

Membangun Sistem dan Implementasi Survei Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Prima Medica Nusantara Berbasis Web

Diana Suksesiwy Lubis¹⁾, Taufiq Fadillah Ramadhan²⁾

1) Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan

2) Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Medan

*Corresponding Email: ladydiana.loebs@gmail.com

Abstrak

Salah satu faktor keberhasilan dari perusahaan pada bidang pelayanan jasa ditentukan dari mutu pelayanan yang diberikan, Klinik Prima Medica Nusantara dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan tentunya dengan melakukan survei mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan dari observasi dan wawancara Klinik Prima Medica Nusantara sudah ada formulir kuesioner survei menggunakan aplikasi *G-form* dari BPJS Kesehatan namun tidak merepresentasikan dari perusahaan atau Klinik Prima Medica Nusantara. sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pengelolaan informasi yang diterima untuk menjadi bahan evaluasi mutu pelayanan dan dapat berdampak negatif berupa berkurangnya kapitasi yang menjadi salah satu indikator pendapatan dari Klinik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Membangun Sistem dan Implementasi Survei Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Prima Medica Nusantara berbasis *Web* dimana dalam pengembangannya menggunakan metode *object oriented* yaitu *System Development Life Cycle Waterfall* tahap perencanaan, analisis sistem, *design* sistem, implementasi dan pengujian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan studi pustaka, wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menampilkan formulir kuesioner survei pelayanan rawat jalan dengan memfasilitasi pasien dalam proses pengisian formulir berbasis *web* sehingga pasien bisa mengisi secara transparan tanpa ada batasan waktu dan ruang dimana dan kapan saja.

Kata Kunci: Pelayanan, Formulir, *Web*

1. PENDAHULUAN

Dalam pelayanan kesehatan ada indikator untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, dan untuk memastikan pelayanan kepada pasien tersebut berjalan dengan baik dan benar maka perusahaan harus melakukan penilaian-penilaian agar mencapai tujuan tersebut. Salah satu untuk mempermudah dalam mendapatkan informasi pelayanan kesehatan dengan melakukan survei berbasis teknologi internet berupa *website* yang dapat langsung diakses melalui *gadget* pelanggan untuk mengisi data kuesioner yang diberikan.

Pada pelayanan kesehatan seperti Fasilitas Klinik Tingkat Pratama sangatlah perlu memperhatikan pelayanan kepada pasien karena sangat berpengaruh pada pendapatan klinik tersebut. Kapitasi salah satu indikator pendapatan bagi Fasilitas Klinik Tingkat Pratama yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) dalam penyelenggaraan kesehatan bagi masyarakat, sehingga indikator dari pelayanan kepada pasien menjadi penentu pasien dan calon pasien memilih pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien itu sendiri.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis ingin membangun formulir survei berbasis Website.

2. TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Sistem

“Sistem adalah seperangkat dua atau lebih komponen yang saling terkait, berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan umum” (Andanawira, 2020). Tujuan dari perangan sistem adalah memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dari pemakai tentang gambaran rancangan sistem yang dibuat untuk diimplementasikan.

Pengertian Pelayanan

“Definisi pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada umumnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Setiani et al., 2021)

Pengertian Survei

“Survei merupakan penelitian yang mengumpulkan informasi ini dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau *interview* supaya nantinya menggambarkan berbagai aspek dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok” (Maidiana, 2021).

Pada penelitian terdahulu yang berjudul Perancangan dan Implementasi Survei Kepuasan Stakeholder Alumni Berbasis *Web*. Hasil penelitian dalam “penggunaan teknologi informasi pada internet dan *website* agar memudahkan *stakeholder* dalam pengisian kuisioner karena dapat diisi dimana dan kapan saja” (Anggraini et al., 2020). Sehingga penggunaan teknologi berbasis *website* akan mendapatkan tanggapan atau respon pelayanan rawat jalan dari pasien dimana dan kapan saja, dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan rawat jalan.

Dengan penelitian terdahulu yang berjudul Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. Hasil dari penelitian ini menggunakan “penggunaan metode *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall* maka rancangan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Berbasis *Web* dapat menyimpan, menulis, menganalisa, mengelola data survei secara efektif dan efisien, dan hasil laporan berupa visualisasi grafik” (Hernawati & Yani, 2020). Maka dalam impelentasi rancang sistem survei berbasis web sangat mempermudah dalam menyajikan informasi yang transparan kepada perusahaan secara langsung dari responden.

3. METODOLOGI PENELITIAN

1. Observasi
Observasi dilakukan dengan melihat langsung kelokasi penelitian yaitu pada Klinik Prima Medica Nusantara Medan dan melihat kegiatan pelayanan kesehatan.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada penanggung jawab untuk kegiatan pencatatan administrasi dan kepala klinik pada Klinik Prima Medica Nusantara. Wawancara dilakukan untuk menanyakan bagaimana prosedur untuk alur pasien rawat jalan dan pencatatan data pasien sebagai data pemanfaatan pemberian jasa pelayanan kesehatan yang berjalan saat ini

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Sistem

Kebutuhan yang diperlukan dalam membangun sistem dan implementasi survei pelayanan kesehatan pada Klinik Prima Medica Nusantara berbasis *web* sebagai berikut :

1. Pengambilan data survei kepuasan pelanggan masih menggunakan formulir kuesioner dari perusahaan lain yaitu BPJS Kesehatan dengan aplikasi *G-Form*.
2. Formulir yang terlampir tidak merepresentasikan dari Klinik Prima Medica Nusantara maupun perusahaan PT. Prima Medica Nusantara.

Kebutuhan Fungsional

Pada membangun sistem yang dibuat akan memiliki dua *stakeholder* yaitu aktor administrator dan pasien. Secara garis besar fungsi dan fitur yang dibutuhkan dalam sistem ini diantaranya :

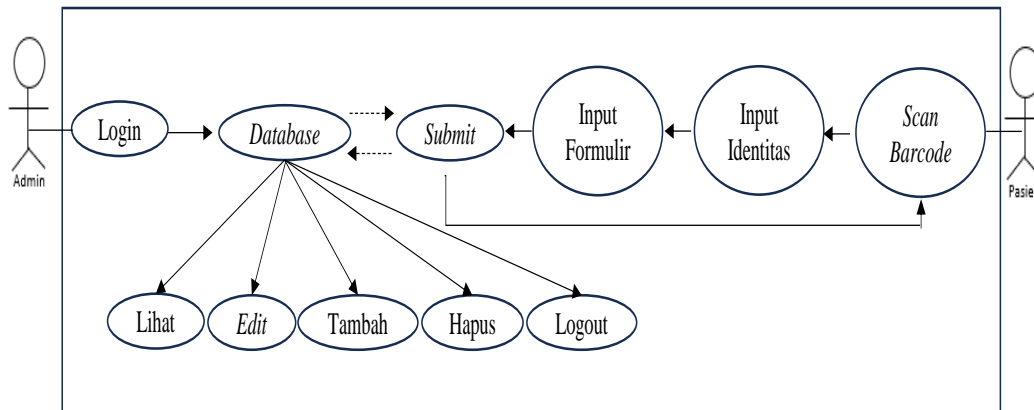
- a. Kebutuhan sistem secara umum
 - 1) Sistem survei berbasis *web* yang dikembangkan dapat membantu pasien dan keluarga pasien ingin memberikan penilaian dan masukan kepada Klinik Prima Medica Nusantara perihal pelayanan kesehatan yang diberikan.
 - 2) Sistem survei berbasis *web* yang dikembangkan dapat menjadi sumber informasi penanggung jawab Kepala Klinik Prima Medica Nusantara.
 - 3) Sistem survei berbasis *web* yang dikembangkan dapat menjadi sumber informasi bagi manajemen PT. Prima Medica Nusantara.
- b. Kebutuhan *Administrator*
 - 1) *Adminsitrator* dapat melakukan melihat, mengedit, menambah dan menghapus data didalam *database*.
 - 2) *Administrator* dapat megambil dan mengolah data serta menyajikan berupa laporan.
- c. Kebutuhan Pasien
 - 1) Pasien dapat melakukan *scan barcode* untuk menuju kehalaman survei pelayanan pasien rawat jalan.
 - 2) Pasien dapat melakukan pengisian identitas pasien, *input* formulir dan mengisi saran kemudian menyimpan data formulir atau *submit* ke *database*.
- d. Kebutuhan Data
Data yang dibutuhkan dalam membangun sistem dan implementasi survei pelayanan pasien rawat jalan pada Klinik Prima Medica Nusantara disesuaikan dengan data formulir kuesioner survei kepuasan masyarakat Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Desain Sistem

Adapun pendekatan objek yang digunakan dan sering dipakai adalah pendekatan objek dengan *Unified Modeling Language (UML)*. UML adalah objek ini sendiri sangat mudah dipahami karena hasil representasinya

memberikan penalaran logis, simulasi bahkan sampai tahapan pengujian UML dapat memberikan gambaran sistem dengan diagram diantaranya yaitu *Use Case Diagram* dan *Activity Diagram* sebagai berikut :

a. *Use Case Diagram*



Gambar 1. *Use Case Diagram* Admin dan Pasien

Desain Database

a. **Tabel User**

Tabel user adalah tabel yang menentukan *user* mana saja yang memiliki hak akses untuk membuka halaman admin untuk mengelola data hasil dari inputan di *form* survei.

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	int(11)			No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	username	varchar(50)	utf8mb4_general_ci		No	None			Change Drop More
3	password	varchar(255)	utf8mb4_general_ci		No	None			Change Drop More

Gambar 2. Tabel User

b. **Tabel Survei**

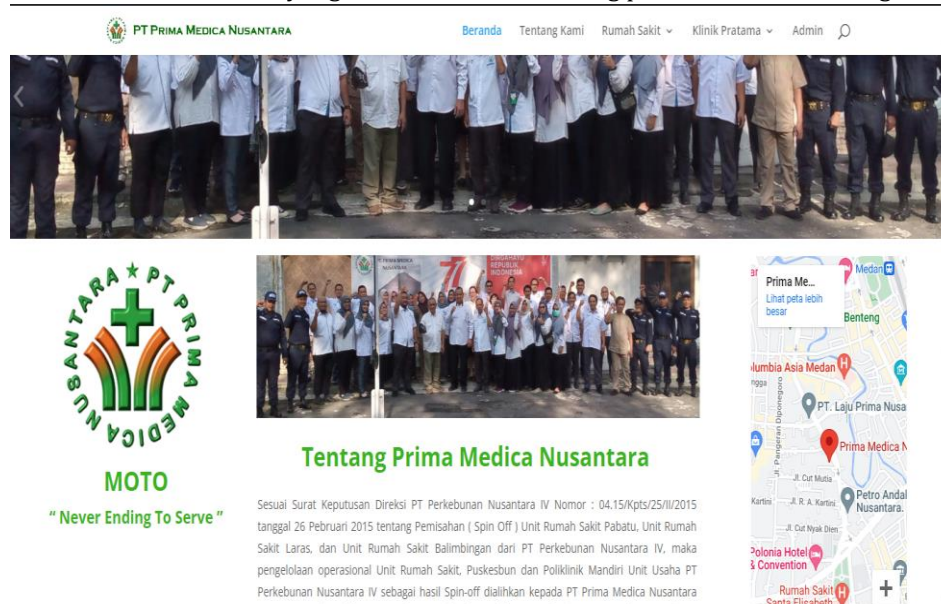
Tabel survei adalah tabel yang berguna untuk menyimpan semua informasi yang berasal dari hasil inputan dari *form* survei seperti informasi pengisi survei dan jawaban – jawaban dari hasil survei yang di isikan oleh pasien.

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	int(11)			No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	status	varchar(50)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
3	nama_lengkap	varchar(100)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
4	usia	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
5	jenis_kelamin	varchar(20)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
6	pekerjaan	varchar(100)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
7	nomor_kartu_jkn_kis	varchar(20)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
8	nomor_hp	varchar(20)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
9	tanggal_kunjungan	date			Yes	NULL			Change Drop More
10	fasilitas_klinik	varchar(20)	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More
11	p1	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
12	p2	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
13	p3	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
14	p4	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
15	p5	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
16	p6	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
17	p7	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
18	p8	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
19	p9	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
20	p10	int(11)			Yes	NULL			Change Drop More
21	saran_masukan	text	utf8mb4_general_ci		Yes	NULL			Change Drop More

Gambar 3. Tabel Survei

User Interface

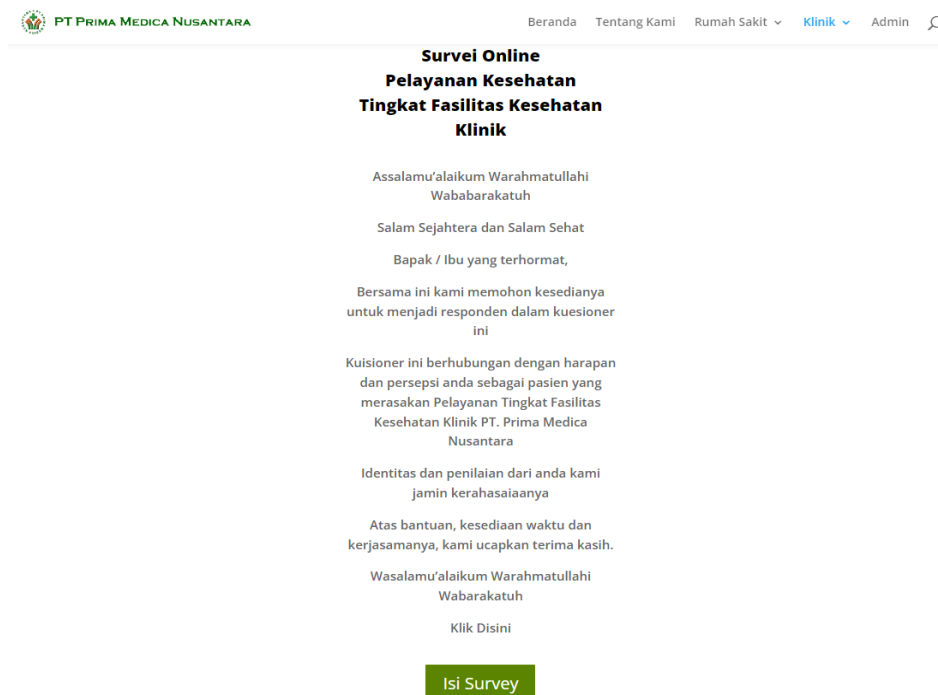
Halaman Utama Selamat Datang merupakan halaman awal yang muncul pada saat membuka *url* primamedicanusantara.com yang berisi informasi tentang perusahaan secara singkat.



Gambar 4. Halaman Beranda Selamat Datang

Halaman Kesiediaan Survei

Halaman kesiediaan survei yang yang berisi kata meminta kesiediaan waktu dan kesempatan kepada pasien atau keluarga pasien untuk melakukan pengisian kuesioner serta memberikan jaminan data identitas yang dimasukan akan dirahasiakan'



Gambar 5. Tampilan Halaman Kesiediaan Survei

Survey Pelayanan Klinik

[Kembali Ke Home](#)

Informasi Pasien

Status:

Nama Lengkap:

Usia:

Jenis Kelamin:

Pekerjaan:

Nomor Kartu JKN-KIS:

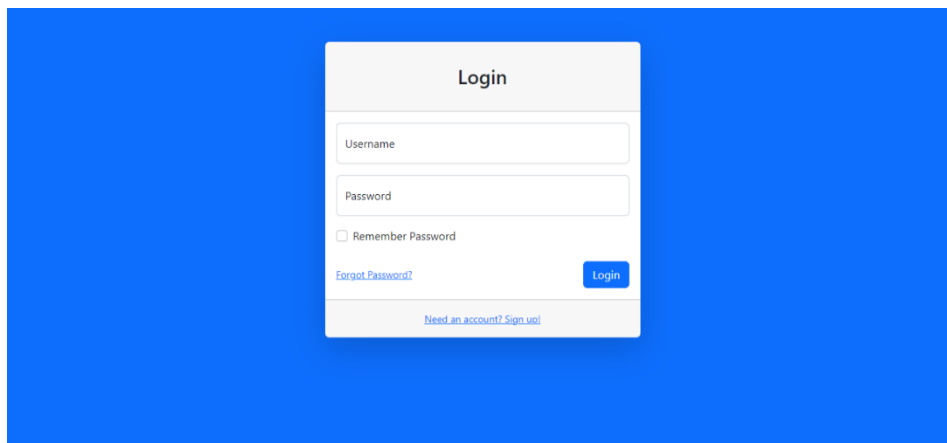
Nomor HP:

Tanggal Kunjungan:

Fasilitas Klinik:

Halaman Login

Halaman Login adalah halaman yang berfungsi untuk jalur masuk admin ke halaman admin, dimana admin harus mempunyai hak akses berupa *user* dan *password* yang harus di isi di pada halaman masuk atau *login* agar bisa masuk ke halaman admin.



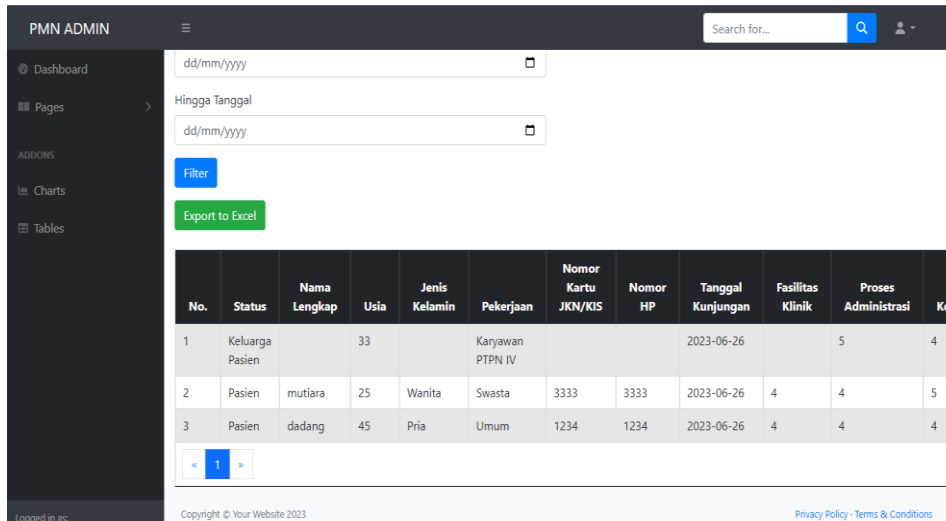
The image shows a login form titled "Login" centered on a blue background. The form contains the following elements: a "Username" input field, a "Password" input field, a "Remember Password" checkbox, a "Forgot Password?" link, a "Login" button, and a "Need an account? Sign up!" link at the bottom.

Gambar 6. Halaman Login

Halaman Admin

Halaman Admin adalah halaman yang mempunyai hak akses khusus yang hanya bisa di gunakan oleh *user* yang mempunyai *user* dan *password* setelah melakukan *login* di halaman *login*. Halaman admin berisi tentang informasi pasien yang telah berhasil menginput *form* survei dan didalamnya terdapat beberapa data mengenai informasi pasien dan rangkuman dari penilaian pasien terhadap kepuasan pelayanan di klinik.

Pada bagian ini berisi analisa, hasil serta pembahasan dari topik penelitian, yang bisa di buat terlebih dahulu metodologi penelitian. Bagian ini juga merepresentasikan penjelasan yang berupa penjelasan, gambar, tabel dan lainnya.



PMN ADMIN

Search for...

dd/mm/yyyy

Hingga Tanggal

dd/mm/yyyy

Filter

Export to Excel

No.	Status	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Nomor Kartu JKN/KIS	Nomor HP	Tanggal Kunjungan	Fasilitas Klinik	Proses Administrasi	Ke
1	Keluarga Pasien		33		Karyawan PTPN IV			2023-06-26		5	4
2	Pasien	mutiara	25	Wanita	Swasta	3333	3333	2023-06-26	4	4	5
3	Pasien	dadang	45	Pria	Umum	1234	1234	2023-06-26	4	4	4

Logged in as: Copyright © Your Website 2023. Privacy Policy - Terms & Conditions

Gambar 7. Halaman Admin

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam membangun sistem dan implementasi survei pelayanan pasien rawat jalan Klinik Prima Medica Nusantara berbasis *web* yang dilakukan penulis diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya survei berbasis *web* bertujuan untuk mempermudah pasien atau keluarga pasien dalam memberikan penilaian dimana dan kapan saja dari proses pelayanan yang diterima.
2. Dengan adanya survey berbasis *web* informasi yang diterima dapat langsung dikelola oleh manajemen klinik atau perusahaan serta diharapkan menjadi bahan evaluasi dari proses pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.
3. Dengan adanya survei berbasis *web* menjadi salah satu indikator perhatian bagi dokter dan petugas medis yang berada pada ruang lingkup pelayanan rawat jalan dalam memberikan pelayanan yang prima.

REFERENCES

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Pena Medika, Vol.10*.
- Alasi, T. S., & Siahhaan, A. T. A. A. (2020). Algoritma Vigenerre Cipher Untuk Penyandian Record Informasi Pada Database. *Jurnal Informasi KOMputer Logika, Volume 1*.
- Andanawira. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Survei Pelanggan Berbasis Web*. Kwik Kian Gie School Of Business.
- Anggraini, W., Prabowo, N. A., & Arumi, E. R. (2020). Perancangan dan Implementasi Survei Kepuasan Stakeholder Alumni Berbasis Web. *Techno.Com, Vol. 19*.
- Armada, Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman, Vol.2, No.*
- Danang, D., & Setiawan, K. (2022). Pengaturan Billing Hotspot Pada Sistem Jaringan RT/RW Net Dengan Mikrotik Router OS. *Jurnal Publikasi Teknik Informatika, Vol. 1*.
- Evasar, A. D., Utomo, Y. B., & Ambarwita, D. (2019). Pelatihan Dan Pemanfaatan Produk UMKM Di Desa Tales Kecamatan Ngadilluwih, Kabupaten Kediri. *CENDIKIA : Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 1*.
- Gunawan, R., Yudianta, & Apriansyah, W. Y. (2021). Rancang Bangun Sistem Company Profile Keab Ben's Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi, Vol.01*.
- Hawali, M. F. (2022). *Aplikasi Pencatatan Bahan Baku dan Produk Mie Instan Di Bagian Warehouse Berbasis Website Pada PT. Indofood CBP Sukses Makmur TBK Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Hernawati, & Yani, A. (2020). Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. *INSANtek-Jurnal Inovasi Dan Sains Teknok Elektro, Volume 1*.
- Irawan, Y., & Rahmalisa, U. (2019). Sistem Database Pemasarakatan Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru. *JTIS, Volume 2*.

- Kurniansyah, M. I., & Sinurat, S. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Server Hosting dan Domain Terbaik Untuk WEB Server Menerapkan Metode VIKOR. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, Vol 2.
- Kurniawan, M. P. (2021). *Implementasi Metode Analyticalhierarchy (AHP) dalam Menentukan Peserta Terbaik Munaqosahhafizul Qur'an berbasis Web Pada Rumah Tahfiz Al-Utsmani*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Maidiana. (2021). Penelitian Survei. *ALACRITY : Journal Of Education*, Vol 1.
- Novianto, A., Silviana, A. B., Fitriani, R. R., & Permatasari, H. P. (2022). Rancangan dan Impelmentasi Aplikasi Sewa Lapangan Badminton Wilayah Depok Berbasis Web. *Jurnal Teknik Dan Science*, Vol. 1 No.
- Permana, D. S., & Firmansyah, B. (2020). Pelatihan Pembuatan Web Organisasi Pada Jaringan Internet Untuk Remaja di RT 014/RW 01 Gg. Rambutan Jagakarsa KOta Jakarta Selatan. *Jurnal Pengabdian - Teratai*, Vol. 1.
- Purnawati, A. E. (2021). No Title. *Strategi Peningkatan Pelayanan Prima Stufi Kasus Pada BPJS Kesehatan Cabang Malang*, Vol. 5 No.
- Ratnaningtyas, H., Marie, A. L., Laksmi, G. W., Pusparani, Darsiah, A., & Enggriani, M. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap ke Hotel 88 Jakarta. *Jurnal Of Hospitality Accommodation Management*, Vol. 2.
- Sahi, A. (2020). Aplikasi Test Potensi Akademik Seleksi Saringan Masuk LP3I Berbasis Web Online Menggunakan Framework Codeigniter. *Tematik-Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, Vol. 7, No.
- Santi, I. H. (2020). *Analisa Perancangan Sistem* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Setiani, P., Junaedi, I., Sianipar, A. Z., & Yasin, V. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Penduduk Berbasis Website di rw 010 Kelurahan Keagungan Kecamatan Tamansari - Jakarta Barat. *Jurnak Manajemen Informatika Jayakarta*, Volume 1.
- Setiawan, A. A., Lumenta, A. S. M., & Sompue, S. R. U. A. (2019). Rancang Bangun Aplikasi UNSRAT E-Catalog. *Jurnal Teknik Informatika*, Vol. 14 No.
- Sofyan, S., Agustine, D., & OKtora, E. (2020). Sistem Aplikasi Report Berbasis Web pada SMA Muhammadiyah Cipondoh Kota tangeran. *JIMTEK : Jurnal Ilmiah Fajukltas Teknik*, Volume 1.
- Sudiatmo, A. (2021). Sistem Informasi Manajemen Gudang Obat Menggunakan Database dan Form Oracle di PT. Leuwitex. *NARATIF(Jurnal Ilmiah Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika)*, Vol. 03.
- Triyani, D., & Dermawan, T. (2019). Membangun Sistem Informasi Pengolahan Data Tabungan Siswa Berbasis Web. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, Vo:7 No:2.