

OPTIMALISASI PENGADUAN PASIEN RUMAH SAKIT BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE PROTOTYPE

Brigita Maila Feriyani Wensen¹, Endang Setyawati^{2*}, Carolina Ety Widjayanti³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso

Email: brigita.202001016@student.stikomys.ac.id¹, endang.setiawati@stikomys.ac.id^{2*},
carolinaety@stikomys.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan pengembangan sistem informasi berbasis website pada pengaduan atau komplain di Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto. Rumah sakit ini menerapkan dua cara pengaduan yaitu secara langsung ke bagian informasi dan menulis menggunakan form pengaduan. Hal tersebut masih manual sehingga menjadi kurang efektif dan efisien karena penanganan pengaduan membutuhkan waktu kurang lebih 1 minggu dan terdapat 25 unit pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi pengaduan yang interaktif dan mengoptimalkan pengelolaan pelayanan pengaduan pasien di Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto. Pembangunan sistem ini dilakukan dengan menggunakan metode prototype dengan bahasa pemrograman PHP dan framework yii2. Sistem ini telah melalui pengujian white box testing, black box testing, uji hipotesis dan pengujian manfaat standar ISO 2510. Pengujian ini mendapatkan hasil rata-rata performance efficiency 91,41% dan usability 88,67%. Dengan demikian, dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan berbasis website yang dikembangkan berhasil mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pasien dan meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Pengaduan; Prototype; Performance Efficiency; Usability

ABSTRACT

This research focuses on the development of a website-based information system for handling complaints at St. Elisabeth General Hospital in Purwokerto. The hospital currently employs two methods for managing complaints: direct reporting to the information department and written complaints using complaint forms. These methods are still manual, making them less effective and efficient, as complaint handling takes approximately one week and involves 25 service units. The goal of this research is to create an interactive complaint information system that optimizes the management of patient complaints at St. Elisabeth General Hospital. The system was developed using the prototype method, with PHP as the programming language and the Yii2 framework. It has undergone white box testing, hypothesis testing, and evaluation against ISO 2510 standards. The testing results showed an average performance efficiency of 91.41% and usability of 88.67%. Therefore, the developed website-based complaint information system successfully optimizes the management of patient complaints and enhances service quality at St. Elisabeth General Hospital in Purwokerto.

Keywords: Information System; Complaint; Prototype; Performance Efficiency; Usability

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini memudahkan pertukaran informasi dan komunikasi, terutama dalam pekerjaan yang dapat meningkatkan efisiensi sistem. Peran teknologi informasi dalam perusahaan sangat penting untuk mendukung kinerja karyawan dan petugas, bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses penyampaian, penerimaan, dan pengiriman informasi dari perusahaan atau instansi tertentu (Fakhri Huda et al., 2024). Di bidang kesehatan, pemanfaatan teknologi informasi juga memiliki peranan yang signifikan. Rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pasien (Nuraeni et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan dengan efisien dan efektif, mempertimbangkan kebutuhan dan harapan pasien, serta sesuai dengan kode etik, standar pelayanan kesehatan, dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal (Pasalli' et al., 2021). Pelayanan yang sesuai standar dapat mewujudkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat mengakibatkan ketidakpuasan. Hal ini sangat penting karena mempengaruhi kemajuan dan mutu rumah sakit.

Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto berupaya memenuhi standar pelayanan bermutu dalam semangat persaudaraan, salah satunya dengan meningkatkan *respons* terhadap masukan dan keluhan pasien. Pelayanan yang baik mencakup penanganan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap keluhan secara efektif dan efisien, serta memberikan *feedback* kepada pasien. Namun, prosedur komplain saat ini, baik langsung maupun tertulis, masih kurang efektif dan efisien. Komplain langsung sering terkendala pencatatan manual yang kurang efisien, sedangkan komplain tertulis membutuhkan waktu lama dan sering terkendala kontak yang tidak dapat dihubungi. Prosedur komplain yang tidak efektif dan efisien ini dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit. Rata-rata komplain harian mencapai tiga per unit dari 25 unit di rumah sakit tersebut, dengan waktu penyelesaian hingga satu minggu. Hal ini menunjukkan perlunya perubahan dalam sistem pengaduan agar lebih cepat dan efisien. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Optimalisasi Pengaduan Pasien Rumah Sakit berbasis *Website* dengan Metode *Prototype*” dengan harapan sistem informasi tersebut mampu menyelesaikan permasalahan dalam pengaduan pasien di Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto.

Adapun beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan pada penelitian lainnya diantaranya: perancangan sistem informasi pengaduan berbasis *website* dengan menggunakan metode *waterfall* yang bisa memberikan informasi dan dapat diakses kapan pun dan di mana saja (Dwi Wulansari et al., 2023), tentang penerapan sistem informasi pelayanan pengaduan pasien sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *waterfall* (Nuraeni et al., 2023), rancang bangun sistem informasi surat pengaduan kerusakan it berbasis web dengan metode *waterfall* (Fakhri Huda et al., 2024), sistem informasi pengaduan pada Komite Olahraga Nasional Indonesia provinsi Bali berbasis web menggunakan metode *waterfall* (Panji Agustino et al., 2023), perancangan sistem informasi layanan pengaduan badan eksekutif mahasiswa berbasis web dengan menggunakan metode *waterfall* (Elda et al., 2022), sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web pada kantor desa dengan menggunakan metode *prototype tipe evolutionary process model* (Kurniasih, 2022), implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat di daerah perbatasan dengan menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* (Firgia et al., 2022), dan sistem informasi aduan masyarakat banyumas berbasis android dengan metode *prototype* (Ceria et al., 2023). Dimana kedelapan penelitian yang dikaji dan menjadi bahan rujukan ini menjadi pembanding dan menjadi referensi mendalam dalam melakukan riset penelitian tentang sistem informasi pengaduan pasien berbasis *website* dengan menggunakan metode *prototype tipe requirement prototype*.

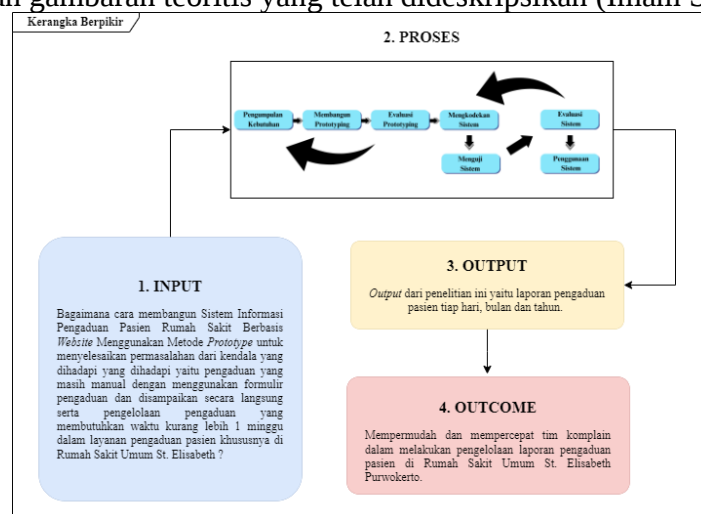
Dari hasil delapan penelitian terdahulu yang telah ditinjau dan dianalisis lebih mendalam, diperoleh kesimpulan bahwa sistem informasi pengaduan pasien ini dibuat dengan menggunakan

metode *prototype tipe requirement prototype* dengan sistem yang akan dibuat memiliki 3 hak akses yang dimiliki pasien (user), admin (tim komplain), dan pimpinan (direksi). Penulis menggunakan metode *prototype* karena penelitian ini berfokus pada kebutuhan pengguna, pengembangan iteratif, *feedback* dan revisi berkelanjutan serta efisiensi waktu dan biaya. Penelitian ini memberikan *feedback* karena pasien (user) dapat melihat perkembangan pengaduannya hingga selesai dan ditanggapi oleh tim komplain. Tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi pengaduan yang interaktif dan mengoptimalkan pengelolaan pelayanan pengaduan pasien di Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto. Sistem informasi berbasis *website* ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan dalam pengaduan pasien dengan menggunakan metode *prototype*.

2. METODE PENELITIAN

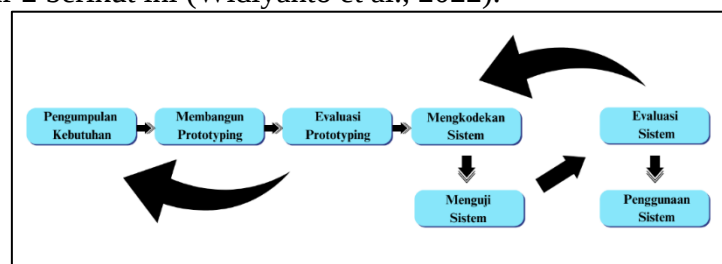
Metode penelitian dalam penelitian dimulai dari indentifikasi masalah, tinjauan pustaka, pengumpulan data, analisis kebutuhan, desain sistem, pembuatan sistem, dan pembuatan laporan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Untuk penelitian kualitatif dilihat dari analisis kebutuhan dan pengumpulan data menggunakan proses observasi dan wawancara. Sedangkan untuk penelitian kuantitatif dilihat dari hasil penelitian ini berupa angka yang berbentuk tabel dan *pie chart*.

Berikut ini merupakan gambaran kerangka berpikir terdiri dari input, proses, output, dan outcome yang memberikan gambaran teoritis yang telah dideskripsikan (Imam Santoso, 2021).



Gambar 1. Kerangka Berpikir

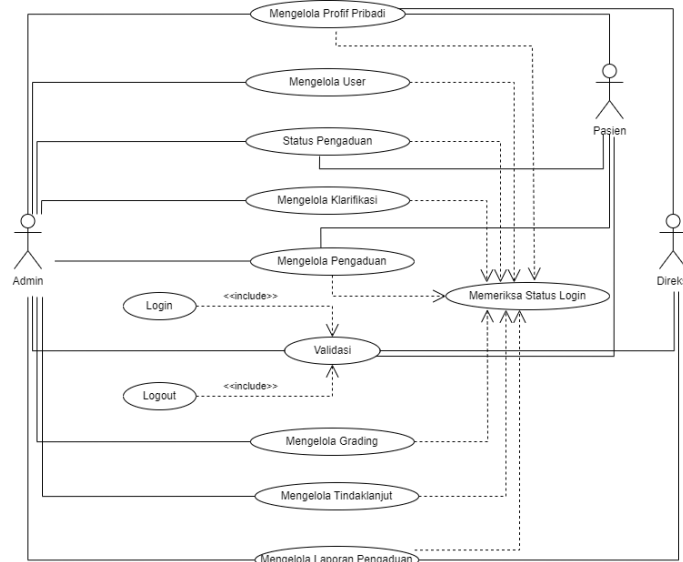
Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian yaitu metode *prototype* yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini (Widiyanto et al., 2022).



Gambar 2. Metode Prototype

Pada metode *prototype* ini terdiri dari pengumpulan kebutuhan dengan melakukan observasi pengamatan secara langsung dan wawancara akan kebutuhan penelitian, kemudian membangun prototyping dengan membuat *use case* sistem yang disajikan dalam gambar 3 dan *mockup* desain.

Setelah itu, melakukan evaluasi sistem untuk lanjut ke tahap berikutnya yaitu mengkodekan sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan framework yii2. Selanjutnya menguji sistem dengan menggunakan *white box testing* dan *black box testing* lalu dilakukan evaluasi sistem dan penggunaan sistem.



Gambar 3. Use case Diagram Umum

Dalam proses mengevaluasi sistem yang telah dibuat memenuhi kriteria yang ditetapkan sebelumnya dengan menguji hipotesis dan uji manfaat menggunakan standar ISO 2510 dengan 2 kriteria yaitu *performance efficiency* dan *usability*. Untuk menguji tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditunjukkan pada responden dengan skala likert 5 kemudian diolah dan dianalisis menggunakan SPSS.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Basis Data

Perancangan database dalam sistem informasi pengaduan pasien berbasis *website* ini menggunakan database PostgreSQL sebagai berikut.

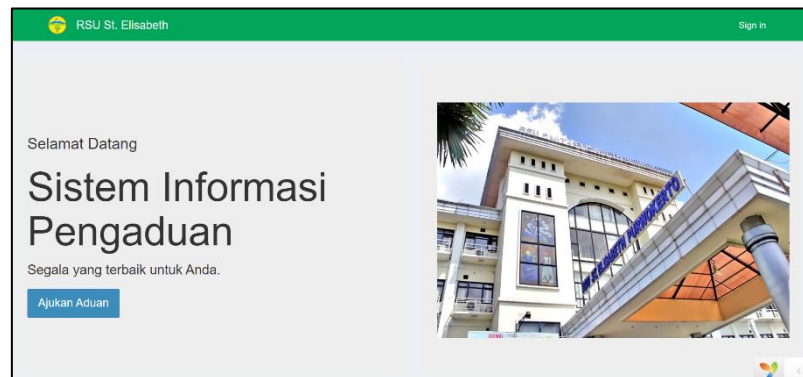
id_komplain	nama	email	nomor	alamat	no_telp	tempat_pelayanan	jenis_masalah
21	Berjula Maia	551767730310003	0811	Pan Salsara	82117500677	Kepulauan	variasi lain
22	48	581	2983627520584	0811	Kotabaja	Administrasi Umum	0000000000000000
23	40	Berjula Maia	2983627520584	0811	Belitang	Belitang	0000000000000000
24	60	Archie	2983627520584	0811	Bukitdaging	Belitang	0000000000000000
25	51	Berjula Maia	2983627520584	0811	Bajaj	Administrasi Umum	0000000000000000

Gambar 4. Implementasi Database

Implementasi Tampilan Sistem

Implementasi hasil penelitian mengenai sistem informasi pengaduan pasien rumah sakit terdiri dari 3 hak akses yaitu user (pasien), admin (tim komplain), dan pimpinan (direksi) sebagai berikut.

Halaman Utama



Gambar 5. Halaman Utama

Halaman Login dan Register

Signup

Please fill out the following fields to signup:

Username

Username cannot be blank.

Email

Password

Password cannot be blank.

Nama

File Foto

Choose File No file chosen

Signup

Sistem Pengaduan

Rumah Sakit Umum St. Elisabeth Purwokerto

Username

Password

Remember Me ☐ Sign In

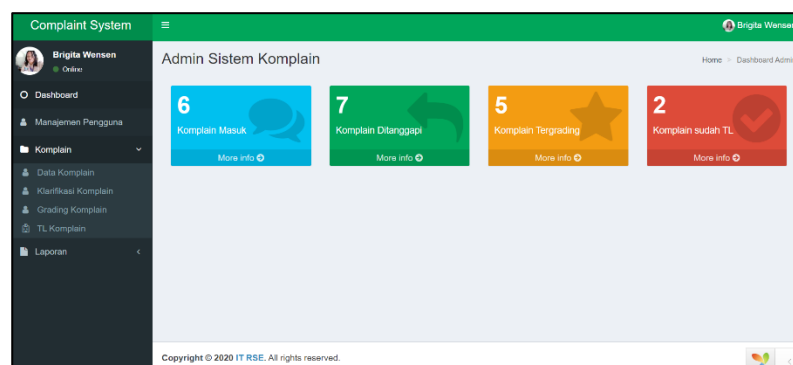
[Register a new membership](#)

Halaman Admin

Gambar 7. Registrasi

Gambar 6. Login

Dashboard



Gambar 8. Dashboard Admin

Halaman Komplain

Gambar 9. Data Komplain

Complaint System



Brigitte Wensens

Online

Dashboard

Manajemen Pengguna

Komplain

Laporan

Lap. Komplain

Laporan Komplain

Start Date

End Date

Status

Generate Report

Copyright © 2020 IT RSE. All rights reserved.

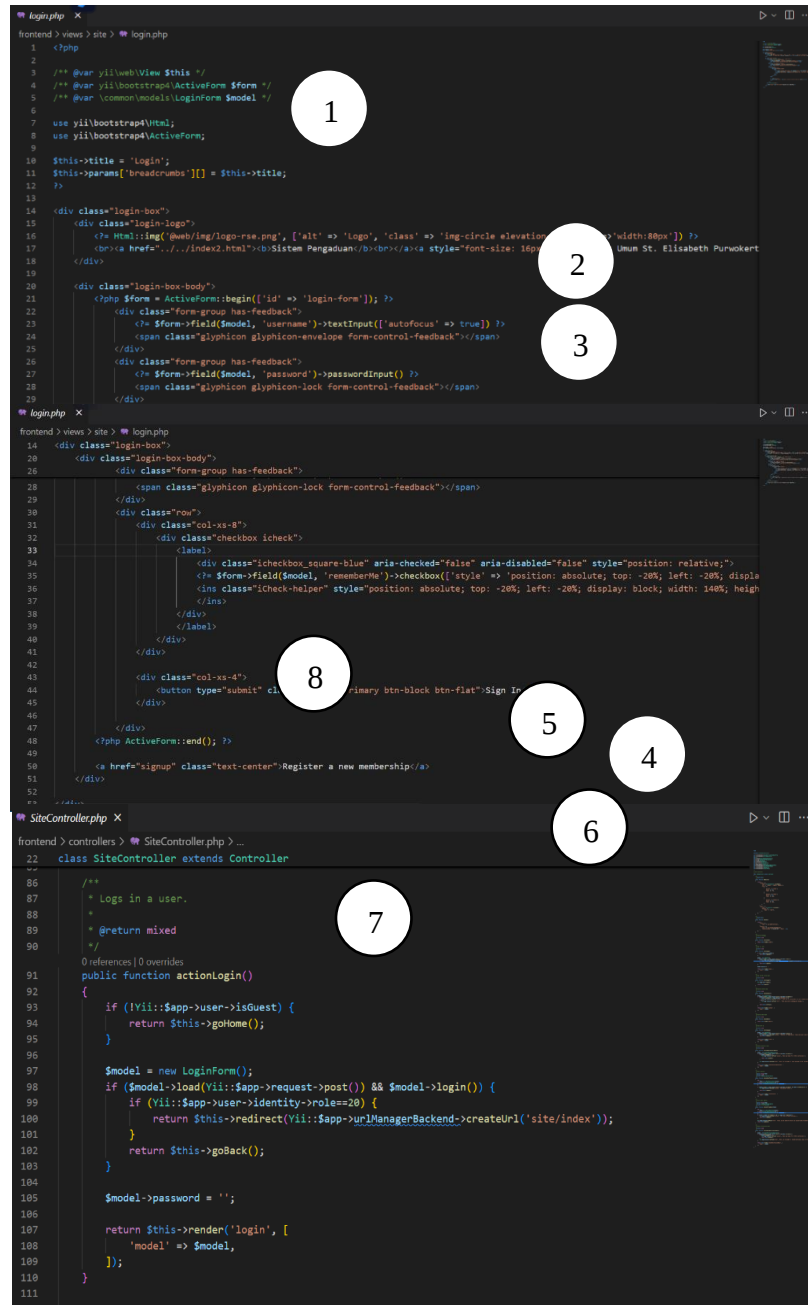
[illegible]

Halaman Laporan Komplain

Gambar 11. Laporan Komplain PDF

Hasil Pengujian Sistem

Pengujian sistem pada sistem informasi pengaduan pasien rumah sakit berbasis website dilakukan dengan 2 metode yaitu *white box testing* dan *black box testing*.



Pada *black box* ini dilakukan untuk tahapan proses login dilakukan oleh user yang disajikan pada berikut.

testing
menguji
yang
(pasien)
tabel

Gambar 12. White Box Testing pada fungsi Login

Tabel 1. Hasil Pengujian Black Box Testing

Fungsi	Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Kesimpulan
Validasi Masuk Sistem	Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> benar lalu klik tombol <i>login</i> .	Login berhasil dan masuk ke tampilan <i>dashboard</i>	Berhasil
Validasi Masuk Sistem	Memasukkan <i>username</i> salah dan mengisi <i>password</i> benar lalu klik tombol <i>login</i> .	Sistem akan menolak akses login dan menampilkan pesan “ <i>Incorrect username or password.</i> ”	Berhasil
Validasi Masuk Sistem	Memasukkan <i>username</i> benar dan <i>password</i> salah lalu klik tombol <i>login</i>	Sistem akan menolak akses login dan menampilkan pesan “ <i>Incorrect username or password.</i> ”	Berhasil
Validasi Masuk Sistem	Mengkosongkan kolom <i>username</i> dan memasukkan <i>password</i> lalu klik tombol <i>login</i>	Sistem akan menolak akses login dan menampilkan pesan “ <i>Username cannot be blank.!</i> ”	Berhasil
Validasi Masuk Sistem	Memasukkan kolom <i>username</i> dan mengosongkan <i>password</i> lalu klik tombol <i>login</i>	Sistem akan menolak akses login dan menampilkan pesan “ <i>Password cannot be blank.!</i> ”	Berhasil

Hasil Evaluasi Sistem

Data yang dikumpulkan dalam pengujian hipotesis yaitu data kuantitatif yang didapatkan dari responden berdasarkan waktu yang diperlukan dalam mengakses “Sistem Informasi Pengaduan Pasien Rumah Sakit berbasis Website dengan Metode *Prototype*” dan dibandingkan waktu proses aduan dengan sebelum menggunakan sistem dalam satuan detik.

Tabel 2. Tabulasi Hasil

No	Sebelum (Dalam Detik)	Sesudah (Dalam Detik)
1	385	64
2	389	70
3	387	67
4	384	68
5	386	66

6	383	69
7	383	65
8	385	68

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Sebelum	,173	8	,200*	,933	8	,542
Sesudah	,167	8	,200*	,974	8	,925

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel 2 dan 3 memberikan hasil bahwa nilai sig. data sebelum menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan adalah 0,542, sedangkan nilai signifikan data sesudah menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan adalah 0,925. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan dari kedua data adalah lebih besar dari 0,05 ($0,542 > 0,05$ dan $0,925 > 0,05$) yang artinya data terdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis (*Paired Samples Statistics*)

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Sebelum	385,2500	8	2,05287	,72580
	Sesudah	67,1250	8	2,03101	,71807

Dalam tabel 4, terdapat nilai N yaitu 8 artinya jumlah sampel yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Sedangkan, Mean yang menunjukkan rata-rata kedua data. Dimana rata-rata waktu sebelum menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan adalah 385,2500 detik atau 6 menit 42 detik, sedangkan rata-rata sesudah menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan adalah 67,1250 detik atau 1 menit 12 detik. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa secara deskriptif, ada perbedaan waktu antara sebelum dan sesudah menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (*Paired Samples Correlations*)

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Sebelum & Sesudah	8	,334	,419

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan nilai sig. yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara data sebelum dan sesudah menggunakan sistem pengelolaan data pengaduan. Pada tabel 4.12 tersebut, dapat diketahui bahwa nilai sig. yaitu 0,419 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,419 >$

0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan korelasi data sebelum dan sesudah menggunakan sistem pengelolaan pengaduan.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis (Paired Samples Test)
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair Sebelum 1 - Sesudah	318,12500	2,35660	,83318	316,15483	320,09517	381,818	7	,000

Berdasarkan Tabel 6 memperlihatkan nilai sig. dari Paired Samples Test yang didapatkan yaitu 0,000. Artinya, nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu ada perbedaan waktu yang signifikan pada proses pembuatan laporan pengaduan sebelum dan sesudah menggunakan sistem informasi pengaduan. Perbedaan waktu tersebut menunjukkan bahwa sistem Pengelolaan Data Pengaduan dapat mempercepat proses pembuatan laporan pengaduan karena waktu sebelum lebih besar dari pada waktu sesudah menggunakan sistem.

Tabel 7. Tabulasi Data pada Uji Manfaat

Responden	Performance Efficiency				Usability						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	5	2	5	4	4	3	2	2	35
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	40
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	43
10	2	3	2	3	2	5	3	3	2	3	28
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
13	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
14	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43
15	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
16	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	44
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	36

Responden	Performance Efficiency				Usability						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
20	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
21	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	40
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
24	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	42
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
27	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	38
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	36
30	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	35
31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
32	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
33	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	44
34	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	37
37	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	44
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
45	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
46	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
47	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
50	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
51	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
52	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
53	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43
54	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
56	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	30
57	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37

Responden	Performance Efficiency				Usability						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
58	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
61	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
63	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
64	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
65	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
66	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
67	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
68	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
69	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
71	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
72	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Uji Validitas dilakukan menggunakan metode Pearson Correlation untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran atau metode yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan, akurat, dan valid ketepatan suatu item dalam kuesioner, dengan cara mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan skor totalnya dimana skor total merupakan hasil dari penjumlahan seluruh item. Pengujian validitas mengambil kriteria $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (dengan sig.0,05).

Tabel 8.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	75	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	11

Pada Tabel 8 dapat dilihat N (jumlah responden) sebesar 75 orang. Selain itu cases valid bernilai 100% karena tidak ada jawaban yang kosong atau tidak terisi (jawaban terisi semua), dan diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 ($0,760 > 0,6$), maka dapat disimpulkan bahwa 20 item pertanyaan kuesioner dinyatakan konsisten atau reliabel.

Intrepetasi Hasil

Tabel 9. Intrepetasi Hasil

	Pertanyaan	Kriteria %		Total	Rata-rata %
		S	SS		
Performance Efficiency	P1	74,67	21,33	96	91,41
	P2	72	26,67	98,67	
	P3	72	21,63	93,63	
	P4	61,33	16	77,33	
Usability	Pertanyaan	Kriteria %		Total	Rata-rata %
		S	SS		
	P5	66,67	21,33	88	88,67
	P6	66,67	26,67	93,34	
	P7	64	28	92	
	P8	61,33	25,33	86,66	
	P9	66,67	20	86,67	
	P10	64	21,33	85,33	

4. KESIMPULAN

Penelitian yang mengenai sistem informasi pengaduan pasien rumah sakit berbasis *website* dengan metode *prototype* dapat disimpulkan bahwa sistem ini dapat membantu proses pengelolaan pengaduan. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan hasil uji hipotesis dimana terdapat perbedaan waktu yang signifikan pada hasil pembuatan laporan pengaduan, baik sebelum dan sesudah menggunakan sistem. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan yang dibangun memiliki kualitas yang baik dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari pengujian manfaat menggunakan ISO 25010, dimana presentasi jawaban dengan kriteria setuju dan sangat setuju yaitu kategori performance efficiency sebesar 91,41%, dan usability sebesar 88,67%. Dengan demikian, dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan berbasis *website* yang dikembangkan berhasil mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pasien dan meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniasih, H. M. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang.
- Ceria, E., & Setyawati, E. (2023). Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android Android-Based Banyumas Community Complaints Information System. In Jelc (Vol. 9, Issue 2).
- Dwi Wulansari, N., Marthasari, G. I., & Wiyono, B. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Rsud Dr. Soedarsono Pasuruan Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall. Repositor, 5(3), 747–758.
- Elda, E. S., Heri Mulyono, & Anggri Yulio Pernanda. (2022). Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Badan Eksekutif Mahasiswa Berbasis Web. Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 3(1), 1–11. Doi: 10.51454/Decode.V3i1.67
- Fakhri Huda, I., Nur, M., & Aziz, L. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Surat Pengaduan Kerusakan It Berbasis Web (Studi Kasus Unit Sim Rsi Surabaya A Yani). In Journal Of Informatics And Busisnes (Vol. 01).
- Firgia, L., Muslih, M., Pratama, A., Shanti Bhuana, I., Bukit Karmel No, J., Barat, K., Universitas Nusa Putra, I., Raya Cibolang Kaler No, J., Sukabumi, K., Universitas Nahdlatul Ulama

-
- Kalimantan Barat, I., Parit Derabak, J., Sungai Raya, K., & Korespondensi, P. (2022). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Daerah Perbatasan Studi Kasus Desa Cipta Karya (Vol. 8, Issue 2). Retrieved From [Https://Rekayasa.Nusaputra.Ac.Id/Index](https://Rekayasa.Nusaputra.Ac.Id/Index)
- Imam Santoso, H. M. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif.
- Nuraeni, E., Gunawan, E., Abdussalaam, F., Sukmawijaya, J., Studi Manajemen Informasi Kesehatan, P., Piksi Ganesha, P., & Studi Manajemen Informatika, P. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 6(2). Doi: 10.29408/Jit.V6i2.13680
- Panji Agustino, D., Gusti Agung Vony Purnama, I., & Teknologi Dan Bisnis Stikom Bali, I. (2023). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi* [Https://Jsisfotek.Org/Index.Php](https://Jsisfotek.Org/Index.Php) Sistem Informasi Pengaduan Pada Komite Olahraga Nasional Indonesia Provinsi Bali Berbasis Web. 5(2). Doi: 10.37034/Jsisfotek.V5i1.224
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. Doi: 10.52774/Jkfn.V4i1.57
- Widiyanto, R. A., & Wicaksono, S. (2022). Perancangan Sistem Informasi Monitoring Laporan Penjualan Multi Cabang Berbasis Web Dengan Metode Prototype Studi Kasus Toko King Cellular. 1(1). Retrieved From [Https://Ojs.Unsiq.Ac.Id/Index.Php/Biner](https://Ojs.Unsiq.Ac.Id/Index.Php/Biner)