

APLIKASI MONITORING PELAYANAN DAN FASILITAS PADA PUSKESMAS PAAL X

Fery Purnama¹, Lisdarti², Samuel Silaen³

¹²³Program Studi Teknik Informatika, Universitas Nurdin Hamzah, Jambi

Email : idferypurnama@gmail.com¹, lisdartipdg@yahoo.co.id², samuelsilaen1@gmail.com³

Abstract – *The service and facility monitoring application at the Paal X Health Center is a collection of complaints or messages from visitors regarding the services and facilities available at the Paal X Health Center. The Paal X Health Center does not yet have a complaint website that can input all complaints from visitors or patients seeking treatment at the Paal X Health Center. In designing the complaint information system at the Paal X Health Center, it contains input, process, and output on the complaint program that is run and modeled with UML (Unified Modeling Language) including Activity diagrams, use case diagrams, and sequence diagrams. The final result of this research is to produce a service and facility application design at the Paal X Health Center, where on this website visitors or patients can input their complaints or complaints about the services and facilities obtained during treatment and can view updated information from the Paal X Health Center. Monitoring application services and facilities at the Puskesmas were built using the PHP programming language with MySQL as the database.*

Keywords : *Aplikasi Monitoring;Puskesmas;UML (Unifiend Modeling Language);PHP;MySQL.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat pesat dan makin lama, perkembangan teknologi semakin berperan terhadap kebutuhan manusia hamper disegala bidang kehidupan. Salah satunya adalah media internet yang telah merambah ke seluruh dunia. Internet menjadi kebutuhan sehari-hari karena sifatnya yang mempermudah seseorang dalam berkomunikasi melalui e-mail (surat elektronik), *chatting* (berbicara dengan satu atau banyak orang secara langsung), dan lain-lainnya. Selain melalui internet penggunaan komputer itu sendiri membantu dalam efisiensi pekerjaan. Misalnya dibidang pelayanan kepolisian, pendidikan, kesehatan, teknik, sipil, perbankan, bisnis baik oleh pemerintah maupun swasta sekarang mulai menggunakan proses komputerisasi dan internet (Ardiansyah dkk, 2020).

Konsep kepuasan konsumen juga dapat dijadikan menjadi bahan acuan bagi sertiap puskesmas untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi. Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan yang padat modal dan sumber daya manusia, membutuhkan budaya perusahaan yang baik. Kunci utama kesuksesan Puskesmas adalah terletak pada dua hal pokok yaitu pemanfaatan sumber daya khususnya SDM secara efektif dan efisien, dan kepuasan pemakai jasa puskesmas tersebut (pasien dan keluarga). Puskesmas Paal X bidang pengaduan merupakan salah satu pelaksana tugas dalam menerima pengaduan masyarakat/lembaga swadaya masyarakat serta memberikan pelayanan

masyarakat. Di puskesmas paal x masih mengalami kendala dalam menerima pengaduan masyarakat dan memberikan informasi ke masyarakat karena belum memiliki website pengaduan resmi. Selama ini penerimaan pengaduan resmi dari masyarakat, masyarakat harus diwajibkan untuk datang langsung ke puskesmas untuk memberikan pengaduan. Namun apabila laporan pengaduan yang sifatnya temuan oleh masyarakat, seperti adanya fasilitas dan pelayanan yang kurang baik, masyarakat enggan untuk datang ke puskesmas paal x uuntuk memberikan laporan pengaduan. Sementara untuk saat ini pengaduan hanya menggunakan media kotak suara. Adapun informasi dan penyampaian pengaduan yang masih sulit akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap puskesmas paal x itu sendiri maka dari itu seiring perkembangan teknologi yang sangat pesat maka dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang salah satunya aplikasi monitoring pengaduan masyarakat. Kemajuan teknologi tersebut salah satunya sebagai pelaksana pengkajian, pengendalian dan promosi puskesmas adalah pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya media yang efektif dalam menyampaikan pengaduan perlu adanya aplikasi berbasis web sebagai jembatan informasi lain yang terbuka, agar memudahkan bagi masyarakat maupun puskesmas paal x itu sendiri dalam penyampaian informasi, sehingga mereka dapat mengakses kapanpun dan dimanapun pelanggaran terjadi.

1.2. Batasan Masalah

Agar tidak melenceng dari pembahasan, maka batasan masalah adalah:

1. Aplikasi monitoring ini digunakan sebagai alat untuk menentukan prioritas perbaikan atribut kualitas pelayanan di puskesmas paal x.
2. Aplikasi monitoring digunakan sebagai alat untuk menganalisis dan memberikan perbaikan pada atribut kuliats pelayanan di puskesmas paal x.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di puskesmas p88aal x.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut bermasalah di puskesmas paal x.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi puskesmas paal x dalam jasa pelayanan masyarakat,
2. Memberikan masukan bagi puskesmas paal x upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi

Menurut Kholik Hidayatulloh, M. Komarudin MZ, Asih Susanti (2020:20), “Aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna”. (Nugroho, 2018)

Menurut Andi Juansyah (2015:2), “Aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju”. (Roni . & Riki, 2020)

Menurut Afit Muhammad Lukman , Oki Rahmanto (2020:66), “Aplikasi adalah sebuah program atau perangkat lunak yang dirancang atau dibuat untuk tujuan tertentu dengan melakukan aktifitas tertentu melalui proses dan prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang

sesuai dengan jenjang dan kebutuhan”. (Roni dan Riki, 2020)

Dari defenisi diatas peneliti menyimpulkan aplikasi adalah program komputer yang dibuat untuk menolong atau memudahkan manusia dalam melakukan tugas tertentu.

2.2. Monitoring

Ada banyak definisi tentang monitoring (pemantauan). Kendali definisi tersebut disajikan dengan bahasa berbeda, namun memiliki pengertian yang sama. Salah satu definisi yang dianggap mewakili, dikutip dari Kunaryo (2002) sebagai berikut.

“Monitoring adalah kegiatan mengamati pelaksanaan program atau proyek, dalam waktu yang sedang berjalan, serta mencoba memperbaiki kesalahan agar pada akhir penyelesaian, program dan proyek diharapkan dapat dilaksanakan dengan benar”

Definisi monitoring di atas, menunjukkan ada 4 (empat) kata kunci, menjadi ciri monitoring. Keempat kata kunci tersebut yaitu; (a) mengumpulkan data perkembangan, (b) mengamati pelaksanaan, (c) dalam waktu yang sedang berjalan, (d) memperbaiki kesalahan atau penyimpangan. (Priambodo, 2018)

2.3. Pelayanan

Setiap organisasi yang berhubungan dengan masyarakat secara luas atau public, maka akan selalu berhubungan dengan pelayanan. Misalnya lembaga pendidikan, seperti Universitas, pengelola universitas tersebut akan selalu berupaya bagaimana caranya memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik, baik dari segi fasilitas yang lengkap, pengajaran yang berkualitas dan berbagai bentuk pelayanan lainnya. Begitu juga dengan puskesmas, sebagai sebuah organisasi atau lembaga kesehatan, puskesmas selalu dituntut untuk memberikan pelayanan prima, baik dari segi pelayanan informasi yang akurat, fasilitas yang lengkap, kualitas pelayanan kesehatan yang prima dan berbagai pelayanan lainnya. Informasi dapat dikatakan akurat sering disebut dengan 5W plus 1H. Hal ini minimal dapat menjawab pertanyaan dari *What* (pelayanan apa yang diberikan), *Where* (dimana pelayanan tersebut dapat dan mudah diakses), *Who* (siapakah yang dapat datang ke pelayanan kita, dan siapa orang yang memberikan pelayanan tersebut), *When* (kapan pelayanan tersebut dapat diakses, tentunya ada pelayanan 24 jam untuk pelayanan kesehatan gawat darurat), *Why* (kenapa masyarakat harus ke tempat pelayanan tersebut), dan *How* (bagaimana proses, sistem, dan metode pengobatan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan).

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan (*provide customer satisfaction*). Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan dan pelanggan juga merasa diperhatikan keberadaannya.

Di berbagai lembaga-lembaga publik di negara-negara maju, pelayanan yang baik kepada pelanggan (*customer*) menjadi perhatian yang sangat penting. Karena perusahaan-perusahaan *public* tersebut menyadari bahwa keberlangsungan sebuah perusahaan ditentukan sejauh mana perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan. Karena pelayanan yang baik menjadi ujung tombak bagi kemajuan dan keberlangsungan sebuah perusahaan. Sebuah perusahaan yang tidak mempedulikan terhadap pelayanan kepada pelanggan lambat laun akan mengalami kemunduran dan kemudian mengalami kebangkrutan, hal itu karena perusahaan tersebut menyia-nyiaikan keberadaan pelanggan. Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi sebuah lembaga publik, maka penulis akan memberikan pengertian pelayanan dari berbagai ahli. penjualan memiliki angka yang tinggi, berarti pelanggan banyak yang membutuhkan barang atau jasa yang dijual.

Jika yang terjadi adalah kebalikannya, berarti ada kesalahan terhadap produk atau mungkin bisnis tidak menasar target pasar yang tepat. Maka dari itu, penjualan juga bisa menjadi tolak ukur untuk evaluasi bisnis. Karena dari penjualan bisa diketahui data yang akurat tentang kondisi produk atau jasa terhadap pasar. (Mishbahuddin, 2020)

2.4. Fasilitas

Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Biasanya fasilitas disertakan pada produk atau pelayanan yang ditawarkan oleh puskesmas kepada pengunjung mereka. Seperti halnya standar kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia berada pada fungsi yang maksimal, dimana dalam hal ini adalah untuk kepuasan masyarakat. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan masyarakat yang akan berkunjung ke puskesmas. Sehingga puskesmas mampu melaksanakan fungsi sebagai lembaga dibidang kesehatan tersebut. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat kemudahan dan kenyamanan bagi pengunjung. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengunjung akan merasa puas. Puskesmas yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi pengunjung dalam melakukan pengobatan atau konsultasi. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu kegiatan, karena puskesmas harus memiliki fasilitas

dan tenaga kerja. Mengingat pentingnya fasilitas ini puskesmas rela mengeluarkan modal yang besar untuk membeli peralatan atau fasilitas yang harganya mahal asalkan puskesmas bisa berjalan secara optimal.

2.5. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Pengelolaan puskesmas biasanya berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota. Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan dan merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Upaya pelayanan yang diselenggarakan adalah:

- a. Pelayanan kesehatan masyarakat, yaitu upaya promotif dan preventif pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas.
- b. Pelayanan medik dasar yaitu upaya kuratif dan rehabilitative dengan pendekatan individu dan keluarga melalui upaya perawatan yang tujuannya untuk menyembuhkan penyakit untuk kondisi tertentu.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu. Program Puskesmas merupakan program kesehatan dasar, meliputi :

- Promosi kesehatan
- Kesehatan Lingkungan
- KIA & KB
- Perbaikan gizi
- Pemberantasan penyakit menular.
- Pengobatan yang terdiri dari rawat jalan, rawat inap, penunjang medik (laboratorium dan farmasi).

2.6. WEB

World Wide Web (W3) atau yang dikenal dengan istilah web adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet.

World Wide Web Consortium (W3C) adalah organisasi dunia yang mengatur standar *World Wide Web (W3)*. Organisasi ini berkomitmen dalam mengatur aturan pengembangan web yang terdiri dari 320 anggota. Selain mengatur aturan pengembangan web, juga ikut melibatkan diri dalam dunia pendidikan. Beberapa standar hasil pengembangan dari W3C antara lain HTML, CSS, XHTML, DOM, SOAP, XML, dll (Nugroho, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kebutuhan Masukan (*Input*)

Untuk kebutuhan masukan dibutuhkan data-data yang saling mendukung antara lain:

1. *Input* data pengaduan fasilitas dan pelayanan.
2. *Input* data admin.
3. *Input* data user.
4. *Input* data pelayanan dan fasilitas.

3.2. Kebutuhan Proses

Kebutuhan Proses yang dibutuhkan berupa:

1. Proses olah data pengaduan fasilitas dan layanan.
2. Proses olah data admin.
3. Proses olah data user.
4. Proses olah data perancangan antarmuka pengguna.
5. Proses olah data laporan/output.

3.3. Kebutuhan Keluaran (*Output*)

Kebutuhan Keluaran (*Output*) dari aplikasi Data keluaran (*output*) yang dihasilkan pada tahap ini adalah berupa hasil analisis sistem berdasarkan data masukan (*input*), antara lain :

1. Informasi data pengaduan.
2. Profil puskesmas paal x.
3. Laporan data-data pengaduan.

3.4. UML (*Unifiend Modeling Language*)

UML merupakan sekumpulan alat yang digunakan untuk melakukan abstraksi terhadap sebuah sistem atau perangkat lunak berbasis objek. UML merupakan singkatan dari *Unified Modeling Language*. UML juga menjadi salah satu cara untuk mempermudah pengembangan aplikasi yang berkelanjutan, adapun pengertian UML menurut para ahli dapat dipaparkan sebagai berikut : (Putra, 2018:152) memaparkan : UML merupakan alat bantu yang dapat digunakan dalam mendesain sistem yang akan dibangun. UML merupakan standararisasi dari bahasa pemodelan dibidang ilmu komputer dan rekayasa perangkat lunak.

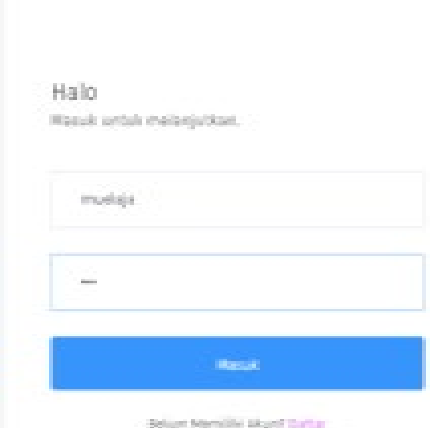
(Syarif dan Nugraha, 2020:64) menjelaskan : UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. Beberapa pemodelan yang termasuk kedalam pemodelan UML seperti *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram*, dan *sequence diagram*. (Roni dan Riki, 2020)

Jadi dapat disimpulkan *Unified Modeling Language (UML)* adalah bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak.

3.5. Implementasi

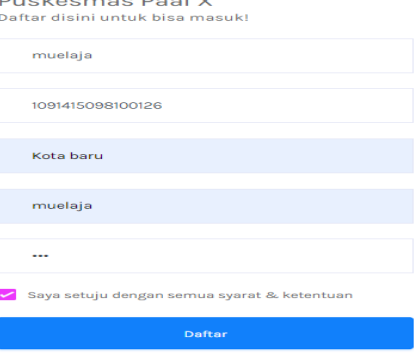
Pada bagian ini membahas tentang dokumentasi dari implementasi perangkat lunak yang terdiri dari :

1. Implementasi Halaman Login admin dan user



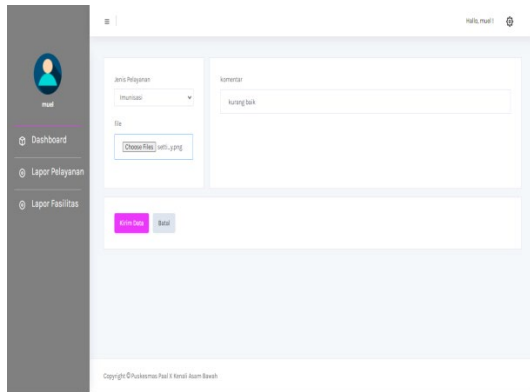
Gambar 1. Implementasi Halaman Login

2. Implementasi Halaman Daftar



Gambar 2. Implementasi Halaman Daftar

3. Implementasi Halaman Laporan Pelayanan Masyarakat



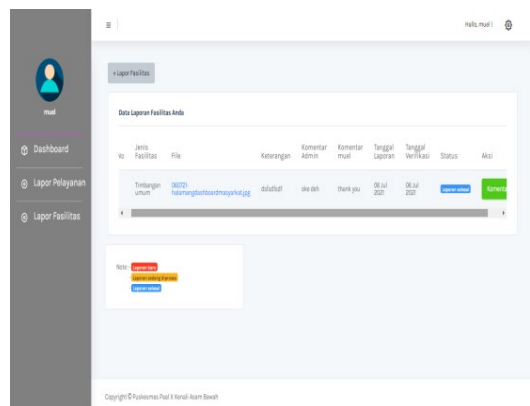
Gambar 3. Implementasi Halaman Laporan Pelayanan Masyarakat

4. Implementasi Halaman Dashboard Admin



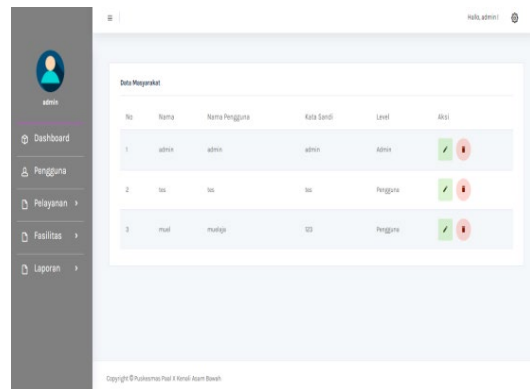
Gambar 4. Implementasi Halaman Dashboard Admin

5. Implementasi Halaman Data Laporan Fasilitas Untuk Masyarakat



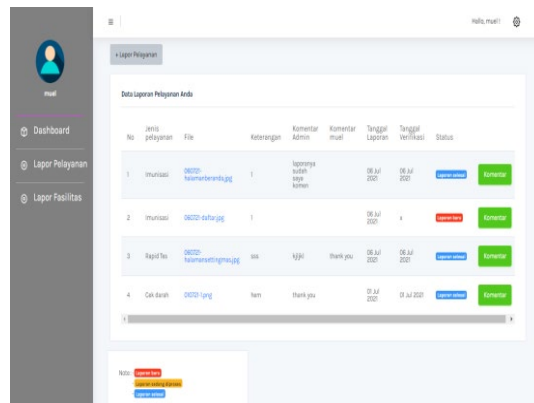
Gambar 5. Implementasi Halaman Data Laporan Fasilitas Untuk Masyarakat

6. Implementasi Halaman Data Masyarakat



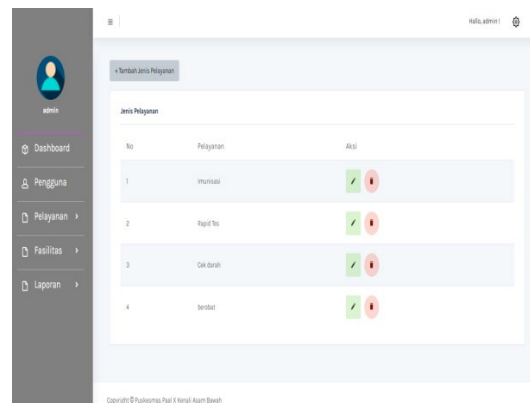
Gambar 6. Implementasi Halaman Data Masyarakat

7. Implementasi Halaman Data Laporan Pelayanan Masyarakat



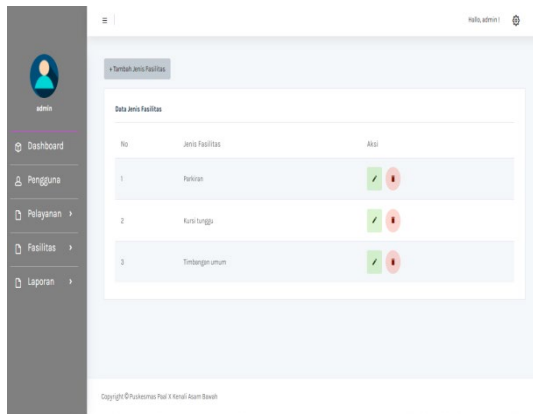
Gambar 7. Implementasi Halaman Data Laporan Pelayanan Masyarakat

8. Implementasi Halaman Jenis Pelayanan



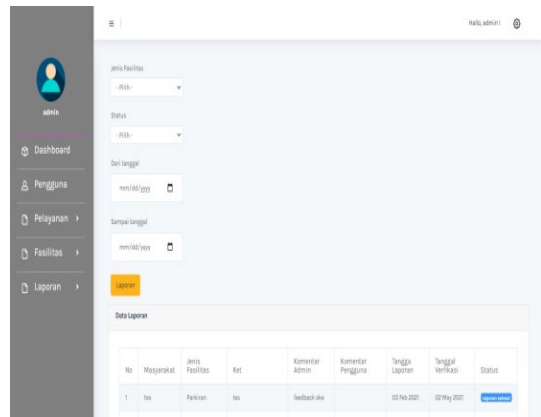
Gambar 8. Implementasi Halaman Jenis Pelayanan

9. Implementasi Halaman Jenis Fasilitas



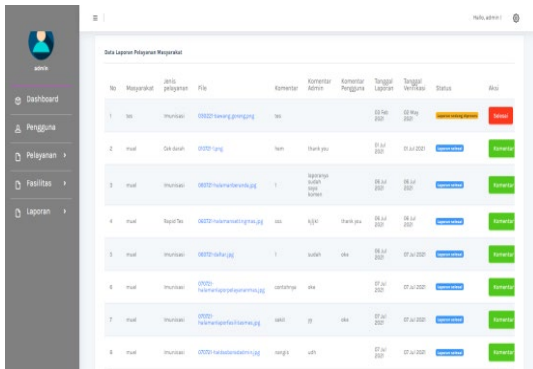
Gambar 9. Implementasi Halaman Jenis Fasilitas

12. Implementasi Halaman Cetak Laporan Fasilitas



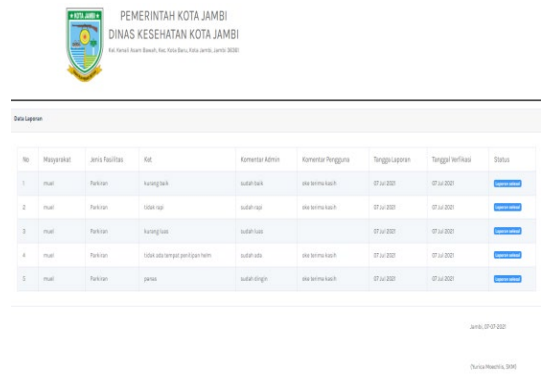
Gambar 12. Implementasi Halaman Cetak Laporan Fasilitas

10. Implementasi Halaman Data Laporan Pelayanan Puskesmas



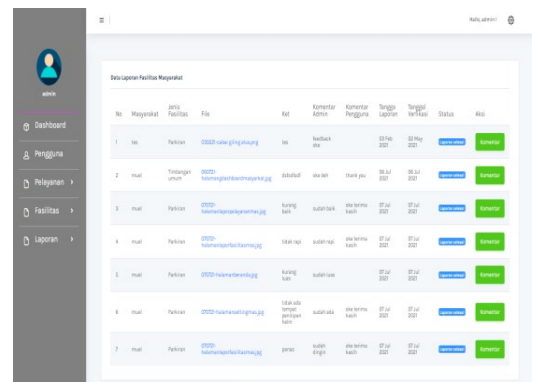
Gambar 10. Implementasi Halaman Data Laporan Pelayanan Puskesmas

13. Implementasi Halaman Print Preview Report Fasilitas



Gambar 13. Implementasi Halaman Print Preview Report Fasilitas

11. Implementasi Halaman Data Laporan Fasilitas Puskesmas



Gambar 11. Implementasi Halaman Data Laporan Fasilitas Puskesmas

14. Implementasi Halaman Print Preview Report Pelayanan



Gambar 14. Implementasi Halaman Print Preview Report Pelayanan

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, simpulan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian menghasilkan analisa pengaduan pelayanan dan fasilitas masyarakat dan sistem yang sedang berjalan sebagai sarana pengembangan sistem.
2. Adanya hasil analisa kebutuhan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat memudahkan masyarakat dalam membuat pengaduan.
3. Perangkat lunak ini dirancang menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) dengan *Tools Sublime Text* sebagai editor penulisan code dan menggunakan database MySQL dengan *Tools Xampp*.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansyah., Pariyadi., dan Simorangkir, L. 2020. "Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMP-PTSP) Provinsi Jambi". *Akademika* ISSN : 1907 – 3984.
- Putra, Erid Ade. 2018. "Analisa dan Perancangan Sistem Pelaporan Kinerja Pegawai Menggunakan *Work System Framework* Dengan Pemodelan UML". *Journal of Information Technology and Computer Science* (INTECOMS), Volume 1 No 2, Desember 2018.
- Mishbahuddin. 2020. "Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit". Yogyakarta: *Tangga Ilmu*.

Nugroho, B. 2018. "Aplikasi Pemograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL". Yogyakarta: *Gava Media*.

Prijambodo. 2018. "Monitoring dan Evaluasi". Bogor: *IPB Press*.

Roni, H., dan Riki, K. 2020. "Tutorial Membuat Aplikasi Monitoring Terhadap Job Desk Operational Human Capital (OHC)". Bandung: *Kreatif Industri Nusantara*.

Syarif, M., dan Wahyu, N. 2020. "Pemodelan Diagram UML Sistem Pembayaran Tunai Pada Tranksaksi E-Commerce". *J. Tek Inform. Kaputama*, Vol. 4, No. 1, Hal 64-70.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Fery Purnama, M.Kom
 NIDN/NIK : 1025098901 / 89.13.1.0043
 TTL : Jambi, 25 September 1989
 Golongan/Pangkat : III C
 Jabatan Fungsional : Lektor
 Program Studi : Teknik Informatika
 Telp : 085266175581

Nama : Lisdarti, S.Kom, M.S.I
 NIP/NIK : 10.076 / 80.10.2.0031
 TTL : Sawahlunto / 12 Juli 1980
 Golongan / Pangkat : III C
 Jabatan Fungsional : Lektor
 Telp. : 0813 6667 4567

Nama : Samuel Silaen
 NIM : 1702051
 TTL : Bandung, 24 Sept 1998
 Telp : 082279050553