

## **Edukasi Dan Simulasi Pengujian Sistem Aplikasi Customer Care Penanganan Keluhan Elektronik Untuk Meningkatkan Layanan Di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang**

### ***Education And Simulation Testing System Customer Care Applications Electronic Complaints Handling To Improve Services At Mutiara Bunda Hospital Padang***

**Alfauzain<sup>a\*</sup>, Berly Nisa Srimayarti<sup>b</sup>, Tri Wijayanto<sup>c</sup>, Rafika Aini<sup>d</sup>, Mirza Aulia<sup>e</sup>,  
Deni Maisa Putra<sup>f</sup>, Hendra Nusa Putra<sup>g</sup>, Ade Wisandra<sup>h</sup>, Sarah Nur Azizi<sup>i</sup>**

STIKES Dharma Landbouw<sup>a,b,c,d,e,f,g,h,i</sup>

\*alfauzain@gmail.com

Disubmit : 1 Desember 2023, Diterima : 19 Januari 2024, Dipublikasi : 25 Mei 2024

#### **Abstract**

*The digital transformation in information technology in hospitals is one of them with the implementation of a customer care application system that supports customer complaints handling electronically by related work units to improve services according to the national quality indicators of hospitals in terms of response time, complaint response and patient satisfaction. The system will help the hospital in managing customer complaints, disposing complaint to the unit concerned and online monitoring of the processes carried out to form a workflow of the administration in the handling of electronic grievances as well as generating a report of the treatment of the grievance according to indicators of the level or risk impact according to the level of the complaining such as red (extreme), yellow (high), green (low), based on data from the officers. The application system is useful in improving hospital services refers to the national indicator of hospital quality under the Regulation of the Minister of Health (Permenkes) No. 20 year 2022 section 4 on the National Indicator of the Quality of Health Service in Hospital in the management of grievancies. Thus, the education and testing of the customer care application system to handle complaints electronically as an attempt to help the hospital pihan implement the customer complaint management system for ease of settlement and monitoring the follow-up of complains. A dedication to the community was carried out at the Mutiara Bunda Hospital Padang Province of Western Sumatra to officers and leaders of customer care and related work units. The method used is with education through the planning phase, implementation of testing design workflow systems and applications, observation, evaluation as well as reflection this aimed at providing an understanding of the management of electronic complaint complaints. The results of the activities showed that the education and testing went smoothly and the participants were expected to receive material especially simulated to each of the relevant officers.*

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

#### **Abstrak**

Transformasi digital dalam teknologi informasi di Rumah Sakit salah satunya dengan penerapan sistem aplikasi *customer care* yang mendukung penanganan keluhan pelanggan secara elektronik oleh unit kerja terkait untuk meningkatkan layanan sesuai indikator mutu nasional Rumah Sakit dalam hal kecepatan waktu tanggapan keluhan dan kepuasan pasien. Sistem ini akan membantu pihak rumah sakit dalam mengelola pengaduan keluhan pelanggan, disposisi keluhan kepada unit yang bersangkutan dan memantau secara online proses penanganan yang dilakukan sehingga membentuk sebuah alur kerja tata kelola dalam penanganan keluhan elektronik serta menghasilkan laporan penanganan keluhan sesuai indikator tingkat atau dampak risiko sesuai level keluhan berupa warna merah (ekstrem), kuning (tinggi), hijau (rendah), berdasarkan data dari petugas. Sistem aplikasi bermanfaat dalam meningkatkan layanan rumah sakit mengacu kepada indikator nasional mutu rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 20 tahun 2022 pasal 4 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dalam penanganan keluhan. Dengan demikian, edukasi dan pengujian sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan secara elektronik sebagai upaya membantu pihan Rumah Sakit melaksanakan tata kelola pengaduan keluhan pelanggan

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2024 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

untuk kemudahan penyelesaian dan monitoring tindak lanjut keluhan. Pengabdian kepada masyarakat dilakukan di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang Provinsi Sumatera Barat kepada petugas dan pimpinan *customer care* dan unit kerja terkait. Metode yang digunakan adalah dengan edukasi melalui tahap perencanaan, pelaksanaan pengujian rancangan alur kerja sistem dan aplikasi, observasi, evaluasi serta refleksi hal ini bertujuan guna memberikan pemahaman tentang manajemen pengaduan keluhan elektronik. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa edukasi dan pengujian berjalan dengan lancar serta diharapkan peserta dapat menerima materi terutama yang disimulasikan kepada masing-masing petugas terkait.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Customer Care, Penanganan Keluhan, Rumah Sakit

## 1. Pendahuluan

Transformasi teknologi informasi digital dalam bidang kesehatan salah satunya adanya sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan pasien secara elektronik pada rumah sakit (Alfauzain et al., 2023; Alfauzain et al., 2021). Tata kelola dalam penanganan keluhan elektronik merupakan kerangka kerja penyelesaian keluhan (Winarti, R. S., Kep, Ns., & M.Kep. 2021) yang didukung oleh aplikasi berbasis web mulai dari input keluhan, disposisi keluhan ke unit kerja terkait dan penyelesaian keluhan oleh petugas unit kerja serta monitoring tindak lanjut keluhan. Selain itu, pelaksanaan tata kelola keluhan secara elektronik dalam rangka memenuhi standar indikator mutu nasional di rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan No. 1128. 2022). Hal ini juga didukung oleh adanya Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 30 tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dalam hal kecepatan waktu tanggapan keluhan dan kepuasan pasien dan diharapkan dapat terintegrasi secara elektronik dengan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi (Peraturan Menteri Kesehatan No. 30, 2022)

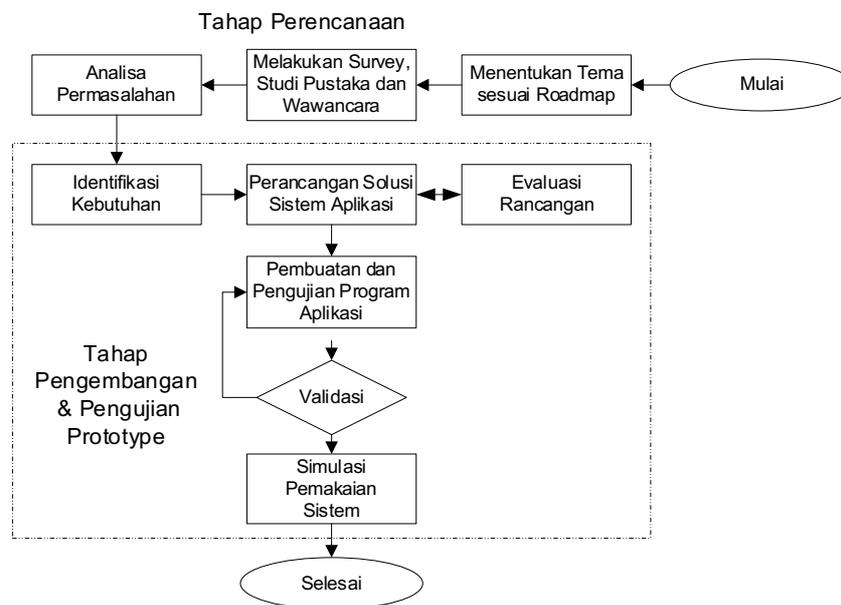
Sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik membentuk suatu kerangka kerja dalam penyelesaian keluhan oleh unit *customer care* maupun unit kerja terkait dalam penyelesaian keluhan secara cepat sesuai level indikator grading risiko keluhan berupa warna merah (ekstrim), kuning (tinggi), hijau (rendah), disposisi keluhan kepada pimpinan unit kerja kemudian diteruskan kepada petugas terkait dan update status penyelesaian keluhan secara elektronik. Aplikasi yang dihasilkan akan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan terhadap layanan yang diterima dari rumah sakit yang berdampak kepada kepuasan pasien hal ini menuntuk manajemen rumah sakit menyelesaikan keluhan sesuai standar dan kode etik profesi merupakan indikator Pelayanan kesehatan yang bermutu (Ayu et al., 2018; Nainggolan & Hamdani, 2023; Ramadhani et al., 2021)

Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang, Proses Penanganan keluhan masih dilakukan secara manual dan belum memiliki unit yang spesifik ditugaskan mengelola keluhan pelanggan secara eksternal (pasien) maupun internal (karyawan). Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran prototype sebuah sistem informasi yang mampu menampung keluhan pelanggan secara elektronik dan membentuk sebuah kerangka kerja pengelolaan keluhan elektronik yang sudah ditindaklanjuti dan belum ditindaklanjuti serta laporan keluhan pelanggan/pasien berdasarkan indikator unit waktu tertentu serta tingkat risiko dan dampak risiko (Rachmawati, N., & Harigustian, Y. 2019) dengan penetapan level keluhan berupa warna merah (ekstrim), kuning (tinggi), hijau (rendah), sesuai dengan data, sehingga pekerjaan penanganan keluhan menjadi cepat, dan lebih efektif dalam pemenuhan indikator nasional mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Edukasi dan simulasi pengujian ini memberikan gambaran

solusi dan kesiapan petugas rumah sakit dalam menghadapi transformasi digital layanan penyelesaian keluhan dan rekam medis sesuai dengan regulasi terbaru (Permenkes Nomor 24 tahun 2022).

## 2. Metode

Metode kegiatan edukasi dan pengujian yang merupakan tahapan dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra adalah berupa 2 (dua) tahapan utama yaitu tahap perencanaan (menentukan tema, survey, analisa permasalahan), tahap perancangan dan Pengujian Prototype (Identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, evaluasi rancangan, pembuatan/pengujian program dan simulasi pemakaian sistem) (Widyastuti, et al. 2020), dengan gambaran sebagai berikut :



### a. Tahap Perencanaan

Tahapan ini untuk melakukan perencanaan kegiatan dengan menentukan tema yang sesuai roadmap program studi, kemudian melakukan survey, studi pustaka dan wawancara untuk dilakukan analisa permasalahan sistem *customer care* penanganan keluhan elektronik pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang.

### b. Tahap Perancangan dan Pengujian *Prototype*

Tim melakukan identifikasi kebutuhan, kemudian perancangan sistem berupa alur proses kerja dan rancangan aplikasi berbasis web, kemudian selama tahapan rancangan dilakukan evaluasi sesuai kebutuhan mitra, selanjutnya dilakukan pembuatan program aplikasi dan pengujian program menggunakan metode *black box* (Putra, R., Pebiansyah, et al, 2023). Saat pengujian ini melibatkan user atau tim independen yang memahami proses *customer care* di rumah sakit sekaligus melaksanakan skenario pengujian dengan tujuan edukasi terhadap unit kerja *customer care* di rumah sakit dengan proses selanjutnya berupa simulasi pemakaian sistem menggunakan sampel data keluhan di rumah sakit atau data dummy yang mendekati kondisi data sebenarnya sehingga dapat dipastikan sistem aplikasi dapat

diimplementasikan secara penuh untuk meningkatkan layanan sesuai indikator nasional mutu rumah sakit.

### 3. Hasil Dan Pembahasan

Dalam hasil dan pembahasan kegiatan edukasi dan pengujian sistem aplikasi penanganan keluhan elektronik di Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang dilakukan sesuai dengan tahapan berikut ini :

#### a. Tahapan Perencanaan

##### 1) Menentukan Tema dan lokasi

Pimpinan program studi administrasi rumah sakit bersama tim menentukan tema sesuai *roadmap* dan lokasi rumah sakit sebagai mitra dalam edukasi dan pengujian sistem *customer care*

##### 2) Melakukan Survey, Studi Pustaka dan wawancara

Tim melakukan survey ke lokasi rumah sakit, melakukan wawancara dan observasi bersama pimpinan dan staf mitra yaitu Rumah Sakit Mutiara Bunda padang serta melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan tema



Gambar 1. Observasi dan Wawancara dengan pimpinan dan staf di lokasi Mitra

##### 3) Analisa Permasalahan

Tim bersama mitra melakukan permasalahan terhadap tata kelola sistem *customer care* penanganan keluhan yang masih dilakukan secara manual, kemudian dalam struktur organisasi sudah tersedia unit kerja yang mengelola keluhan pelanggan. Dalam hal infrastruktur jaringan komputer sudah tersedia pada setiap ruang unit kerja rumah sakit yang sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sehingga memungkinkan dilakukan pengembangan aplikasi berbasis web *customer care* penanganan keluhan rumah sakit.



Gambar 2. STIKES Dharma Landbouw Gedung 2 Prodi Administrasi Rumah Sakit

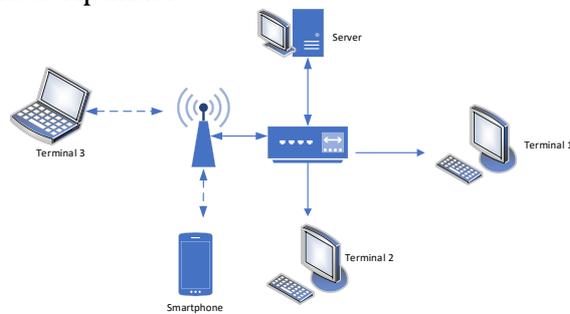


Gambar 3. Lokasi Mitra sistem *customer care* Elektronik

b. Tahapan Perancangan

Tim Memperkenalkan Sistem alih media berupa prototype aplikasi *customer care* yang sudah terpasang pada laptop tim penguji yang memenuhi spesifikasi dan arsitektur sejenis dengan sarana mitra berupa fungsi dan menu serta cara penggunaan sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik antara lain :

1) Gambaran Arsitektur Aplikasi



Gambar 4. Arsitektur Aplikasi *Customer Care* Penanganan keluhan elektronik Pada gambar tersebut sebuah terdapat sebuah server aplikasi *customer care*, kemudian terdapat 2(dua) buah terminal yang terhubung ke server menggunakan jaringan Lokal Area Network (LAN) serta laptop dan smartphone juga terhubung ke LAN melalui *wireless access point*

2) Form Login



Gambar 5. Form Login Aplikasi *Customer Care* Penanganan Keluhan elektronik Pada tahapan ini dilakukan Penjelasan Form dan Cara akses ke aplikasi *Customer Care* Penanganan Keluhan elektronik

3) Menu, Wewenang dan Fungsi Aplikasi



Gambar 6. Form Home dan Menu Aplikasi *Customer Care*

Pada bagian ini dijelaskan tentang menu-menu yang terdapat pada aplikasi *Customer Care* berupa fungsi untuk pelaksanaan tata kelola penanganan keluhan elektronik dan wewenang akses menu tersebut mulai dari input data, proses disposisi, tindak lanjut dan pelaporan keluhan.

c. Tahapan Simulasi dan Praktek

Tim membuat skenario simulasi (Aridhanyati Arifin, S. T. 2020) dan praktek yang dilakukan oleh tim penguji, uji coba kesiapan infrastruktur mitra oleh kemudian tim melakukan praktek simulasi sesuai dengan skenario yang sudah ditetapkan menggunakan jaringan *Wireless Local Area Network*(LAN) pada laptop masing-masing peserta (Noviansyah & Saiyar, 2020; Nasution, 2022; Sirmayanti et al., 2023)

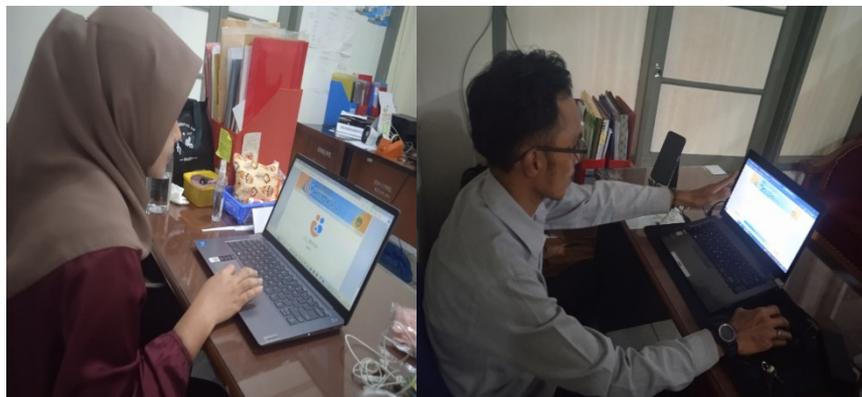
- 1) Melakukan persiapan penyusunan skenario berupa alur proses kerja penanganan keluhan elektronik
- 2) Petugas Mitra melakukan uji coba kesiapan infrastruktur sesuai spesifikasi yang ditetapkan saat observasi
- 3) Tim melakukan simulasi pengujian aplikasi menggunakan metode black box sesuai skenario untuk memastikan alur proses dan fungsi aplikasi dapat berjalan sesuai dengan rancangan yang diharapkan



Gambar 7. Kegiatan Mempersiapkan Skenario Uji Coba Simulasi Aplikasi *Customer Care*



Gambar 8. Kegiatan Uji Coba Kesiapan Infrastruktur Sesuai Spesifikasi Yang Ditetapkan Saat Observasi Oleh Mitra



Gambar 9. Tim Sesuai Dengan Fungsi Yang Berwenang Menjalankan Skenario Simulasi Pengujian Dan Memeriksa Hasil Sistem Aplikasi *Customer Care*

d. Tahapan Evaluasi

Pada tahap ini tim melakukan evaluasi sistem (Yaqin, A., & Komputer, F. I. 2019) secara keseluruhan rangkaian simulasi dan praktek aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik, sejauh mana pemahaman tim dalam menjalankan prosedur, melakukan persiapan dokumen, input ke sistem *customer care* dan

memeriksa hasil input data penanganan keluhan elektronik yang selanjutnya dilakukan edukasi dan uji coba implementasi menggunakan infrastruktur mitra

#### 4. Simpulan

Berdasarkan edukasi dan simulasi pengujian sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang dapat disimpulkan bahwa Sistem sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik dapat memudahkan petugas *customer care* dalam mengelola data pengaduan keluhan pasien secara digital dalam rangka memenuhi standar indikator mutu nasional di rumah sakit sesuai Permenkes No. 30 tahun 2022. Selanjutnya Pejabat/Staf unit *customer care* dapat melaksanakan tata kelola penanganan penyelesaian keluhan dalam bentuk digital sehingga akan mempermudah pencarian dan monitoring tindaklanjut keluhan pasien.

Berdasarkan hasil simulasi, dengan adanya sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik dapat meminimalisir penumpukan dokumen fisik keluhan, kemudian memudahkan pimpinan mengontrol penyelesaian keluhan serta mempermudah pembuatan laporan data keluhan elektronik

#### 5. Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, khususnya staf dan pejabat Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang sebagai mitra dalam pengabdian ini, dan Yayasan Pendidikan Dharma Landbouw (YPDL) Sumatera Barat, STIKES Dharma Landbouw Padang dan khususnya Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit atas dukungan yang diberikan sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

#### 6. Daftar Pustaka

- Alfauzain, A., Wijayanto, T., Srimayarti, B. N., Novita, D., Zulfatly, Z., Lismanto, P., & Rafeta, N. T. (2021). Sosialisasi Penerapan Sistem Helpdesk Ticketing Berbasis Web dalam Penanganan Keluhan Layanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda Padang. *Jurnal Abdidas*, 2(6), 1479-1486.
- Alfauzain, A., Srimayarti, B. N., & Wijayanto, T. (2023). Perancangan Sistem Aplikasi Customer Care Penanganan Keluhan Elektronik Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Padang. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 17033-17044.
- Aridhanyati Arifin, S. T. (2020). *Sistem Informasi Manajemen Klinik Satria Gadingan*. uii.ac.id
- Ayu, S., Stikes, M. U., Rs, Y., & Soetomo, D. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya*.
- Nainggolan, T., & Hamdani, A. U. (2023, October). Penerapan Simple Additive Weighting Dalam Sistem Penunjang Keputusan Rekomendasi Agent Helpdesk Terbaik Di Customer Care. In *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)* (Vol. 2, No. 2, pp. 1330-1339).
- Nasution, D. (2022). Workshop Pemanfaatan Sistem Ujian Berbasis Komputer Menggunakan Ubuntu 16.04 Di SMK Dwiwarna Medan. *Pubarama: Jurnal Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1).
- Noviansyah, M., & Saiyar, H. (2020). Pemanfaatan Web Proxy Sebagai Pengoptimal Keamanan Jaringan Wireless Lan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(1).

- Permenkes No. 1128 tahun 2022. (2022). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Kemenkes RI
- Permenkes No. 24 tahun 2022. (2022). *Rekam Medis*. Kemenkes RI
- Permenkes No. 30 tahun 2022. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah*. Kemenkes RI
- Putra, R., Pebiansyah, et al. (2023). APPLICATION OF DESIGN THINKING AND PROTOTYPE METHODS IN THE DESIGN OF MOBILE-BASED HIJAB E-COMMERCE APPLICATIONS: CV REN. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 1483-1489.
- Rachmawati, N., & Harigustian, Y. (2019). *Manajemen Patient Safety\_Konsep & Aplikasi Patient Safety dalam Kesehatan*. Buku Manajemen Patient Safety.
- Ramadhani, Y., Brata, A. H., & Dewi, R. K. (2021). Pengembangan Aplikasi Pencarian Riwayat Percakapan Costumer Care (Studi Kasus: PT Beon Intermedia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(7), 2953-2960.
- Sirmayanti, S., Tain, A., & Hamzidah, N. K. (2023). Comparative Study of QoS on Video Meeting Tool Application in 4G LTE Network using Wireshark. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 31-40.
- Widyastuti, et al. (2020). Sistem Informasi Peminjaman Dan Pengembalian rekam Medis Dengan Barcode Dan Notifikasi Whatsapp Di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(2), 61-76.
- Winarti, R. S., Kep, Ns., & M.Kep. (2021). *Manajemen Keselamatan Pasien dalam Keperawatan*.
- Yaqin, A., & Komputer, F. I. (2019). Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Bidikmisi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 6(4), 407-412.