tidak sesuai maka akan mengulang tahapan yang telah dilakukan sebelumnya, (7) Penggunaan Sistem yaitu apabila sebuah sistem telah melewati tahapan evaluasi dan sistem telah disetujui oleh pihak pengguna.

Guna memperoleh data yang benar-benar akurat, relevan dan valid untuk menunjang pengembangan sistem, maka dilakukan dengan cara : (1) Wawancara langsung dengan narasumber untuk memperoleh data lebih detail, (2) Mengumpulkan data dengan cara observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian, (3) Tinjauan pustaka, yaitu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku dan artikel jurnal yang berkaitan.

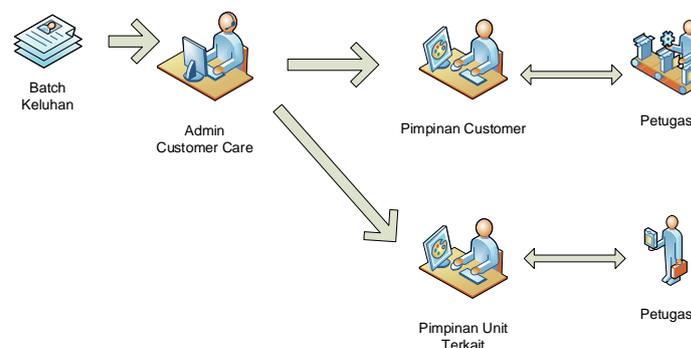
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengumpulan Kebutuhan

Dalam pengumpulan kebutuhan sesuai dengan Hasil wawancara dan observasi dengan pihak yang melakukan penanganan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang tentang apa yang menjadi permasalahan dan kebutuhan dalam pengembangan sistem aplikasi customer care penanganan keluhan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sesuai indikator nasional mutu rumah sakit. Beberapa permasalahan yang ditemukan sebagai berikut : (1) Permasalahan dalam tata kelola penanganan keluhan pelanggan masih dilakukan secara manual sehingga akan menimbulkan potensi tindak lanjut penyelesaian keluhan pelanggan menjadi terkendala dalam memenuhi indikator nasional mutu kementerian kesehatan, (2) Belum terdapat sistem alur proses penanganan keluhan pelanggan dalam menindaklanjuti keluhan sesuai grading dampak risiko (Winarti et al., 2021), dengan penetapan level keluhan berupa warna merah (ekstrem), kuning (tinggi) dan hijau (rendah) pada masing-masing unit kerja terkait di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang, (3) Monitoring proses tindak lanjut dan pelaporan keluhan sebagai salah satu indikator mutu nasional sulit dilakukan karena masih manual, (4) Sarana jaringan komputer *Local Area Network* (LAN) pada rumah sakit cukup memadai sehingga dapat diimplementasikan sistem aplikasi berbasis web dalam penanganan keluhan secara elektronik, (5) Berdasarkan wawancara dan observasi, maka dilakukan identifikasi data untuk rancangan sistem aplikasi yaitu indikator level dampak risiko keluhan, sumber keluhan, media penyampaian keluhan, unit kerja dan personel yang menindaklanjuti keluhan, tanggal dan waktu keluhan serta penjelasan keluhan dan tindak lanjut keluhan.

### Rancangan manajemen alur proses kerja sistem aplikasi customer care

Berdasarkan pengumpulan kebutuhan dan analisis yang dilakukan, selanjutnya dirancang manajemen alur proses kerja sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik sebagai berikut :



Gambar 2. Manajemen Alur Proses Kerja Customer Care

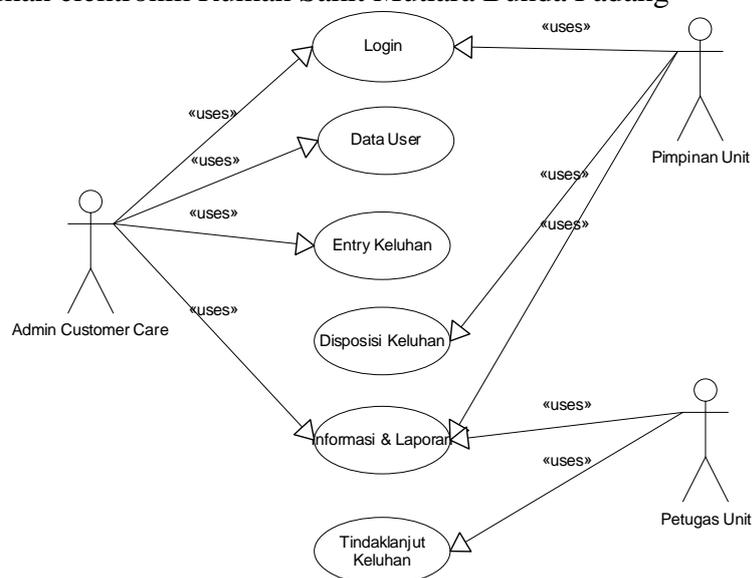
Keluhan masuk ke admin *customer care* berasal dari media surat, whatsapp, instagram dan media lainnya, selanjutnya admin *customer care* melakukan input keluhan dan melakukan inventarisir keluhan yang akan ditindaklanjuti oleh *customer care* atau unit kerja terkait, pimpinan unit kerja *customer care* melakukan disposisi penyelesaian keluhan kepada petugas *customer care* yang ditunjuk, sedangkan keluhan yang diselesaikan oleh unit kerja terkait dilakukan disposisi oleh pimpinan unit kerja dimaksud kepada petugas unit kerja untuk menyelesaikan keluhan, petugas menerima disposisi penyelesaian keluhan dari pimpinan unit kerja, kemudian melakukan tindak lanjut dan update status penyelesaian dengan indikator pilihan selesai, selanjutnya dalam proses dan pending dan terakhir status penyelesaian seluruh keluhan dapat dimonitor oleh pihak manajemen rumah sakit dan pimpinan unit terkait

### Membangun dan Evaluasi Prototyping

Membangun sistem melalui rancangan *Prototype* ditampilkan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) yang merupakan teknik melakukan perancangan model program yang berorientasi pada objek sebagai bahasa standar untuk memvisualisasikan, merancang, dan mendokumentasikan sistem rancangan aplikasi yang terdiri dari *use case* diagram, *activity* diagram dan *sequence* diagram, kemudian dilakukan evaluasi apabila terdapat perbaikan dalam rancangan (Fintri Indriyani, 2019).

### Use Case Diagram

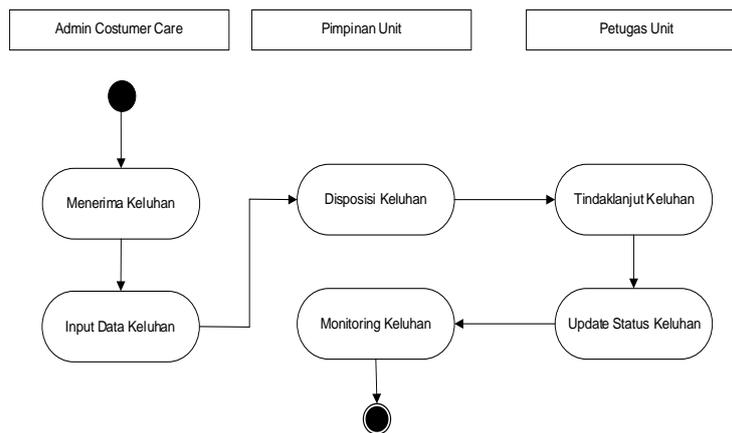
*Use case* ini akan menjelaskan interaksi yang terjadi antara aktor terkait yang akan berinteraksi dengan sistem yang dikembangkan. Diagram *use case* terdiri dari suatu proses program dan menggambarkan ruang lingkup secara umum dari sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang



Gambar 3. Use Case Sistem Aplikasi Customer Care

### Activity Diagram

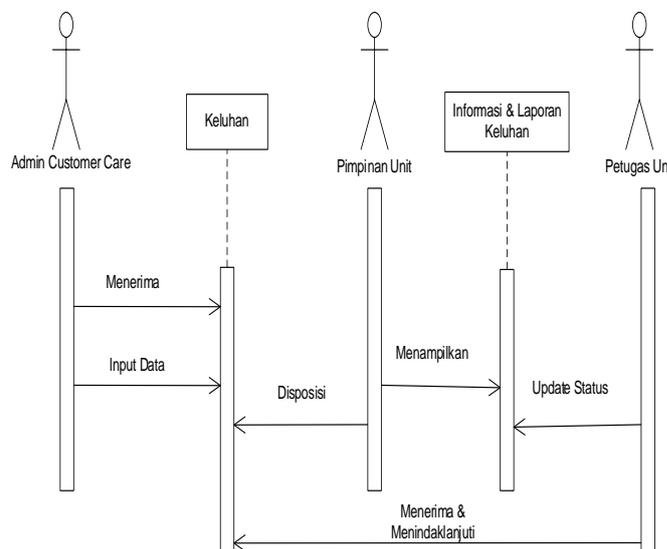
Dalam *activity diagram* ini menggambarkan bagaimana *workflow* atau aktivitas dari sebuah sistem aplikasi *customer care* yang dirancang



Gambar 4. Activity Diagram Sistem Aplikasi Customer Care

**Sequence Diagram**

Dalam sequence diagram ini menggambarkan pesan yang lewat diantara objek pada *use case* tertentu dari waktu ke waktu yang mengilustrasikan objek-objek yang terlibat dalam suatu *use case*.



Gambar 5. Sequence Diagram Sistem Aplikasi Customer Care

**Pengembangan dan Evaluasi Sistem**

Pada pengembangan sistem adalah tahap aktual dari pemrograman aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh dokumen rancangan sistem sehingga programmer tidak melampaui dokumen desain dalam pembuatan aplikasi (Juhriyansyah Dalle, 2020). Pembuatan Program berdasarkan rancangan yang sudah divalidasi, kemudian dibangun menggunakan bahasa pemrograman berbasis web PHP dengan basis data MySQL. Dalam setiap tahapan pengembangan terdapat proses evaluasi untuk memperbaiki apabila terdapat koreksi atau kesalahan dalam pemrograman aplikasi.

Fungsi dan wewenang menu aplikasi *customer care* yang telah dibuat mulai dari *form* login, selanjutnya apabila berhasil login akan tampil *form home* yang memiliki menu sesuai wewenang dan fungsi dari alur proses penanganan keluhan yang sudah dirancang, berupa entry keluhan oleh admin *customer care*, disposisi keluhan oleh pimpinan unit kerja, tindaklanjut dan *update* status penyelesaian keluhan oleh petugas unit kerja serta menu informasi/laporan untuk memonitor proses penyelesaian keluhan oleh unit kerja terkait.

Berikut ini hasil pengembangan aplikasi *customer care* penanganan keluhan

elektronik Rumah Sakit Mutiara Bunda yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql :

### Form login

Pada tampilan form login aplikasi terdapat dua objek input terdiri dari text box user id digunakan untuk memberi inputan user login dan password untuk masukan password user dengan rancangan profil logo rumah sakit:

Gambar 6. Tampilan login Sistem Aplikasi *Customer Care*

### Form home

*Form home* merupakan halaman utama aplikasi atau disebut juga halaman *home*. *Form home* memiliki menu profil user, wewenang menu customer care/promkes, laporan, utility, dan serba-serbi sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh admin user.

IDENTITAS USER	
RSIA MUTIARA BUNDA PADANG	
USER	: 3333 - ALFAUZAIN, M.Kom
JENIS USER	:
UNIT KERJA	: DIR. UMUM & KEUANGAN
SUB UNIT KERJA	: PROMKES / CUSTOMER CARE

Gambar 7. Tampilan *form home* Sistem Aplikasi *Customer Care*

### Form Entry data user

Halaman form entry data *user* ini merupakan wewenang menu yang berfungsi untuk menambahkan, mengubah dan menghapus data identitas dan wewenang user yang akan menggunakan aplikasi *customer care*.

Gambar 8. Tampilan Entry Data User Sistem Aplikasi *Customer Care*

**Form Entry Keluhan**

Halaman form *entry* keluhan adalah wewenang menu yang berfungsi untuk menambahkan, mengubah dan menghapus data keluhan pelanggan oleh petugas customer care yang diberikan wewenang menu ini pada aplikasi *customer care*.

Gambar 9. Tampilan Entry Keluhan pada Sistem Aplikasi *Customer Care*

**Form Disposisi Keluhan**

Halaman *form* disposisi keluhan adalah menu yang berfungsi untuk melakukan disposisi untuk diteruskan kepada petugas terkait yang akan menindaklanjuti keluhan atau keluhan ditolak oleh pimpinan unit kerja yang diberikan wewenang menu ini pada aplikasi *customer care*.

Gambar 10. Tampilan Disposisi keluhan Sistem Aplikasi *Customer Care*

**Form tindaklanjut keluhan**

Halaman *form* tindaklanjut keluhan adalah menu yang berfungsi untuk melakukan tindaklanjut keluhan oleh petugas terkait yang akan menindaklanjuti keluhan sesuai dengan disposisi oleh pimpinan unit kerja terkait. wewenang menu ini diberikan kepada petugas unit kerja terkait yang akan menyelesaikan keluhan dan melakukan update status pada aplikasi *customer care*.

[ SISTEM CUSTOMER CARE - RSIA MUTIARA BUNDA PADANG Versi.2023.1 ] Tanggal : 14-11-2023 || Jam : 09:48

[1032] HANNY TINDAKLANJUT TIKET KELUHAN PELANGGAN OLEH UNIT FARMASI

CUSTOMER CARE / PROMKES

TINDAK LANJUT KELUHAN

SERBA-SERBI

USER ONLINE 0 - INBOX(2)

NOMOR TIKET : 20231100004

TANGGAL ENTRY : 2023-11-08 15:22:14

DIENTRY OLEH : 1011 - FEBTIWI FADILA NINGSI

NO. REFERENSI/SURAT : CC-01379

SUMBER KELUHAN DARI : 9002 - KELUARGA PASIEN

MEDIA KELUHAN : 02 - WHATSAPP

UNIT KERJA TERKAIT : 0011 - MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS

SUB UNIT KERJA : 001108 - UNIT FARMASI

URAIAN : Waktu tunggu pengambilan obat sering lambat

LEVEL KELUHAN : 02 - KUNING

DITINDAKLANJUTI OLEH : 02 - UNIT TERKAIT

FILE LAMPIRAN : 0001101120231108152214.bt

INSTRUKSI PIMPINAN : Agar ditindaklanjuti segera...

TINDAKLANJUT YG DILAKUKAN : Sedang ditelusuri permasalahan

STATUS TINDAKLANJUT : D - Dalam Proses

TANGGAL STATUS : 2023-11-14 JAM(hh:mm) : 09:48

UPDATE STATUS BATAL Back

**Gambar 11. Tampilan tindaklanjut keluhan Sistem Aplikasi Customer Care**

**Form Informasi/Laporan untuk memonitor keluhan**

Pada form informasi keluhan menampilkan semua hasil yang sudah diinput akan tampil pada layar dan dapat dicetak ke media kertas, kemudian pada laporan menampilkan laporan data keluhan setiap periode bulanan

INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

BULAN : November 2023

TUJUAN : 02 - UNIT TERKAIT Tampilkan

NO	NOMOR TIKET	KELUHAN DARI	MEDIA KELUHAN	NOMOR REFERENSI/SURAT	TG
1	20231100004	KELUARGA PASIEN	WHATSAPP	CC-01379	2023-11
2	20231100003	PASIEEN	SURAT	CC-01378	2023-11
3	20231100001	PASIEEN	WHATSAPP	7888	2023-11

MUTIARA BUNDA PADANG Versi.2023.1 | Tanggal : 15-11-2023 || Jam : 14:16:04

INFORMASI PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN OLEH DIR. UMUM & KEUANGAN

NOMOR TIKET : 20231100003  
 TANGGAL ENTRY : 2023-11-08 15:20:08  
 DIENTRY OLEH : 1011 - FEBTIWI FADILA NINGSI  
 NO. REFERENSI/SURAT : CC-01378  
 SUMBER KELUHAN DARI : 9001 - PASIEN  
 MEDIA KELUHAN : 01 - SURAT  
 UNIT KERJA TERKAIT : 0011 - MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS  
 SUB UNIT KERJA : 001107 - UNIT REKAM MEDIS  
 URAIAN : AC Ruangn Filling Mengalami kerusakan  
 FILE LAMPIRAN : 0001101120231108152006.txt  
 LEVEL KELUHAN : 02 - KUNING  
 DITINDAKLANJUTI OLEH : 02 - UNIT TERKAIT  
 DISPOSISI PIMPINAN UNIT TERKAIT : Koordinasi dengan Umum  
 STATUS TINDAKLANJUT : D - DALAM PROSES  
 DISPOSISI KEPADA : 1031 - ZULFATLY, A.Md  
 TINDAKLANJUT YANG DILAKUKAN : Ditindaklanjuti  
 TANGGAL TINDAKLANJUT : 2023-11-11 13:27:00  
 WAKTU TINDAKLANJUT : 0 tahun 0 bulan 0 hari 0 jam 3 menit

Print Back

Gambar 12. Tampilan Informasi keluhan Sistem Aplikasi Customer Care



LAPORAN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK PER PERIODE

Tanggal 2023-11-01 00:00:00 s.d 2023-11-15 23:59:00

LEVEL KELUHAN 01-KUNING : 1  
 LEVEL KELUHAN 02-KUNING : 3

NO	NOMOR TIKET	TANGGAL INPUT	SUMBER LABI	NO. SURAT/REF	MEDIA	URAIAN	LEVEL	TITIP MEDIA TERKAIT	DITINDAKLANJUTI TI OLEH	STATUS	TANGGAL DISPOSISI	TANGGAL ACTION	LAHA WAKTU
	20231100001	2023-11-01 08:15:59	BASTEN	9899	WhatsApp	Pilau	HYUNG	MN. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS	-	DISPOSISI KE STAF TERKAIT			
	20231100002	2023-11-01 08:17:08	KEBERAGA PEMERINTAH	01111	SURAT	persenpat keamanan	HYUNG	MN. SIM & TUMU	FEBTIWI FADILA NINGSI	DISPOSISI KE STAF TERKAIT	2023-11-01 08:28:00	2023-11-08 08:28:00	4 hari
	20231100003	2023-11-08 15:20:08	BASTEN	CC-01378	SURAT	AC Ruangn Filling Mengalami kerusakan	HYUNG	MN. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS	ZULFATLY, A.Md	DALAM PROSES	2023-11-11 10:27:00	2023-11-11 10:27:00	3 menit
	20231100004	2023-11-08 15:21:14	KEBERAGA BASTEN	CC-01378	WhatsApp	Waktu tunggu pengambilan obat sering lambat	HYUNG	MN. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS	Apt. RANDY TRI GUSTIA, S.Pam	DISPOSISI KE STAF TERKAIT	2023-11-14 09:48:04	2023-11-14 15:48:04	6 Jam

Padang, 15 November 2023

Mengetahui,  
 DIR. UMUM & KEUANGAN

RENYI RIANTORI, ST, MBA  
 Penimpin

ADMINISTRATOR

Gambar 13. Laporan bulanan keluhan Sistem Aplikasi Customer Care

Menguji Sistem

Menguji sistem merupakan tahapan setelah mengembangkan sistem, hal ini dilakukan untuk menemukan kesalahan dalam aplikasi sistem yang belum ditemukan sebelumnya. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa aplikasi yang akan diimplementasikan memiliki kualitas yang baik. Menguji sistem aplikasi customer care

dengan metode *black box* yaitu dari sisi fungsionalitas aplikasi tanpa menguji disain dan source program. (Fintri Indriyani, 2019).

**Tabel 1 Skenario dan hasil pengujian sistem aplikasi *customer care***

N	Skenario	Reaksi Sistem	Hasil
1.	Login Input data user dan password	Periksa validitas data login user dengan akses ke tabel user User dapat masuk ke halaman utama sistem aplikasi <i>customer care</i>	√ √
2.	Input Data Keluhan Memasukkan data keluhan sesuai kolom yang ada dan upload file lampiran. Menampilkan data berhasil disimpan.	Memeriksa validitas data data keluhan dan hasil upload lampiran Menyimpan data keluhan ke basis data dan menampilkan nomor tiket/register.	√ √
3.	Disposisi keluhan Disposisi data keluhan sesuai kolom yang ada oleh pimpinan ke petugas terkait Menampilkan data berhasil disimpan.	Tampil data keluhan kemudian bisa dipilih opsi disposisi kepada petugas Update data keluhan ke basis data.	√ √
4.	Tindaklanjut keluhan Memeriksa inbox keluhan hasil disposisi kemudian diproses oleh petugas serta update status keluhan Menampilkan data berhasil disimpan.	Menampilkan data keluhan yang akan ditindaklanjuti dan update status keluhan Menampilkan pesan update status ke basis data berhasil	√ √
5	Informasi Keluhan Melihat status data keluhan yang ada Cetak data form keluhan	Menampilkan seluruh data keluhan sesuai dengan warna indikator status Menampilkan data untuk dicetak	√ √
6.	Laporan Data Keluhan Memilih Periode Data	Menampilkan laporan data keluhan berdasarkan periode Mencetak Laporan data keluhan per periode	√ √
7.	Logout Memilih menu <i>Logout</i>	Melakukan <i>Logout</i> , keluar dari aplikasi	√

### Evaluasi Penggunaan Sistem

Berdasarkan hasil observasi uji coba simulasi *system integration test* (SIT) aplikasi *customer care* penanganan keluhan pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang sudah dapat menjalankan alur proses kerja yang sudah dirancang untuk mengatur tata kelola sistem *customer care* dalam rangka meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi secara elektronik dengan status tindaklanjutnya sesuai indikator dampak risiko dengan penetapan level keluhan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian dan uji coba simulasi sistem aplikasi *customer care* Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang dapat disimpulkan bahwa Sistem aplikasi yang dikembangkan dapat mempermudah proses kerja unit *customer care* dalam mengelola data penanganan keluhan secara elektronik sehingga mempermudah pelaksanaan monitoring dan pencarian data keluhan beserta status tindaklanjutnya sesuai dampak risiko dengan penetapan level keluhan berupa warna merah (ekstrim), kuning (tinggi) dan hijau (rendah) pada masing-masing unit kerja terkait di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang sehingga terpenuhinya indikator mutu nasional dalam penanganan keluhan. Sistem Aplikasi ini perlu dikembangkan lebih lanjut

agar terintegrasi dengan Sistem Informasi Rumah Sakit yang sudah berjalan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Yayasan Pendidikan Dharma Landbouw Sumatera Barat, Ketua STIKES Dharma Landbouw Padang, Ketua UPPM dan rekan-rekan penulis khususnya Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan Prodi Sarjana Informatika Kesehatan atas kontribusi yang diberikan, sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Ayu, S., Stikes, M. U., Rs, Y., & Soetomo, D. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya*.
- Fintri Indriyani. (2019). *Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Graha Ilmu.
- Juhriyansyah Dalle. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi*.
- Novagita Tangdilambi, A. B. A. A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr.Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Nurlita Zaman, S., Merlina, N., Informasi, S., & Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri Indonesia, S. (2021). SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE. *Jurnal Sains Dan Manajemen*, 9(1).
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 1128. (2022)*.
- Permenkes No. 30 tahun 2023. (2022)*. [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Alfabeta.
- Winarti, R. S., Kep, Ns., & M.Kep. (2021). *Manajemen Keselamatan Pasien dalam Keperawatan*.