
SISTEM PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK NYAI WALIDAH

Hafiz Nugraha¹, Kevin Kurniawansyah^{2*}

^{1,2*} *Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhamamdiyah Jambi*
E-mail: nugrahaahafiz82@gmail.com¹, kevin.kurniawansyah4h@gmail.com^{2*}

Abstract

In the era of globalization, excellent service is the main element in hospitals and health units, including health services provided by clinics. Likewise in the health service industry, such as the Nyai Walidah clinic. Almost all health units are required to provide health services that meet optimal service standards. To be able to gain an advantage in the competition, every company must be able to meet customer satisfaction, with a strategy that is in accordance with the services it offers. As for customer satisfaction, the company can fulfill one of them through the quality of its service. Patients will feel satisfied if the performance of the health services obtained equals or exceeds their expectations. The level of patient satisfaction is very important and is closely related to the level of patient return so that this can be used as an indicator of the quality of health services. Therefore, this study aims to measure patient satisfaction with Nyai Walidah's clinical services using the waterfall method. Which produces a satisfaction measurement system to assess the level of satisfaction of visiting patients and as an evaluation material for the performance of health services so that components can be identified that must be maintained and improved by the Nyai Walidah clinic.

Keywords— Information Systems, Measurement Of Patient Satisfaction, Clinic Service

Abstrak

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit, dan unit kesehatan, termasuk juga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti klinik Nyai Walidah. Hampir semua unit kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui kualitas pelayanannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik nyai Walidah dengan metode *waterfall*. Yang menghasilkan sebuah system pengukur kepuasan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh klinik Nyai Walidah.

Kata kunci— Sistem Informasi, Pengukuran Kepuasan Pasien, Pelayanan Klinik

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit, dan unit kesehatan, termasuk juga pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik.[1] Hampir semua unit kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan tersebut maka setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ia tawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi perusahaan salah satunya melalui kualitas pelayanannya[2]. Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan[3]. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, seperti klinik Nyai Walidah.

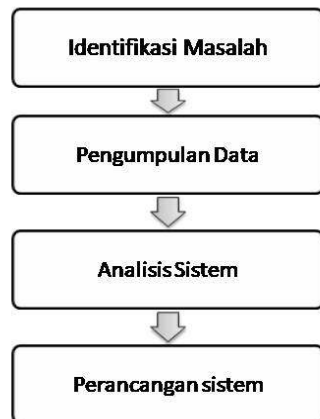
Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan[4]. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan maka pelanggan juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu[5], karena dengan pelayanan yang bermutu maka pelanggan akan Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien[6].

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mencapai suatu tujuan termasuk pelayanan keperawatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat[7].

. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya[8]. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan[9]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik Nyai Walidah. Yang menghasilkan sebuah system pengukur kepuasan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh klinik Nyai Walidah.

2. METODE PENELITIAN

Suatu penelitian dimulai dengan suatu perencanaan yang seksama yang mengikuti serentetan petunjuk yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga hasilnya dapat mewakili kondisi yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Alur penelitian yang dilakukan digambarkan dengan menggunakan diagram panah. Adapun alur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah merupakan langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini. Pada tahap mengidentifikasi masalah dimaksudkan agar dapat memahami masalah yang akan diteliti, sehingga dalam tahap analisis dan perancangan tidak keluar dari permasalahan yang diteliti.

2.2 Pengumpulan Data

Sebagai bahan pendukung yang sangat berguna bagi penulis untuk mencari atau mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa cara, yaitu :

1. Dokumen Kerja (*Hard Document*)
2. Pengamatan (*Observation*)
3. Wawancara (*Interview*)

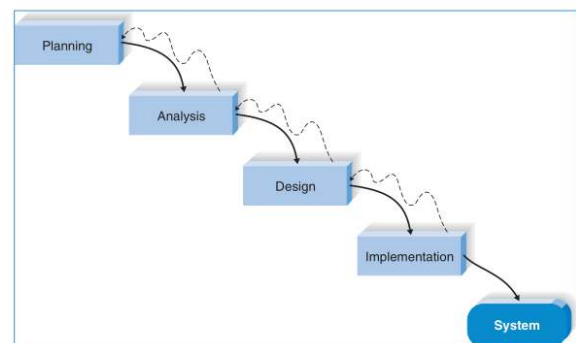
2.3 Analisis Sistem

Pada tahap ini penulis menganalisis dan membuat perencanaan Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah dengan menggunakan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menentukan Perencanaan Awal
- b. Melakukan Analisis Proses Bisnis
- c. Menganalisis Sistem Informasi Yang Digunakan Saat Ini
- d. Memodelkan Sistem Informasi Dengan Menggunakan Pemodelan UML (*Unified Modeling Language*).
- e. Membangun Sistem Informasi

2.4 Perancangan Sistem

Pada tahap ini kita merancang usulan sistem yang baru, penulis menggunakan metode pengembangan sistem dengan model *Waterfall*. *Waterfall* adalah sebuah metode pengembangan *software* dengan analisis dan pengguna melanjutkan secara berurutan dari satu fase ke fase berikutnya dan terdiri dari 5 tahap yang saling terkait atau mempengaruhi yaitu sebagai berikut :



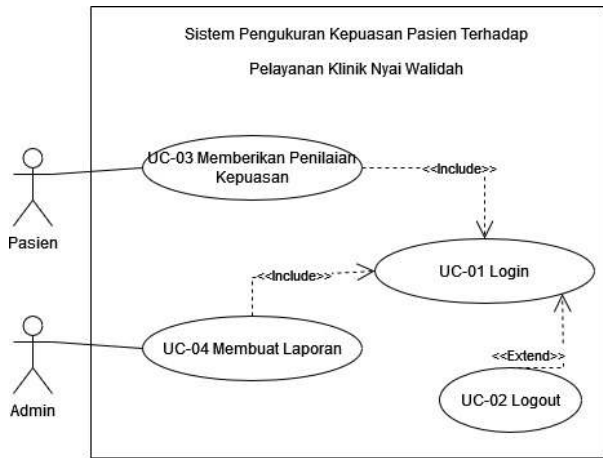
Gambar 2. Model Waterfall[10]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan penelitian berupa pengelompokan informasi yang baik tentang suatu kegiatan melalui upaya pikiran dalam mengelola dan menganalisis objek penelitian secara sistematis. Berikut adalah hasil implementasi penelitian berdasarkan analisis dan desain yang telah dilakukan.

3.1 Use Case Diagramm

Use case diagram digunakan untuk menggambarkan fungsi-fungsi yang ada pada sistem yang dikembangkan. Sesuai dengan gambaran pengguna akhir yang telah dipetakan sebelumnya, gambaran fungsi-fungsi yang dapat dilakukan oleh sistem dapat dilihat pada gambar berikut :

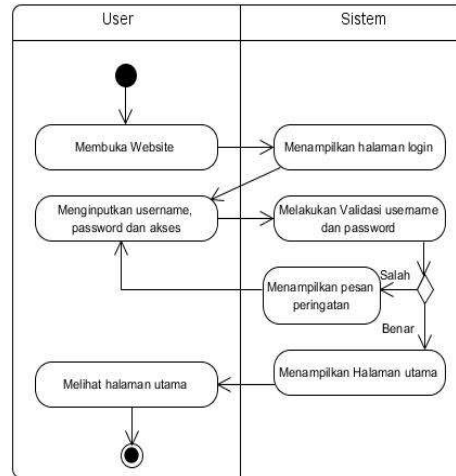


Gambar 3. Use Case Diagram

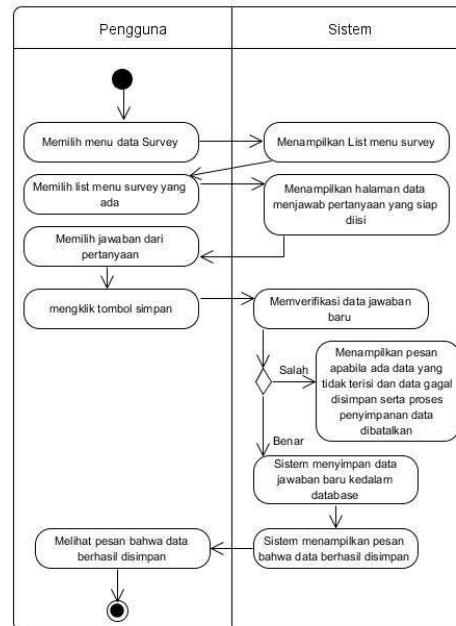
Gambar 3 memperlihatkan fungsionalitas seorang admin dan pengguna, meliputi kewenangan untuk mengelola data sesuai dengan hak aksesnya masing - masing. Untuk dapat melakukan kegiatan tersebut, admin dan pengguna wajib melalui proses otentikasi / login terlebih dahulu.

3.2 Activity Diagram Sistem

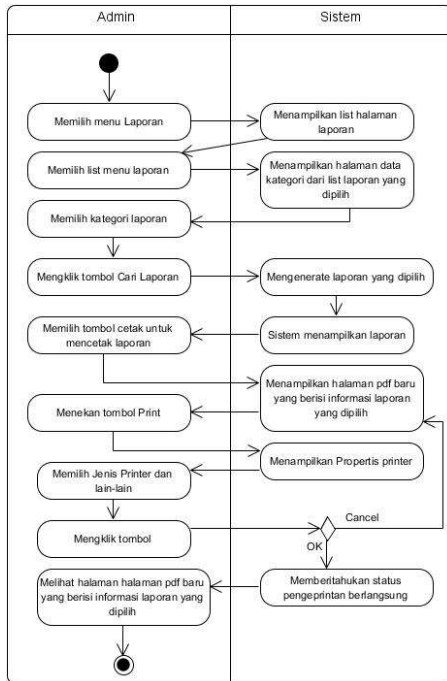
Selanjutnya Diagram Aktivitas atau *activity diagram* dibawah ini menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah yang terdiri dari Activity Diagram login, memilih pertanyaan, membuat laporan dan logout yang tergambar seperti dibawah ini :



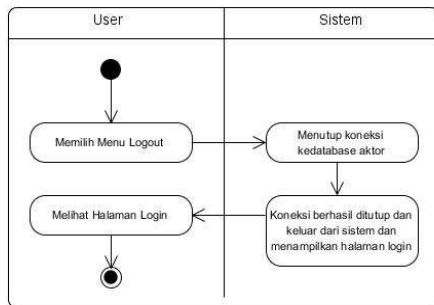
Gambar 4. Activity Diagram Login



Gambar 5. Activity Diagram Menjawab Pertanyaan



Gambar 6. Diagram Activity Membuat Laporan



Gambar 7. Activity Diagram Logout

3.3 Class Diagram

Didalam pembuatan sebuah sistem dibutuhkan suatu spesifikasi tabel yang dapat digunakan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam pengaturan pencarian data digambarkan menggunakan *Class Diagram*, yang dapat dilihat pada gambar 8 berikut ini :



Gambar 8. Diagram Class Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah

Gambar 8 menunjukkan alur kebutuhan data dan informasi bagi Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah yang dirancang memiliki 2 tabel.

3.4 Implementasi Sistem

Implementasi sistem digunakan untuk memberikan gambaran bagaimana kira-kira sistem tersebut akan berfungsi bila telah disusun dalam bentuk yang lengkap. Adapun tampilan Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah yang menampilkan menu di user interface sebagai berikut :

1. Halaman Login Admin

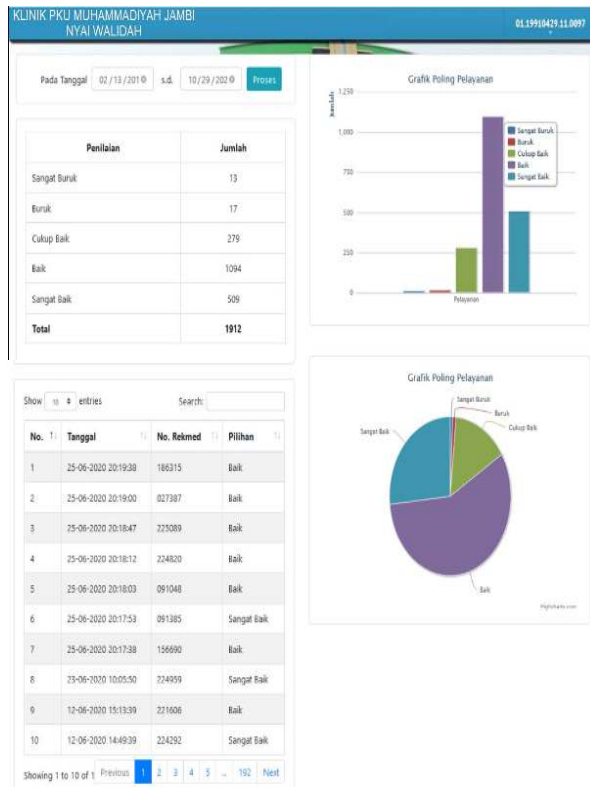


Gambar 9. Tampilan Halaman Login

Berdasarkan gambar 9 tampilan halaman login admin, Halaman ini adalah halaman di mana *user* dapat memasuki sistem dengan mengisi *username* dan *password* kemudian klik *login* setelah itu *user* dapat melakukan pengelolaan sistem sesuai dengan hak aksesnya masing-masing.

2. Membuat Laporan Hasil Survey

Membuat laporan hasil survey dilakukan admin untuk membuat laporan berdasarkan hasil survey dan jumlah responden seperti pada gambar 10 sebagai berikut :



Gambar 10. Laporan Hasil Survey

3. Halaman Login Pasien



Gambar 11. Tampilan Halaman Login Pasien

Berdasarkan gambar 11 tampilan halaman login pasien, Halaman ini adalah halaman di mana *user* dapat memasuki sistem dengan mengisi *nomor rekam medis pasien* kemudian klik *Proses* setelah itu pasien dapat memberikan masukan atas pelayanan klinik nyai Walidah seperti pada gambar 12 berikut ini :



Gambar 12. Tampilan Halaman Masukan Pasien

Didalam tampilan masukan pasien, pasien tersebut melihat nomor rekam medis dan nama sebagai konfirmasi bahwa benar itu data pasien, kemudia pasien tersebut memberikan masukan pelayanan yang dia terima selama di klinik nyai Walidah dengan memilih icon diatas yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan sangat buruk.

4. SIMPULAN

Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah berbasis web, secara umum sistem yang dibangun mendukung, mempermudah pengelolaan seluruh proses bisnis, mengetahui kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan klinik nyai walidah serta meningkatkan kinerja pegawai berdasarkan hasil survey kepuasan agar lebih baik lagi kedepannya dan dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk pasien.

5. SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Nyai Walidah berbasis web ini dapat benar-benar diterapkan dalam pengelolaan kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik.
2. Masukan kepuasan mungkin bukan Cuma di pelayanannya saja mungkin bisa ditambahkan dengan masukan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Murniaty, S. C. Hartati, and G. Putro, "Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo," *J. Manajerial Bisnis*, vol. 2, no. 01, pp. 14–29, Mar. 2019, Accessed: Nov. 30, 2022. [Online]. Available: <http://www.jurnal.uwp.ac.id/pps/index.php/mm/article/view/119>
- [2] A. A. Saputra, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien," *JMK (Jurnal Manaj. dan Kewirausahaan)*, vol. 3, no. 2, pp. 72–89, May 2018, doi: 10.32503/JMK.V3I2.344.
- [3] A. Pasalli' and A. A. Patattan, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal," *J. Keperawatan Florence Nightingale*, vol. 4, no. 1, pp. 14–19, Jun. 2021, doi: 10.52774/JKFN.V4I1.57.
- [4] L. Rianto, G. Al'Qarana, and A. Sabrina, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web," *J. Ris. Kefarmasian Indones.*, vol. 1, no. 3, pp. 210–224, Sep. 2019, doi: 10.33759/JRKL.V1I3.52.
- [5] S. Afrioza and I. Baidillah, "Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan," *J. Nurs. Pract. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 169–180, Jun. 2021, doi: 10.34305/JNPE.V1I2.305.
- [6] K. Effendi and S. Junita, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019," *Excell. Midwifery J.*, vol. 3, no. 2, pp. 82–90, Nov. 2020, doi: 10.55541/EMJ.V3I2.127.
- [7] D. S. Oktaningtyas, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan," *J. Visi Manaj.*, vol. 8, no. 3, pp. 149–158, Sep. 2022, doi: 10.56910/JVM.V8I3.228.
- [8] S. Handayani, "TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATURETNO," *Profesi (Profesional Islam. Media Publ. Penelit.*, vol. 14, no. 1, pp. 42–48, Sep. 2016, doi: 10.26576/PROFESI.135.
- [9] S. Suharyanto, "Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Klinik X Cimahi," *ENSAINS J.*, vol. 1, no. 2, pp. 118–127, Sep. 2018, doi: 10.31848/ENSAINS.V1I2.104.
- [10] A. Dennis and R. Wixom, Haley Barbara M.Roth, *Systems Analysis and Design*, 5th ed. United States of America: John Wiley & Sons, Inc, 2012.