

BUKU PANDUAN APLIKASI CUSTOMER CARE

**Alfauzain, M.Kom
Devid Leonard, M.KM
Berly Nisa Srimayarti, M.KM
dr. Tri Wijayanto, MARS
Mila Sari, M.Si**



GET PRESS INDONESIA

BUKU PANDUAN APLIKASI CUSTOMER CARE

Penulis :

Alfauzain, M.Kom
Devid Leonard, M.KM
Berly Nisa Srimayarti, M.KM
dr. Tri Wijayanto, MARS
Mila Sari, M.Si

ISBN :

Editor : Rafika Aini, SKM, M. Kes
Penyunting : Alfauzain, M.Kom
Desain Sampul dan Tata Letak : Alfauzain, M.Kom

Penerbit : GET PRESS INDONESIA
Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022

Redaksi :

Jln. Palarik Air Pacah No 26 Kel. Air Pacah
Kec. Koto Tangah Kota Padang Sumatera Barat
Website : www.getpress.co.id
Email : adm.getpress@gmail.com

Cetakan pertama, September 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamin, Puji syukur kita panjatkan kepada Allah yang Maha Kuasa bahwasannya Buku Panduan Aplikasi *Customer Care* Penanganan Keluhan Elektronik pada Rumah Sakit yang disebut juga dengan Aplikasi Customer Care Rumah Sakit telah tersusun dengan baik. Buku ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan dan panduan mengenai alur proses tata kelola customer care dalam melakukan penanganan keluhan pelanggan secara elektronik yang didukung oleh sebuah aplikasi berbasis web dalam rangka mendukung kualitas layanan rumah sakit sesuai dengan indikator nasional mutu dari kementerian kesehatan indonesia.

Pada kesempatan kali ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penerbitan buku panduan ini, diantaranya:

1. Bapak ketua beserta pengurus Yayasan Pendidikan Dharma Landbouw Padang,
2. Bapak Ketua STIKES Dharma Landbouw Padang beserta civitas STIKES Dharma Landbouw Padang,
3. Teristimewa buat keluarga tercinta, istri, dan anak-anak, serta kedua orang tua kami
4. Bapak/Ibu Dosen dan Staf STIKES Dharma Landbouw Padang dengan Program Studi (Prodi) Sarjana Informatika Kesehatan, Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Prodi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan dan Prodi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Penulisan buku dengan judul “Buku Panduan Aplikasi *Customer Care* Rumah Sakit” ini terinspirasi dari proses pengajaran dalam perkuliahan pemrograman aplikasi yang mendukung solusi manajemen pelayanan kesehatan dan jaminan mutu pada rumah sakit. Buku Panduan ini juga sebagai pegangan yang akan di gunakan oleh mahasiswa Administrasi Rumah Sakit dan Informatika Kesehatan, Dosen Pengajar, Praktiksi, dan tenaga kesehatan lainnya dalam rangka

pemenuhan indikator nasional mutu rumah sakit dalam penanganan keluhan pelanggan.

Meskipun telah berusaha untuk menghindarkan kesalahan, penulis menyadari juga bahwa buku panduan aplikasi ini masih mempunyai kelemahan sebagai kekurangannya. Karena itu, penulis berharap agar pembaca berkenan menyampaikan kritikan dan saran. Dengan segala pengharapan dan keterbukaan, penulis menyampaikan rasa terima kasih dengan setulus-tulusnya. Kritik merupakan perhatian agar dapat menuju kesempurnaan. Akhir kata, penulis berharap agar buku ajar ini dapat membawa manfaat kepada pembaca. Secara khusus, penulis berharap semoga buku ajar ini dapat menginspirasi generasi bangsa ini agar menjadi generasi yang tanggap dan tangguh. Jadilah generasi yang bermartabat, kreatif, dan mandiri. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih, selamat membaca dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juni 2024

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fungsi Customer Care Penanganan Keluhan di Rumah Sakit	2
BAB 2 MANAJEMEN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN.....	5
2.1 Indikator Nasional Mutu Penanganan Keluhan	5
2.2 Tata laksana penerimaan keluhan	6
2.3 Grading/Dampak Risiko dalam penanganan keluhan.....	7
2.4 Strategi Manajemen Dalam Penanganan Keluhan	8
BAB 3 PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER CARE.....	11
3.1 Metode Pengembangan Sistem Prototipe	11
3.2 Identifikasi Kebutuhan	12
3.3 Rancangan Alur Proses Kerangka Kerja Sistem Customer Care	13
3.4 Merancang dan Evaluasi Prototipe Aplikasi	14
3.4.1 Use Case Diagram	14
3.4.2 Activity Diagram.....	17
3.4.3 Sequence Diagram	19
3.4.4 Class Diagram	21
3.4.5 Rancangan Database dan Table	23
3.5 Pengembangan Sistem.....	27
3.6 Pengujian Aplikasi dan Evaluasi Pengujian	28
3.6.1 Pengujian Aplikasi	28
3.6.2 Evaluasi Pengujian.....	32
3.7 Persiapan Implementasi Sistem Aplikasi	33
BAB 4 KONFIGURASI SISTEM APLIKASI CUSTOMER CARE	35
4.1 Persyaratan Sistem dan Spesifikasi Kebutuhan	35

4.1.1 Persyaratan Sistem:	35
4.1.2 Spesifikasi Kebutuhan Hardware:	37
4.1.3 Bahasa Pemrograman:	39
4.1.4 Keamanan Perangkat Lunak.....	40
4.2 Konfigurasi Server XAMPP Web Apache dan Database MySQL.....	40
4.3 Setup Aplikasi Server Customer Care berbasis Web.....	48
BAB 5 PANDUAN PENGGUNAAN OPERASIONAL	49
5.1 Menjalankan Server Aplikasi.....	49
5.2 Login Aplikasi Customer Care.....	49
5.3 Entry data User dan Wewenang oleh Admin Teknologi Informasi (TI)	50
5.4 Entry data Keluhan oleh Unit Promkes.....	51
5.5 Disposisi Keluhan oleh Pimpinan.....	54
5.6 Tindaklanjut Keluhan oleh Staf/Petugas.....	56
5.7 Monitoring Keluhan oleh Pimpinan unit kerja.....	57
5.8 Cetak Laporan Rekapitulasi Penanganan Keluhan Elektronik.....	60
BAB 6 TROUBLESHOOTING APLIKASI	63
6.1 Masalah Umum dan Solusi	63
6.2 Menghubungi Tim Dukungan Teknis.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Simbol-simbol yang ada pada diagram <i>use Case</i>	15
Tabel 3.2. Simbol-simbol <i>Activity Diagram</i>	18
Tabel 3.3. Master Keluhan <i>Customer Care</i>	24
Tabel 3.4. Master Data Pegawai / User	26
Tabel 3.5. Master Data Unit Kerja.....	26
Tabel 3.6. Master Data Sub Unit Kerj	27
Tabel 3.7. Sumber Keluhan	27
Tabel 3.8. Level Keluhan	27
Tabel 3.9. Alur Status Keluhan.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	7
Gambar 3.1. Metode Pengembangan Prototype	11
Gambar 3.2. Melakukan Identifikasi kebutuhan bersama praktisi terkait di sebuah Rumah Sakit.....	12
Gambar 3.3. Alur Kerja Sistem Customer Care Penanganan Keluhan	13
Gambar 3.4. <i>Use Case</i> Sistem Aplikasi <i>Customer Care</i>	17
Gambar 3.5. <i>Activity Diagram</i> Sistem Aplikasi <i>Customer Care</i>	19
Gambar 3.6. Rancangan <i>Sequence Diagram</i>	20
Gambar 3.7. <i>Sequence Diagram</i> Sistem Aplikasi <i>Customer Care</i>	21
Gambar 3.8. Gambaran <i>Class Diagram</i>	22
Gambar 3.9. <i>Class diagram</i> aplikasi <i>customer care</i>	23
Gambar 4.1. Arsitektur Jaringan Aplikasi Customer Care Rumah Sakit	40
Gambar 4.2. Form Install aplikasi server XAMPP	42
Gambar 4.3. Lanjutan Form Install aplikasi server XAMPP	43
Gambar 4.4. Proses Install aplikasi server XAMPP.....	44
Gambar 4.5. Proses Install aplikasi server XAMPP selesai.....	44
Gambar 4.6. Proses menjalankan aplikasi server XAMPP....	45
Gambar 4.7. Status aplikasi server XAMPP dalam kondisi operasional	46
Gambar 4.8. Konfigurasi Aplikasi server XAMPP	46
Gambar 5.1. Aplikasi XAMPP <i>control panel</i>	49
Gambar 5.2. Form Login Aplikasi <i>Customer Care</i>	50
Gambar 5.3. Form Pengelolaan Data User Aplikasi <i>Customer Care</i>	50
Gambar 5.4. Form Entry Data User dan Wewenang	51
Gambar 5.5. Menu Entry Keluhan Aplikasi <i>Customer Care</i>	52
Gambar 5.6. Form Isian Entry Keluhan Aplikasi	

<i>Customer Care</i>	52
Gambar 5.7. Form Konfirmasi dan Nomor Tiket Keluhan	53
Gambar 5.8. Isian Keluhan yang ditindaklanjuti oleh unit terkait	53
Gambar 5.9. List Keluhan yang dientry oleh admin	54
Gambar 5.10. List Keluhan yang akan didisposisi oleh pimpinan promkes	54
Gambar 5.11. Keluhan yang diteruskan oleh pimpinan promkes kepada staf.....	55
Gambar 5.12. Disposisi Tiket Keluhan oleh pimpinan kepada staf.....	56
Gambar 5.13. Detail form Disposisi Tiket Keluhan oleh pimpinan kepada staf	56
Gambar 5.14. Proses tindaklanjut keluhan oleh staf/petugas	57
Gambar 5.15. Detail Proses tindaklanjut keluhan oleh staf/petugas.....	57
Gambar 5.16. Informasi Status Penanganan keluhan	58
Gambar 5.17. Detail Informasi Status Penanganan keluhan.....	59
Gambar 5.18. Hasil cetak Informasi Status Penanganan keluhan	60
Gambar 5.19. Laporan Rekapitulasi Penanganan keluhan per Periode	61
Gambar 5.20. Hasil cetak Laporan Rekapitulasi Penanganan keluhan per Periode	61

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh bagi semua orang, memberikan pelayanan kepada rumah sakit, klinik, dan keadaan darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang baik, tepat waktu, efisien, efektif, fokus pada pasien, akurat dan terpadu. Pencapaian mutu pelayanan di rumah sakit dilakukan melalui perbaikan internal dan perbaikan eksternal (Permenkes RI No. 11 2022). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan keluaran kesehatan yang terbaik, diberikan sesuai dengan standar profesi dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta menghormati hak dan tanggung jawab pasien penguasaan. Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu, maka setiap praktek mandiri yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi, rumah sakit, puskesmas, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah yang merupakan bagian dari industri kesehatan diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan nasional. Salah satu indikator mutu yang harus dipenuhi rumah sakit adalah waktu tanggap terhadap keluhan pasien (Permenkes RI No. 30 2022).

Saat mengevaluasi kualitas layanan, hal ini dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan pendapat mereka tentang layanan tersebut. Deskripsi pekerjaan yang baik berfokus pada ide atau konsep pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan memposisikan pasien sebagai konsumen dan penerima manfaat pelayanan kesehatan,

termasuk pihak yang menentukan kualitas pelayanan. Umpan balik positif mendorong pasien untuk memiliki hubungan yang kuat dengan penyedia layanan (Novagita Tangdilambi 2019). Pelayanan pelanggan merupakan bagian penting dalam keberlangsungan bisnis. Untuk memuaskan pelanggan, loyalitas menjadi kunci dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kesan positif bagi perusahaan. Persaingan bisnis yang semakin ketat memaksa perusahaan untuk terus berbenah dalam segala bidang. Mengabaikan keluhan tidak hanya menghancurkan peluang, namun juga dapat mengancam bisnis. Oleh karena itu keluhan pelanggan sangat penting untuk dikelola menggunakan alat sistem informasi (Nurlita Zaman 2021).

Di era digital saat ini, rumah sakit perlu terus melakukan inovasi agar sistem pelayanan kesehatan mudah dijangkau dan dapat diakses oleh pasien dimanapun berada serta mudah dalam pengelolaan melalui pelayanan rumah sakit, termasuk pengelolaan keluhan pasien secara digital/elektronik (Alfauzain 2021). Situasi seperti ini juga mengharuskan pelanggan dan staf rumah sakit memahami penggunaan teknologi informasi untuk memproses dan mengelola keluhan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat dan dapat dipantau pelaksanaannya secara online. Dengan terbitnya peraturan resmi (Permenkes RI No. 24 2022) tentang rekam medis elektronik, maka digitalisasi pelayanan rumah sakit akan siap berubah menjadi rumah sakit pintar sehingga alur bisnis sistemnya dapat berjalan dengan baik. pasien. pekerjaan menjadi lebih lancar. Perubahan penerapan Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang lengkap dan pengolahan data pengaduan pelanggan secara elektronik untuk memenuhi standar kualitas indikator nasional mutu rumah sakit dalam pemrosesan pengaduan.

1.2 Fungsi Customer Care Penanganan Keluhan di Rumah Sakit

Pemerintah menjamin upaya pencegahan, promosi, pengobatan dan rehabilitasi kesehatan, termasuk upaya kesehatan di tempat kerja, sebagai bagian dari upaya kesehatan

untuk menjamin setiap orang dapat menikmati kehidupan yang sehat, bebas dari rasa takut, stres, dan masalah lain yang dapat mengganggu kesehatan (Undang-Undang RI No. 36 2009). Rumah Sakit berupaya mewujudkan kesehatan yang baik dengan cara meningkatkan kesehatan, mencegah, mengobati dan memulihkan kesehatan agar masyarakat dapat meningkatkan kehidupannya secara berkesinambungan dalam keluarga, pekerjaan dan lingkungan tempat tinggal. /atau keliling kota. Untuk menjamin mutu pelayanan di atas, maka bagian pelayanan wajib membantu memantau aspek internal dan eksternal rumah sakit, termasuk menginformasikan kepada masyarakat tentang kegiatan rumah sakit agar masyarakat negara dapat menggunakan fasilitas yang tersedia untuk bekerja secara efektif.

Peran *customer care* di Rumah Sakit adalah menjalin hubungan yang positif dan produktif antara rumah sakit dengan individu dan masyarakat (sekelompok orang), baik di dalam maupun di luar rumah sakit. Persyaratan tersebut timbul dari lembaga *customer care* karena adanya kebutuhan untuk membangun dan menjaga citra rumah sakit serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (Wulansari 2021).

BAB 2

MANAJEMEN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN

2.1 Indikator Nasional Mutu Penanganan Keluhan

Indikator Nasional Mutu Penanganan Keluhan rumah sakit biasanya mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan bagaimana rumah sakit menangani dan merespons keluhan pasien. Indikator ini penting untuk memastikan bahwa rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pasien. Beberapa indikator yang sering digunakan adalah:

1. **Jumlah Keluhan yang Diterima dan Ditangani**
Mengukur berapa banyak keluhan yang diterima dan berapa banyak yang sudah ditangani dengan efektif.
2. **Waktu Respons terhadap Keluhan**
Mengukur berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons keluhan setelah diterima.
3. **Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Penanganan Keluhan**
Mengukur kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang telah dilakukan, biasanya melalui survei atau umpan balik.
4. **Proses Penanganan Keluhan**
Melihat apakah proses penanganan keluhan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, termasuk langkah-langkah investigasi dan tindak lanjut.
5. **Keberhasilan Resolusi Keluhan**
Mengukur persentase keluhan yang berhasil diselesaikan dengan memuaskan bagi pasien.
6. **Frekuensi dan Jenis Keluhan**
Memantau jenis keluhan yang sering muncul untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

7. Tindak Lanjut dan Perbaikan Sistem

Mengukur apakah rumah sakit melakukan perbaikan sistem atau prosedur berdasarkan hasil penanganan keluhan.

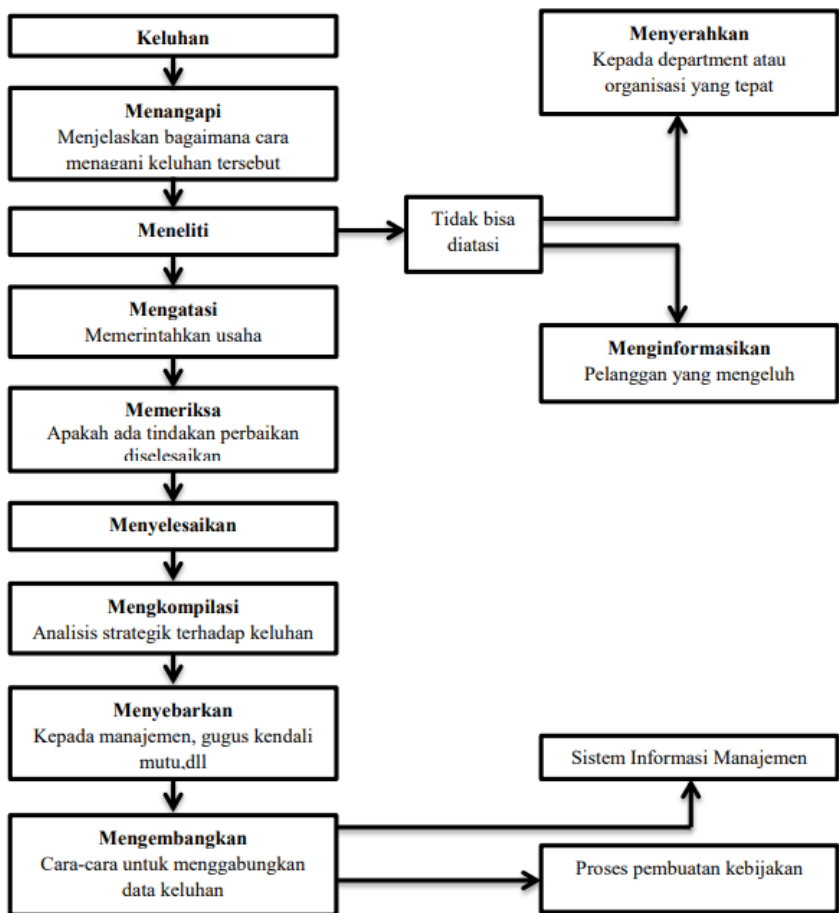
Indikator-indikator ini membantu rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem penanganan keluhan mereka, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

2.2 Tata laksana penerimaan keluhan

Ada sejumlah strategi yang dapat digunakan untuk mengatasi keluhan pelanggan untuk memaksimalkan kebahagiaan pelanggan, menumbuhkan loyalitas layanan yang lebih besar, dan pada akhirnya menguntungkan kedua belah pihak. semua pihak. Inisiatif investasi yang umum digunakan termasuk kebijakan pengembalian barang, pelatihan komprehensif, saluran bebas pulsa, dan lain-lain.

Prosedur penanganan keluhan yang efisien, menurut Rizal dan Furianto (2009), dimulai dengan menemukan dan mengidentifikasi asal muasal masalah. Dimulai dengan menemukan dan mengidentifikasi masalah yang menyebabkan konsumen marah dan mengajukan keluhan.

Karena hal ini mempengaruhi seberapa efektif tindakan selanjutnya, fase ini sangat penting. keberhasilan tindakan selanjutnya. Penting untuk mengidentifikasi penyebab masalah ini, mencari solusinya, dan melakukan upaya untuk mencegah masalah serupa di masa depan. masalah yang sama. Penanganan harus dilakukan dengan cepat dan tepat pada langkah ini. vital. Jika klien yang mengajukan keluhan percaya bahwa keluhan mereka tidak ditangani secara memadai, ketidakpuasan mereka dapat semakin memburuk. percaya bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan tepat. Mereka dapat menjadi sakit hati dan berprasangka buruk sebagai akibatnya. Bagi pelanggan, kemampuan perusahaan untuk mengekspresikan empati, menyatakan penyesalan atas kekecewaan mereka, dan berupaya mencapai hasil yang lebih baik sangatlah penting. untuk memperbaiki keadaan.



Gambar 2.1. Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif

2.3 Grading/Dampak Risiko dalam penanganan keluhan

Kecepatan Respon terhadap komplain adalah kecepatan Rumah Sakit dalam menanggapi komplain baik tertulis, lisan atau melalui mass media yang sudah diidentifikasi tingkat risiko dan dampak risiko dengan penetapan grading/dampak risiko berupa ekstrim (merah), tinggi (kuning), rendah (hijau) dan dibuktikan dengan data, dan tindak lanjut atas respon time komplain tersebut sesuai dengan kategorisasi/grading/dampak risiko.

1. Keluhan Grading Merah

Pengertian Keluhan Grading Merah adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dll.

2. Keluhan Grading Kuning dan Grading Hijau

Keluhan Grading Kuning adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dll. Sedangkan Keluhan Grading Hijau adalah keluhan pelanggan yang tidak menimbulkan kerugian berarti baik secara material maupun inmaterial.

2.4 Strategi Manajemen Dalam Penanganan Keluhan

1. Revitalisasi Manajemen Mutu Manajemen perlu selalu memotivasi karyawan dengan perbaikan terus menerus. Perbaikan kinerja karyawan perlu memperhatikan reward system. Sistem Penghargaan ini penting untuk memotivasi kinerja pegawai. Pihak manajemen perlu membuat kebijakan yang signifikan antara peningkatan pasien dengan peningkatan insentif. Untuk mendukung perbaikan mutu maka diperlukan revitalisasi manajemen mutu. Gugus kendali mutu yang pernah ada di rumah sakit perlu dihidupkan kembali. Pimpinan puncak rumah sakit tidak akan mampu mengendalikan mutu rumah sakit tanpa dukungan semua staf

2. Hubungan Public Relation dengan Wartawan

Tekanan media massa tidak terjadi bila penanganan keluhan dapat diselesaikan pada tingkat pemberi pelayanan atau tingkat Direktur. Pihak manajemen harus proaktif dalam menangani keluhan pelanggan untuk mencegah penyebaran berita buruk. Akan tetapi, penanganan yang dilakukan semestinya tidak hanya memotong mata rantai penyebaran berita buruk, namun juga harus memperbaiki kinerja dari bawah (bottom up), meningkatkan pelayanan dan memberikan citra positif. Untuk itu membangun

komunikasi dengan Wartawan atau Media sangat diperlukan untuk dapat memfilter keluhan-keluhan agar tidak tersebar dimedia tanpa ada penjelasan yang valid dari Pihak Rumah Sakit

3. Memecahkan Permasalahan

a. Identify

1. Tentukan Pokok Permasalahan, coba dapatkan detilnya untuk membantu mengetahui permasalahan yang sebenarnya. Cara yang paling efektif adalah dengan bertanya langsung. “Jam berapa appointment yang Ibu buat?”, “Berapa nomor antrian yang Ibu dapatkan?”
2. Pada akhir pembicaraan seharusnya sudah ada jawaban atas tiga pertanyaan berikut:
 - Apa yang terjadi sehingga customer marah?
 - Perlakuan apa yang diterima customer?
 - Apa yang customer inginkan?

b. *Assessment* Pada tahap ini kita sudah memahami permasalahan *customer* dan sudah bisa Membayangkan bagaimana pemecahannya. Yang perlu dipertimbangkan adalah:

- 1) Pengaruh munculnya masalah ini pada orang banyak dan pada perusahaan
- 2) Resiko cost: biaya, waktu, tenaga
- 3) Ketidaknyamanan customer

c. Negosiasi Win-win solution

d. Action

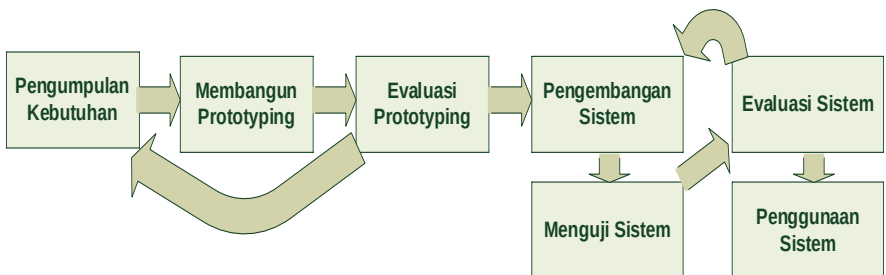
- 1) Proses ini berdasar pada APA dan KAPAN.
- 2) Customer harus tahu apa yang akan terjadi pada keluhan mereka setelah mereka menyampaikan keluhannya, dan kapan hal itu akan dilaksanakan.
- 3) Tentukan jangka waktu yang realistis, lebih baik kita mempunyai banyak waktu
- 4) Dalam merealisasikan janji kita. Bila ternyata sampai pada deadlinenya janji belum bisa terealisasi, segera hubungi customer dan jelaskan permasalahannya

BAB 3

PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER CARE

3.1 Metode Pengembangan Sistem Prototype

Dalam Metode Pengembangan Sistem dengan Prototype maka proses iteratif dalam pengembangan sistem di mana kebutuhan diubah menjadi sistem yang bekerja secara terus menerus dengan bantuan kerja sama antara pengguna dan analis (Arifin 2022) dengan tahapan berikut ini :



Gambar 3.1. Metode Pengembangan Prototype

Dalam tahapan pengembangan aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik, prosedur prototype berikut yang akan digunakan:

1. Mengumpulkan kebutuhan aplikasi dari pengguna dan pengembang sistem untuk menentukan semua kebutuhan serta inti sistem yang akan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.
2. Membangun prototipe dengan membuat desain awal program yang berfokus pada menyediakan informasi kepada pelanggan yang berhubungan dengan pihak rumah sakit.
3. Memeriksa apakah prototipe yang sudah dibangun sesuai dengan keinginan Pengguna.

4. Pengembangan sistem dilakukan dengan membuat program berdasarkan rancangan yang sudah dibuat
5. Uji coba sistem dilakukan sesuai skenario alur proses yang berlaku di rumah sakit, seperti white box, black box, dan pengujian arsitektur.
6. Evaluasi sistem dilakukan untuk memastikan apakah sistem yang dibuat sesuai dengan keinginan pelanggan rumah sakit sesuai dengan tujuan. Jika tidak, tahapan sebelumnya akan diulang.

3.2 Identifikasi Kebutuhan

Permasalahan dan kebutuhan terkait pengembangan sistem aplikasi penanganan keluhan pelanggan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai indikator mutu rumah sakit nasional.



Gambar 3.2. Melakukan Identifikasi kebutuhan bersama praktisi terkait di sebuah Rumah Sakit

Beberapa permasalahan yang teridentifikasi adalah:

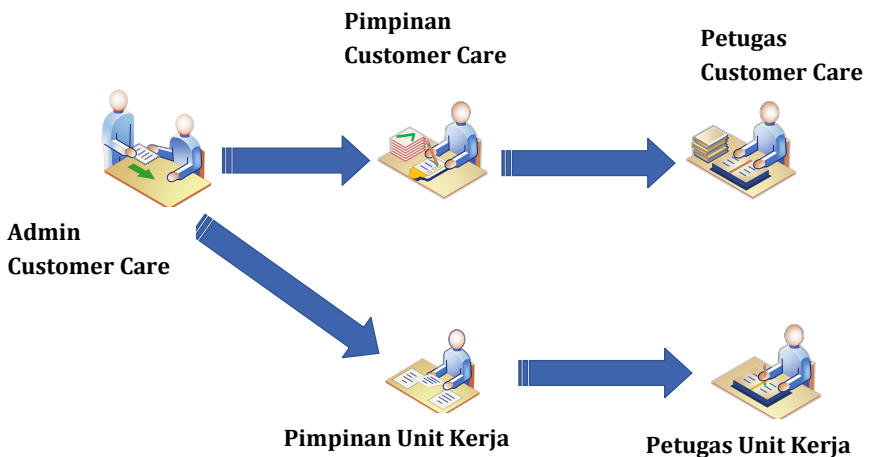
1. Permasalahan dalam pengelolaan pengaduan pelanggan adalah masih dilakukan secara manual sehingga dapat

menghambat pengawasan untuk menyelesaikan pengaduan pelanggan dengan memenuhi indikator mutu nasional Kementerian Kesehatan.

2. Belum adanya sistem aplikasi yang mengelola keluhan pelanggan dan tindak lanjut keluhan berdasarkan skor dampak risiko, dan penetapan tingkat keluhan berupa merah (rendah), kuning (tinggi) dan hijau (rendah) dan setiap unit pelayanan (Permenkes RI No. 30 2022). Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan bahwa untuk mengelola keluhan sesuai dengan indikator tingkat dampak risiko pengaduan, sumber pengaduan, media pengaduan, pegawai dan karyawan. Pengikut pengaduan, tanggal dan waktu pengaduan serta rincian pengaduan dan tindak lanjut pengaduan keluhan.

3.3 Rancangan Alur Proses Kerangka Kerja Sistem Customer Care

Berdasarkan Identifikasi Kebutuhan di salah satu rumah sakit maka dilakukan perancangan kerangka kerja sistem aplikasi customer care penanganan keluhan elektronik sebagai berikut ini :



Gambar 3.3. Alur Kerja Sistem Customer Care Penanganan Keluhan

1. Keluhan yang masuk dari pelanggan melalui media Surat, whatsapp, instagram dan media lainnya dikelola oleh Admin *Customer Care*
2. Keluhan diseleksi oleh Admin *customer care* yang akan ditindaklanjuti oleh customer care atau unit kerja terkait, kemudian melakukan input keluhan.
3. Pimpinan unit kerja customer care melakukan disposisi penyelesaian keluhan kepada petugas customer care yang ditunjuk, sedangkan pimpinan unit kerja melakukan disposisi keluhan kepada petugas unit kerja untuk menyelesaikan keluhan dimaksud
4. Petugas unit kerja customer care dan unit kerja terkait menerima disposisi penyelesaian keluhan dari pimpinan masing-masing, kemudian petugas melakukan tindak lanjut dan *update* status penyelesaian dengan indikator pilihan Selesai, Dalam Proses dan Pending
5. Pihak manajemen rumah sakit atau pimpinan unit terkait dapat melakukan monitoring status penyelesaian seluruh keluhan masing-masing unit

3.4 Merancang dan Evaluasi Prototipe Aplikasi

Merancang sistem merupakan langkah awal dalam pengembangan sistem untuk menentukan kebutuhan, permasalahan yang dapat diatasi dengan keberadaan sistem yang akan dibangun dan jenis sistem yang akan dikembangkan (Betlley 2007). Pengembangan Sistem adalah proses pengembangan sistem pertama dan paling akurat yang menjelaskan pemrograman otomatisasi, metode, praktik terbaik, dan alat yang membantu pengembang mengembangkan semua sistem informasi dengan proses pengembangannya berbeda-beda.

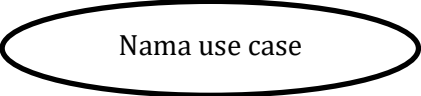
3.4.1 Use Case Diagram

Unified Modelling Language (UML) adalah sebuah pemodelan termasuk keluarga notasi grafis yang didukung oleh model-model tunggal, yang membantu pendeskripsian dan desain sistem perangkat lunak, khususnya sistem yang dibangun menggunakan pemrograman berorientasi obyek. UML

merupakan satu kumpulan konvensi pemodelan yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem software yang terkait dengan obyek terdiri dari diagram *use case*, *activity*, *class*, *sequence*, dan lain-lain (Jacobson 2021). Pengembangan sistem digambarkan dengan pemodelan menggunakan Unified Modeling Language (UML), suatu kerangka kerja untuk membuat model pemrograman berorientasi objek sebagai bahasa standar untuk memvisualisasikan, merancang, dan mendokumentasikan proses desain aplikasi dengan diagram kata, diagram fungsi, dan diagram proses. Kemudian dilakukan analisis jika terjadi perbaikan struktur (Indriyani 2019).

Use case diagram merupakan pemodelan untuk sistem informasi yang akan dibuat. *Use Case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use Case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi – fungsi itu. Berikut adalah simbol-simbol yang ada pada diagram *use case*:

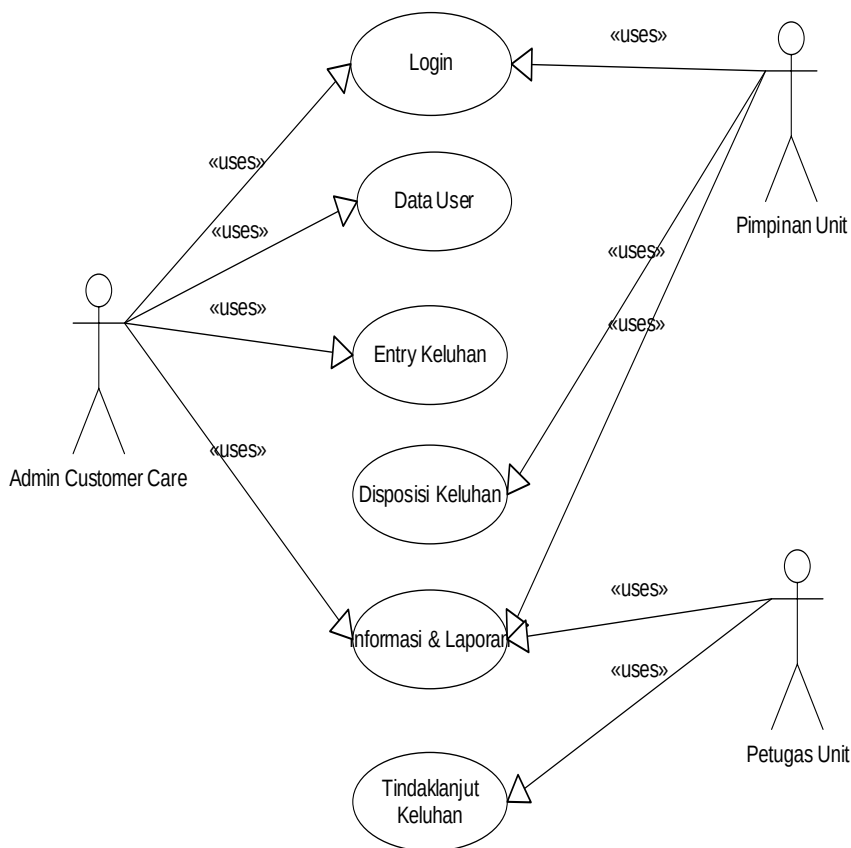
Tabel 3.1. Simbol-simbol yang ada pada diagram *use case*

Simbol	Deskripsi
Use case 	Merupakan Fungsionalitas yang disebabkan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja diawal frase nama use case.
Aktor 	Orang, poses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang

Simbol	Deskripsi
	akan dibuat sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor.
Asosiasi/ <i>association</i> _____	Komunikasi antara aktor dan use case yang berpartisipasi pada use case atau use case memiliki interaksi dengan aktor.
Extend ----->	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa use case tambahan.
Include ←-----	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan memerlukan use case ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat dijalankan use case ini.

Dalam merancang prototipe aplikasi, maka *use case* ini akan menjelaskan interaksi yang terjadi antara aktor terkait yang akan berinteraksi dengan sistem yang dikembangkan. Diagram *use case* terdiri dari suatu proses program dan menggambarkan ruang lingkup secara umum dari sistem

aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik Rumah Sakit sebagai berikut ini :

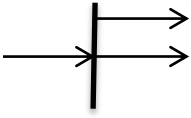
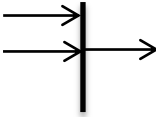


Gambar 3.4. Use Case Sistem Aplikasi *Customer Care*

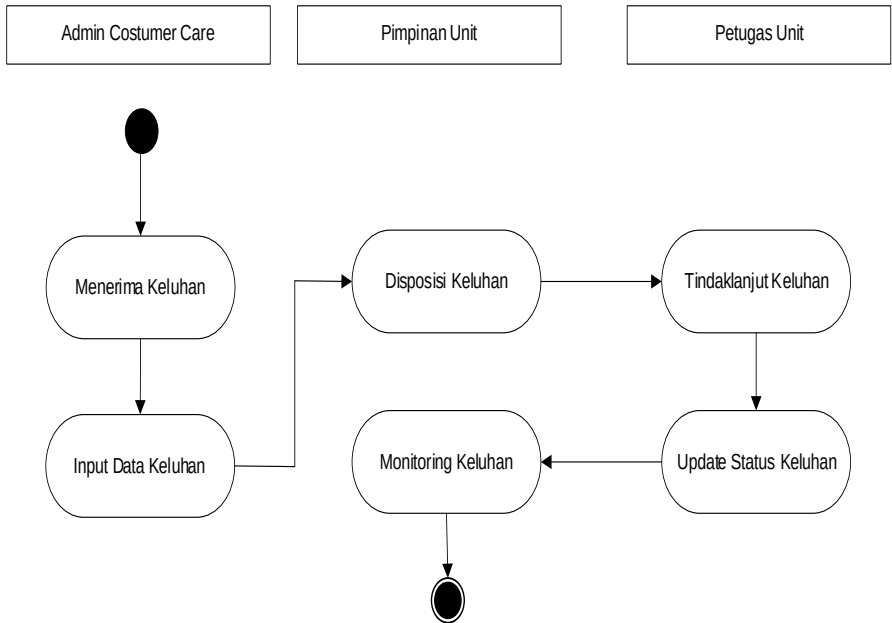
3.4.2 Activity Diagram

Activity diagram merepresentasikan kerangka alur kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau alur proses bisnis. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas dari sebuah sistem bukan apa yang dilakukan aktor (Indriyani 2019). Simbol-simbol dalam *Activity Diagram* sebagai berikut :

Tabel 3.2. Simbol-simbol *Activity Diagram*

Simbol	Keterangan
	Start Point
	End Point
	Activities
	Fork (Percabangan)
	Join (Penggabungan)
	Decision
Swimlane	Sebuah cara untuk mengelompokkan activity berdasarkan actor (mengelompokkan activity dalam sebuah urutan yang sama)

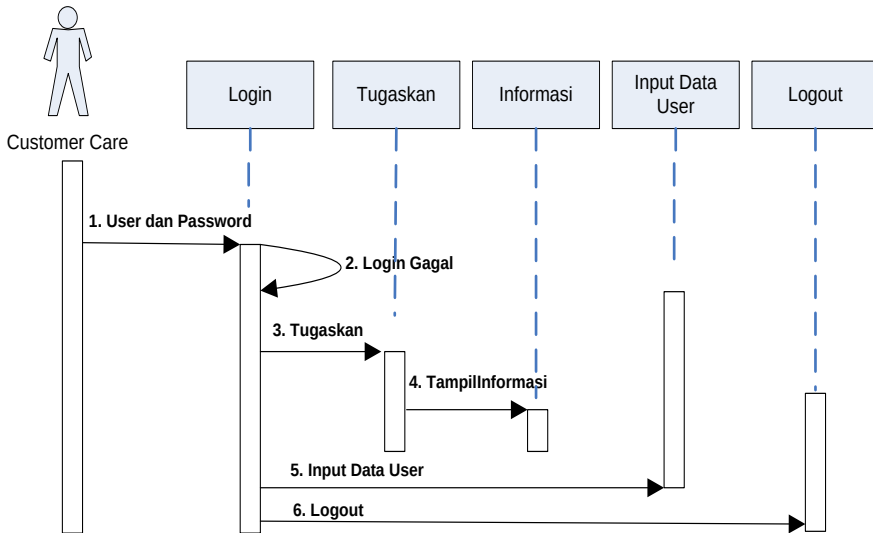
Berikut ini model rancangan dalam *activity diagram* ini menggambarkan bagaimana *workflow* atau aktivitas dari sebuah sistem aplikasi *customer care* penanganan keluhan secara elektronik di rumah sakit sebagaimana yang dirancang



Gambar 3.5. *Activity Diagram Sistem Aplikasi Customer Care*

3.4.3 Sequence Diagram

Sequence diagram merupakan alat untuk menggambarkan kelakuan objek pada *Use Case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek (Arifin 2022). Sesuai gambar dibawah ini adalah komponen - komponen yang ada pada *sequence diagram* :



Gambar 3.6. Rancangan *Sequence Diagram*

1. *Object*

Adalah komponen dengan simbol kotak yang mewakili sebuah *class* atau *object*, bagaimana sebuah *object* berperilaku pada sebuah *system*.

2. *Activation boxes*

Merupakan komponen dengan simbol persegi panjang yang menggambarkan waktu yang diperlukan sebuah *object* untuk penyelesaian tugas. Semakin lama waktu yang diperlukan, maka *activation boxes* akan lebih panjang.

3. *Actors*

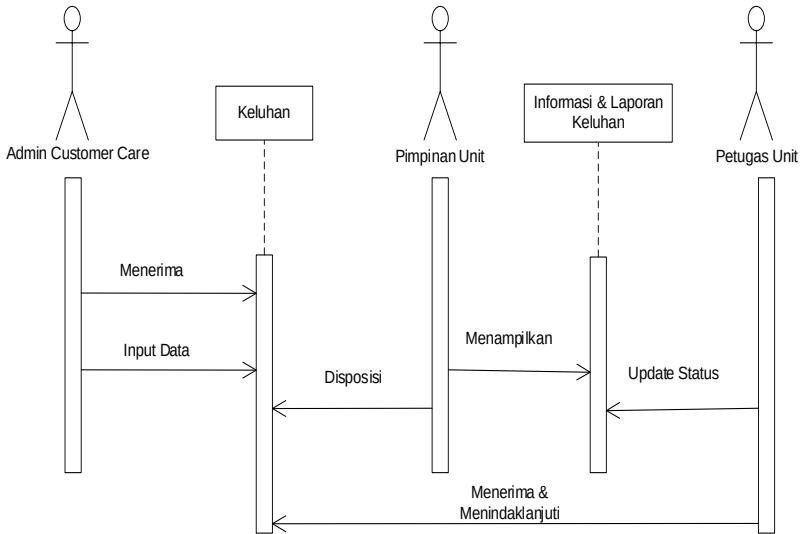
Merupakan komponen dengan simbol berbentuk *stick figure*. Komponen yang mewakili pengguna yang berinteraksi dengan *system*.

4. *Lifeline*

Adalah komponen dengan simbol garis putus – putus, biasanya memuat kotak yang berisi nama dari sebuah *object* untuk tujuan menggambarkan aktifitas dari *object*.

Dalam rancangan *sequence diagram* aplikasi *customer care* penanganan keluhan elektronik ini menggambarkan pesan yang lewat diantara objek pada *use case* tertentu dari waktu ke

waktu yang mengilustrasikan objek-objek yang terlibat dalam suatu *use case*.



Gambar 3.7. *Sequence Diagram* Sistem Aplikasi *Customer Care*

3.4.4 Class Diagram

Diagram kelas atau diagram kelas adalah jenis diagram struktur dalam UML yang secara jelas menunjukkan struktur dan definisi kelas, atribut, metode, dan hubungan setiap objek. Sederhana saja, dalam artian bahwa diagram kelas tidak menggambarkan apa yang terjadi ketika kelas-kelas dihubungkan, namun lebih menggambarkan apa yang dilakukan oleh hubungan tersebut (Destriana 2021). Diagram kelas ini cocok jika diimplementasikan dengan menggunakan konsep berorientasi objek karena definisi diagram kelasnya mudah digunakan. Model gambar kelas ini dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama adalah deskripsi database. Bagian kedua adalah bagian dari modul MVC, yang terdiri dari kelas antarmuka, kelas kontrol dan objek.

Class diagram ini mempunyai banyak fungsi, fungsi utamanya adalah untuk menggambarkan struktur sebuah sistem. Berikut beberapa fungsi lainnya:

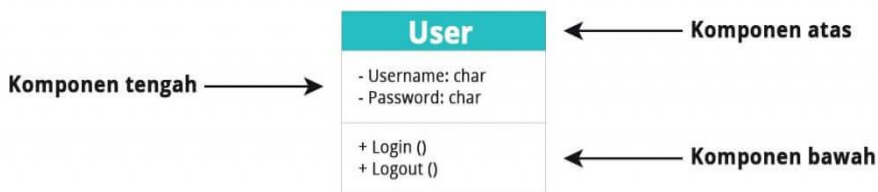
1. Menunjukkan struktur dari suatu sistem dengan jelas.

2. Meningkatkan pemahaman tentang gambaran umum atau skema dari suatu program.
3. Agar program/ aplikasi Jelas menunjukkan prosesnya.
4. Meningkatkan pemahaman tentang gambaran umum atau garis besar program.
5. Dapat digunakan untuk analisis bisnis dan digunakan untuk membuat model sistem dari sisi bisnis.
6. Dapat memberikan gambaran tentang sistem atau perangkat lunak dan interaksi internalnya.

Penggunaan diagram kelas memberikan banyak keuntungan dalam proses pengembangan perangkat lunak dan bisnis. Berikut manfaat diagram kelas:

1. Diagram kelas digunakan untuk mendefinisikan tipe data untuk program, baik tipe data sederhana atau kompleks.
2. Memberikan deskripsi rencana aplikasi yang lebih baik dan lebih baik.
3. Membantu perusahaan untuk menyampaikan pentingnya proses ini.

Diagram kelas memiliki tiga komponen penyusun. Berikut ini adalah komponen-komponennya:



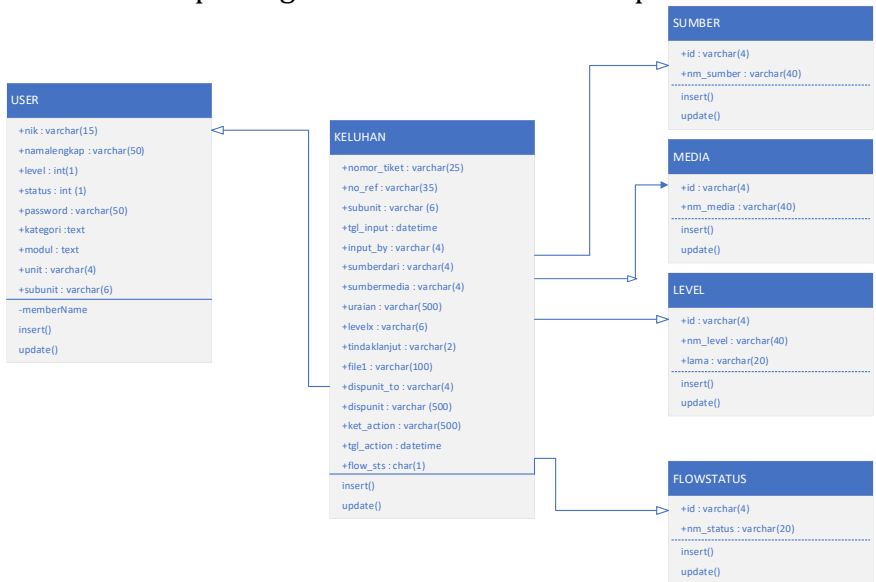
Gambar 3.8. Gambaran *Class Diagram*

1. **Komponen atas**
Komponen ini berisikan nama *class*. Setiap class pasti memiliki nama yang berbeda-beda, sebutan lain untuk nama ini adalah simple name (nama sederhana).
2. **Komponen tengah**
Komponen ini berisikan atribut dari *class*, komponen ini digunakan untuk menjelaskan kualitas dari suatu kelas.

Atribut ini dapat menjelaskan dapat ditulis lebih detail, dengan cara memasukkan tipe nilai.

3. Komponen bawah
 Komponen ini menyertakan operasi yang ditampilkan dalam bentuk daftar. Operasi ini dapat menggambarkan bagaimana suatu *class* dapat berinteraksi dengan data.

Berikut ini adalah rancangan dari diagram kelas sistem *customer care* penanganan keluhan elektronik pada rumah sakit:



Gambar 3.9. *Class diagram aplikasi customer care*

3.4.5 Rancangan Database dan Table

Pada perancangan database akan terbentuk beberapa tabel yang setiap tabel terdiri dari nama field, dimana field ini akan muncul berdasarkan kebutuhan tabel yang ada, dengan tipe data yang disesuaikan dengan kebutuhan aplikasi, sebagai berikut :

1. Tabel Master Keluhan *Customer Care* (cc_master)

Tabel 3.3. Master Keluhan *Customer Care*

No.	Field	Type (length)	Comment
1	no_tiket	varchar(25)	Nomor Tiket Keluhan
2	no_ref	varchar(35)	Nomor Referensi
3	unit	varchar(6)	Unit Kerja di Rumah Sakit
4	subunit	varchar(6)	Sub Unit Kerja
5	tgl_input	datetime	Tanggal Input Keluhan
6	input_by	varchar(4)	Data diinput oleh
7	tgl_validasi	datetime	Tanggal Validasi Pemimpin Unit
8	validasi_by	varchar(4)	Data divalidasi oleh
9	tgl_appr	datetime	Tanggal Aproval Tiket Keluhan
10	appr_by	varchar(4)	Data Aproval oleh
11	ket_appr	varchar(400)	Keterangan Aproval
12	tipe	varchar(2)	Tipe Keluhan
13	sumberdari	varchar(4)	Sumber Data Keluhan
14	sumbermedia	varchar(4)	Media Sumber keluhan
15	unitx	varchar(6)	Unit kerja yang menindaklanjuti
16	subunitx	varchar(6)	Sub Unit Kerja yang menindaklanjuti
17	uraian	varchar(1000)	Uraian Keluhan
18	levelx	varchar(6)	Level Keluhan
19	tindaklanjut	varchar(2)	Tindaklanjut keluhan

No.	Field	Type (length)	Comment
20	eskalasi_ke	varchar(4)	Diteruskan kepada
21	file1	varchar(100)	File lampiran 1
22	file2	varchar(100)	File lampiran 2
23	disphead_to	varchar(6)	Disposisi Pimpinan kepada
24	disphead	varchar(500)	Isi Disposisi Pimpinan
25	tgl_disphead	datetime	Tanggal Disposisi Pimpinan
26	disphead_by	varchar(4)	Disposisi oleh
27	dispunit_to	varchar(4)	Disposisi Unit ke Bagian Apa
28	dispunit	varchar(500)	Isi Disposisi ke Unit Kerja
29	tgl_dispunit	datetime	Tanggal Disposisi Unit
30	dispunit_by	varchar(4)	Disposisi unit oleh
31	ket_action	varchar(500)	Keterangan tindaklanjut
32	tgl_action	datetime	Tanggal tindaklanjut
33	estimasi	datetime	Tanggal Estimasi
34	tgl_selesai	datetime	Tanggal selesai
35	flow_sts	char(1)	Flow status tiket keluhan
36	cc_sts	char(1)	Status keluhan
37	menit	float	Jumlah Menit Keluhan

2. Tabel Master Pegawai / User

Tabel 3.4. Master Data Pegawai / User

No.	Field	Type (length)	Comment
1	nik	varchar(15)	Nomor Induk Kependudukan
2	namalengkap	varchar(50)	Nama Lengkap Pegawai
3	panggilan	varchar(10)	Panggilan
4	level	int(1)	Level User
5	status	int(1)	Status User
6	password	varchar(50)	Password
7	kategori	text	Kategori
8	modul	text	Modul yang dapat diakses
9	cabang	varchar(4)	Kode Cabang
10	unit	varchar(4)	Unit Kerja
11	subunit	varchar(6)	Sub Unit Kerja
14	keterangan	varchar(50)	Keterangan User
15	grup	int(11)	Grup akses User
16	kd_jbt	varchar(6)	Kode Jabatan User
19	log	text	Log aktivitas user
21	jenis	varchar(15)	Jenis User

3. Tabel Unit Kerja

Tabel 3.5. Master Data Unit Kerja

No.	Field	Type (length)	Comment
1	idu	varchar(4)	ID Unit Kerja
2	nm_u	varchar(50)	Nama Unit Kerja
3	pemimpin	varchar(30)	Pemimpin Unit Kerja
4	kota	varchar(20)	Kota

4. Tabel Sub Unit Kerja

Tabel 3.6. Master Data Sub Unit Kerja

No.	Field	Type (length)	Comment
1	idsu	varchar(4)	ID Sub Unit Kerja
2	nm_su	varchar(50)	Nama Sub Unit Kerja
3	pemimpin	varchar(30)	Pemimpin Sub Unit Kerja

5. Tabel Sumber Keluhan

Tabel 3.7. Sumber Keluhan

No.	Field	Type (length)	Comment
1	id	varchar(4)	ID Sumber
2	nm_sumber	varchar(50)	Nama Sumber Media Keluhan

6. Tabel Level Keluhan

Tabel 3.8. Level Keluhan

No.	Field	Type (length)	Comment
1	id	varchar(4)	ID Level
2	nm_sumber	varchar(50)	Nama Level Keluhan

7. Tabel Alur Status Keluhan

Tabel 3.9. Alur Status Keluhan

No.	Field	Type (length)	Comment
1	Id	varchar(4)	ID Flow Status
2	nm_flow	varchar(50)	Nama Flow Status

3.5 Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem terdapat perancangan hubungan dan skema database, Sebuah relasional skema database biasanya dirancang dari sebuah domain Class Diagram Setiap Class dianalisis secara terpisah. Rancangan diperlukan dengan tujuan bagaimana sebuah sistem aplikasi akan memenuhi tujuannya untuk dikembangkan. Pengembangan sistem terdiri dari kegiatan dalam merancang yang hasilnya

sebuah spesifikasi dari sistem. Bagian dari rancangan sistem dapat berupa konsep rancangan interface, proses dan data dengan tujuan menghasilkan spesifikasi sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna rumah sakit (Permana 2021).

Rancangan sistem nantinya akan menghasilkan *prototype* paket aplikasi, dan produk yang baik sebaiknya mencakup :

1. Fitur dan fungsi menu yang cepat dan mudah.
2. Rancangan tampilan input dan output.
3. Laporan yang mudah dicetak.
4. Kamus Data yang menyimpan informasi pada setiap field termasuk panjang *field*, pengeditan dalam setiap laporan dan format field yang digunakan.
5. Basisdata dengan format yang sesuai dengan perangkat lunak yang digunakan

Dalam perancangan sistem dibutuhkan peralatan berupa alat untuk merancang proses dari sistem yang akan dibuat dan alat perancangan data. Alat untuk proses terdiri dari diagram aliran data dan diagram arus sistem. Sedangkan alat perancangan data terdiri dari diagram relasi entitas dan kamus data.

3.6 Pengujian Aplikasi dan Evaluasi Pengujian

Pengujian aplikasi adalah proses penting dalam siklus pengembangan perangkat lunak yang bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi berfungsi sebagaimana mestinya dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Evaluasi pengujian, di sisi lain, merupakan penilaian terhadap hasil pengujian untuk mengevaluasi kualitas dan kelayakan aplikasi yang diuji. Berikut adalah beberapa konsep dan langkah yang terkait dengan pengujian aplikasi dan evaluasinya (Mayefis 2023):

3.6.1 Pengujian Aplikasi

1. Perencanaan Pengujian:
 - a. Identifikasi tujuan pengujian.
 - b. Menentukan cakupan pengujian.

- c. Menetapkan sumber daya dan jadwal pengujian.
2. Perancangan Pengujian:
 - a. Menyusun skenario pengujian.
 - b. Membuat kasus uji dan data uji.
 - c. Menyusun skrip pengujian otomatis (jika memungkinkan).
3. Pelaksanaan Pengujian:
 - a. Melaksanakan pengujian sesuai rencana.
 - b. Merekam hasil pengujian.
 - c. Melakukan pengujian fungsional, non-fungsional, dan pengujian keamanan (jika diperlukan).
4. Pelaporan Hasil Pengujian:
 - a. Menyusun laporan hasil pengujian.
 - b. Mendokumentasikan temuan dan bug.
 - c. Memberikan status pengujian kepada pemangku kepentingan.
5. Perbaikan dan Retesting:
 - a. Tim pengembangan memperbaiki bug yang ditemukan.
 - b. Melakukan pengujian ulang untuk memastikan perbaikan berhasil.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka dilakukan pengujian aplikasi *customer care* menggunakan metode *black box* yang melibatkan pengguna aplikasi sesuai tabel berikut :

No.	Fitur	Deskripsi Test Case	Hasil Diharapkan	Status	Catatan
1	Login	Pengguna dapat login dengan kredensial yang valid.	Pengguna berhasil diarahkan ke halaman dashboard.	√	Periksa apakah data user yang login sesuai user dan password yang dientry
2	Tambah akun dan wewenang User	Pengguna dapat membuat akun user baru dan menambahkan wewenang	Akun user berhasil dibuat dan wewenang user berhasil ditambahkan	√	Periksa apakah data user dan wewenang sudah sesuai

No.	Fitur	Deskripsi Test Case	Hasil Diharapkan	Status	Catatan
		dengan data yang valid.			
3	Pendaftaran Tiket Keluhan	Pengguna baru dapat mendaftarkan tiket keluhan dengan mengisi formulir yang lengkap	Keluhan terdaftar dalam sistem dan pengguna menerima nomor tiket.	√	Periksa apakah data tersimpan dengan benar di database.
4	Kategori Keluhan unit kerja	Pengguna dapat memilih kategori keluhan unit kerja dari daftar yang tersedia.	Sistem menampilkan daftar kategori keluhan unit kerja yang relevan.	√	Pastikan semua kategori unit kerja terdaftar dan dapat dipilih dan ditampilkan sesuai unit kerja
5	Lampiran File	Pengguna dapat melampirkan file pendukung (misal, foto, dokumen) pada saat mendaftarkan tiket keluhan.	File terupload dan tersimpan bersama dengan data keluhan.	√	Batasi ukuran file dan jenis file yang diizinkan. Periksa folder upload file dokumen keluhan
6	Status Keluhan	Sistem menampilkan status keluhan secara real-time (misal, baru, sedang diproses, selesai).	Status keluhan berubah sesuai dengan tahap penanganan.	√	Pastikan perubahan status tercatat dengan benar.
7	Tanggapan Staf/	Staf/ Petugas dapat	Tanggapan tersimpan	√	Periksa apakah

No.	Fitur	Deskripsi Test Case	Hasil Diharapkan	Status	Catatan
	Petugas	memberikan tanggapan terhadap keluhan.	dalam sistem dan pengguna menerima notifikasi.		tanggapan sesuai dengan nomor tiket keluhan
8	Eskalasi Keluhan sesuai unit kerja	Keluhan dapat dieskalasi ke unit kerja terkait selain promkes	Keluhan berpindah ke petugas yang unit kerja / promkes	√	Tentukan mekanisme eskalasi yang jelas.
9	Monitoring Riwayat Keluhan	Pengguna dapat melihat riwayat keluhan yang pernah dilaporkan.	Sistem menampilkan daftar keluhan yang pernah dibuat oleh pengguna.	√	Pastikan data riwayat keluhan akurat dan lengkap.
10	Pencarian Keluhan	Petugas dapat mencari keluhan berdasarkan nomor tiket, dan tanggal/bulan	Sistem menampilkan hasil pencarian yang relevan.	√	Periksa kecepatan dan akurasi pencarian.
11	Laporan	Sistem menghasilkan laporan periodik mengenai jumlah keluhan, kategori keluhan, waktu penyelesaian, dll.	Laporan dapat diunduh dalam format yang sesuai (misal, PDF, Excel).		Pastikan laporan sesuai dengan kebutuhan manajemen.
12	Keamanan Sistem	Sistem terlindungi	Hanya pengguna	√	Lakukan pengujian

No.	Fitur	Deskripsi Test Case	Hasil Diharapkan	Status	Catatan
		dari akses yang tidak sah.	yang berwenang dapat mengakses data keluhan.		penetrasi untuk memastikan keamanan sistem.

3.6.2 Evaluasi Pengujian

1. Kualitas Aplikasi:
 - a. Menilai sejauh mana aplikasi memenuhi persyaratan fungsional dan non-fungsional.
 - b. Mengukur kinerja, keandalan, dan keamanan aplikasi.
2. Efektivitas Pengujian:
 - a. Mengevaluasi apakah pengujian telah mencakup semua skenario dan kasus uji yang relevan.
 - b. Menilai efektivitas skrip pengujian otomatis (jika digunakan).
3. Ketepatan Waktu dan Anggaran:
 - a. Mengevaluasi sejauh mana pengujian dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
 - b. Menilai apakah pengujian mematuhi anggaran yang telah disediakan.
4. Keandalan Hasil Pengujian:
 - a. Menilai keandalan dan keobjektifan hasil pengujian.
 - b. Mengidentifikasi dan memitigasi potensi bias atau kesalahan manusia.
5. Peningkatan Proses:
 - a. Menganalisis hasil pengujian untuk merumuskan perbaikan proses pengembangan berkelanjutan.
 - b. Menerapkan pembelajaran dari pengujian untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak di masa depan.

Evaluasi pengujian adalah langkah penting untuk memastikan bahwa pengujian tidak hanya dianggap sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak secara keseluruhan.

3.7 Persiapan Implementasi Sistem Aplikasi

Persiapan implementasi sistem aplikasi adalah tahap penting dalam siklus pengembangan perangkat lunak. Berikut adalah langkah-langkah yang biasanya dilakukan dalam persiapan implementasi sistem aplikasi:

1. **Perencanaan Implementasi:**
 - a. **Identifikasi Tujuan:** Tentukan tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi sistem.
 - b. **Penjadwalan:** Rencanakan jadwal implementasi yang realistis dan sesuai dengan kebutuhan bisnis.
 - c. **Sumber Daya:** Tentukan sumber daya yang diperlukan, termasuk personel, perangkat keras, perangkat lunak, dan dukungan teknis.
2. **Komunikasi dan Pelibatan Pemangku Kepentingan:**
 - a. **Informasi Pemangku Kepentingan:** Berikan informasi kepada semua pemangku kepentingan terkait implementasi, termasuk manajemen, pengguna akhir, dan tim teknis.
 - b. **Pelatihan Pengguna:** Rencanakan pelatihan untuk pengguna akhir agar mereka dapat mengadopsi sistem dengan mudah.
3. **Uji Peralatan dan Infrastruktur:**
 - a. **Uji Kesiapan Perangkat Keras:** Pastikan bahwa perangkat keras yang diperlukan sudah siap dan berfungsi dengan baik.
 - b. **Pengujian Infrastruktur:** Lakukan pengujian untuk memastikan bahwa infrastruktur jaringan dan server dapat menangani beban aplikasi.
4. **Persiapan Data:**
 - a. **Migrasi Data:** Jika ada data yang perlu dipindahkan dari sistem lama ke sistem baru, rencanakan proses migrasi data dengan hati-hati.
 - b. **Validasi Data:** Pastikan bahwa data yang dimigrasi valid dan sesuai dengan format yang diperlukan oleh sistem baru.
5. **Pengaturan Keamanan:**

- a. Konfigurasi Keamanan: Terapkan konfigurasi keamanan yang diperlukan, termasuk hak akses, enkripsi, dan kontrol keamanan lainnya.
 - b. Uji Keamanan: Lakukan pengujian keamanan untuk mengidentifikasi potensi kerentanan dan memitigasi risiko keamanan.
6. Penyiapan Dokumentasi:
- a. Dokumentasi Sistem: Persiapkan dokumentasi yang lengkap tentang sistem, termasuk panduan pengguna, manual teknis, dan dokumentasi pelatihan.
 - b. SOP (Standard Operating Procedures): Buat SOP untuk pengoperasian dan pemeliharaan rutin sistem.
7. Implementasi Bertahap:
- a. Implementasi Perlahan: Jika memungkinkan, lakukan implementasi sistem secara bertahap untuk mengurangi dampak pada operasi bisnis.
 - b. Monitor dan Evaluasi: Pantau implementasi dan lakukan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi dan menangani masalah dengan cepat.
8. Dukungan Pasca-Implementasi:
- a. Dukungan Teknis: Sediakan tim dukungan teknis yang siap membantu pengguna akhir jika mereka menghadapi masalah.
 - b. Evaluasi Kinerja: Evaluasi kinerja sistem secara rutin dan lakukan perbaikan jika diperlukan.
9. Evaluasi Implementasi:
- a. Evaluasi Hasil: Lakukan evaluasi terhadap hasil implementasi untuk memastikan bahwa tujuan telah tercapai.
 - b. Feedback Pengguna: Dapatkan umpan balik dari pengguna akhir untuk memahami pengalaman mereka dan identifikasi area perbaikan.

Dengan melakukan persiapan implementasi sistem aplikasi secara cermat, perusahaan dapat meningkatkan kemungkinan keberhasilan implementasi, mengurangi risiko, dan memastikan bahwa sistem dapat memberikan nilai tambah sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

BAB 4

KONFIGURASI SISTEM APLIKASI CUSTOMER CARE

4.1 Persyaratan Sistem dan Spesifikasi Kebutuhan

Persyaratan sistem dan spesifikasi kebutuhan berupa hardware dan software merupakan langkah awal yang kritis dalam pengembangan sistem. Ini melibatkan identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional serta menentukan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung implementasi sistem. Berikut adalah beberapa panduan umum persyaratan dan spesifikasi sistem Aplikasi Customer Care di Rumah Sakit:

4.1.1 Persyaratan Sistem:

1. Kebutuhan Fungsional:

- a. Fitur dan fungsi utama yang dari sistem adalah memiliki workflow penyelesaian keluhan secara elektronik yang melalui struktur organisasi yang ada.
- b. Deskripsi rinci setiap fungsi input yaitu data tiket diinput oleh petugas admin customer care, aproval tiket oleh pimpinan unit customer care
- c. Kriteria Level Keluhan terdiri dari level 1, level 2 dan level 3 sesuai dengan pedoman penyelesaian komplain pasien
- d. Indikator keberhasilan untuk setiap fungsi apabila sudah sesuai dengan alur proses yang dibutuhkan oleh pengguna sistem.
- e. Sistem menghasilkan output tentang progres penyelesaian komplain dan rekapitulasi komplain secara periodik bulanan

2. Kebutuhan Non-Fungsional:

- a. Spesifikasikan kebutuhan performa, Sistem harus bisa mengolah data sampai puluhan sampai ratusan record

untuk tiap transaksi, kemudian sistem harus dapat digunakan oleh multi-user sesuai dengan otoritas yang diberikan pada user dan waktu tanggap penyajian informasi maksimal selama 1 menit

- b. Persyaratan keamanan, termasuk kontrol akses dan keamanan data Ada beberapa jenis kontrol keamanan yang dapat diterapkan untuk melindungi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan data dari tindakan dan peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian atau kerusakan. Kontrol keamanan fisik mencakup hal-hal seperti pagar perimeter pusat data, kunci, penjaga, kartu kontrol akses, sistem kontrol akses biometrik, kamera pengintai, dan sensor pendeteksi penyusupan. Kontrol keamanan digital mencakup hal-hal seperti nama pengguna dan kata sandi, autentikasi dua faktor, perangkat lunak antivirus, dan firewall. Kontrol keamanan siber mencakup apa pun yang dirancang khusus untuk mencegah serangan terhadap data, dan sistem pencegahan intrusi serta ketersediaan backup sistem.

3. Kebutuhan Pengguna

- a. Tata laksana atau proses penyelesaian setiap komplain yang diberikan oleh pasien terhadap diselesaikan dengan cepat melalui Proses penyampaian informasi untuk menyampaikan komplain atau keluhan dari pasien/keluarga melalui unit penanganan komplain yang ditunjuk oleh Rumah Sakit, Proses investigasi terhadap komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat, Proses analisis dan telaah terhadap hasil investigasi. Proses untuk menyertakan pasien dan keluarga dalam penyelesaian komplain, keluhan, konflik dan perbedaan pendapat yaitu dengan didukung oleh bukti pemberitahuan proses komplain atau keluhan, bukti analisis dan telaah, Laporan penyelesaian komplain, keluhan, konflik atau perbedaan.
- b. Aplikasi menampilkan antar muka berbasis web dengan menu yang sederhana dan informatif dan proses yang efisien

4. Kebutuhan Integrasi:

- a. Sistem dapat diintegrasikan dengan sistem lain selama platform database sama atau melalui interface

5. Kebutuhan Data:

- a. jenis dan volume data yang akan dikelola oleh sistem relatif kecil, dapat menggunakan database *open source*
- b. Penyimpanan dan manajemen data dilakukan secara inhouse atau menggunakan cloud dengan security yang memadai

4.1.2 Spesifikasi Kebutuhan Hardware:

1. Server XAMPP Web Apache dan Database MySQL :

Spesifikasi komputer untuk server web bergantung pada sejumlah faktor seperti jenis website yang akan dihosting, jumlah pengguna yang diharapkan, dan jumlah layanan tambahan yang akan dijalankan di server tersebut. Namun, berikut adalah spesifikasi umum yang bisa dijadikan acuan untuk server web :

a. Spesifikasi Minimum :

- 1) Prosesor: Intel Core i3 atau setara
- 2) RAM: 4GB
- 3) Penyimpanan: HDD 250GB atau SSD 120GB
- 4) Sistem Operasi: Linux (Ubuntu Server, CentOS, dll.)
- 5) Koneksi Jaringan: Minimal 100 Mbps

b. Spesifikasi Rekomendasi

- 1) Prosesor: Intel Xeon atau AMD Epyc, minimal 4 core
- 2) RAM: 8GB atau lebih
- 3) Penyimpanan: SSD 250GB atau lebih
- 4) Sistem Operasi: Linux (Ubuntu Server, CentOS, Debian)
- 5) Koneksi Jaringan: Minimal 1 Gbps
- 6) Backup Storage: External HDD atau Cloud Backup

c. Spesifikasi Tinggi

- 1) Prosesor: Dual Intel Xeon atau AMD Epyc, minimal 8 core
- 2) RAM: 32GB atau lebih
- 3) Penyimpanan: NVMe SSD 1TB atau lebih

- 4) Sistem Operasi: Linux (Ubuntu Server, CentOS, Debian)
- 5) Koneksi Jaringan: 10 Gbps atau lebih
- 6) Load Balancer: Untuk membagi beban server
- 7) Firewall: Hardware atau software firewall untuk keamanan
- 8) Pertimbangan Tambahan
- 9) Redundansi: Power supply redundant dan RAID untuk penyimpanan data yang lebih aman.
- 10) Keamanan: Implementasi SSL/TLS, firewall, dan pemantauan keamanan.
- 11) Skalabilitas: Kemampuan untuk menambah kapasitas hardware seiring pertumbuhan website.

Spesifikasi ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik berdasarkan jenis aplikasi web yang akan dihosting. Untuk aplikasi web dengan trafik tinggi atau aplikasi khusus, mungkin dibutuhkan konfigurasi server yang lebih unik dan detail.

2. Spesifikasi Perangkat Jaringan Local Area Network (LAN)

Untuk membangun jaringan LAN (Local Area Network) yang efisien dalam mendukung aplikasi web, beberapa komponen utama diperlukan. Berikut adalah spesifikasi perangkat jaringan yang dapat dijadikan acuan:

a. Router

Fungsi: Mengarahkan traffic antara jaringan lokal dan internet.

Spesifikasi:

- 1) Kecepatan: Mendukung minimal Gigabit Ethernet (1000 Mbps)
- 2) Port: Minimal 4 Gigabit ports
- 3) Fitur: QoS (*Quality of Service*) untuk prioritas traffic, Security (*Firewall, VPN support*)
- 4) Contoh: Cisco RV340, Ubiquiti EdgeRouter

b. Switch

Fungsi: Menghubungkan beberapa perangkat dalam jaringan LAN.

Spesifikasi:

- 1) Kecepatan: Mendukung Gigabit Ethernet (1000 Mbps), lebih baik jika mendukung 10 Gbps untuk jaringan dengan kebutuhan tinggi
- 2) Port: Minimal 24-port untuk jaringan sedang, bisa lebih untuk jaringan besar
- 3) Fitur: Managed switch untuk kontrol lebih baik (VLAN, Port Mirroring)
- 4) Contoh: Cisco Catalyst 2960, TP-Link JetStream 24-Port Gigabit Managed Switch

c. Access Point (AP)

Fungsi: Menghubungkan perangkat nirkabel ke jaringan LAN

Spesifikasi:

- 1) Standar: Mendukung Wi-Fi 5 (802.11ac) atau Wi-Fi 6 (802.11ax) untuk koneksi lebih cepat dan stabil
- 2) Fitur: MU-MIMO, Beamforming, WPA3 Security
- 3) Contoh: Ubiquiti UniFi AP-AC-PRO, Cisco Aironet 1852i
- 4) Pertimbangkan skalabilitas untuk mendukung pertumbuhan.

4.1.3 Bahasa Pemrograman:

1. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pengembangan aplikasi adalah Bahasa Pemrograman Web PHP dan Javascript.
2. PHP adalah salah satu bahasa pemrograman yang populer digunakan dalam pengembangan server-side atau back-end. Pengembangan fitur PHP terus dilakukan. Saat ini versi stabil dari PHP yaitu versi 8.2 yang mendukung pendekatan pemrograman berbasis objek (*Object-Oriented Programming*).
3. JavaScript adalah bahasa pemrograman yang populer digunakan pada pengembangan di client-side atau front-end. Setelah adanya Node.js, JavaScript dapat dijalankan di

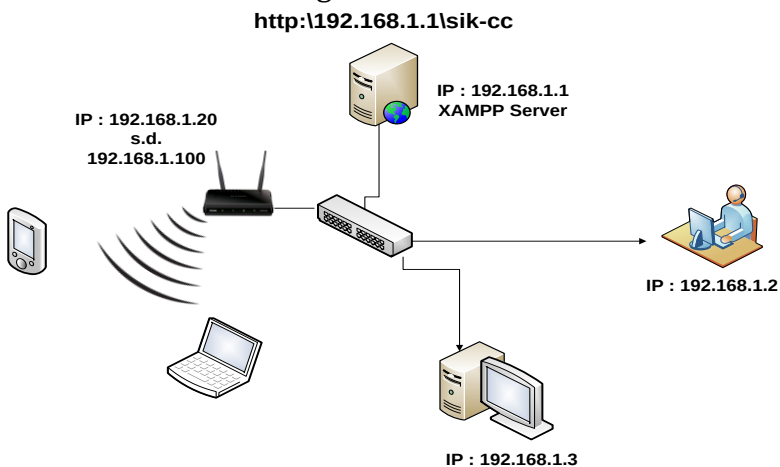
luar browser sehingga JavaScript tidak hanya dijalankan di *client-side* dan *front-end*, tetapi juga dapat digunakan pada pengembangan *back-end*.

4.1.4 Keamanan Perangkat Lunak

1. Keamanan Akses Password PHP dapat menggunakan Enkripsi keamanan MD5 atau dengan Password Hash.
2. Md5 sendiri adalah sebuah hash satu arah dimana ketika sudah di-*generate* tidak akan bisa dikembalikan kedalam string semula sehingga memproteksi isi string yang ada didalamnya. Pada umumnya ini digunakan untuk info login seperti password yang dimana untuk melakukan penyesuaian dengan menyamakan hasil dari md5 ini. Jadi sistem tidak bisa melacak isi string awal dari md5 ini sendiri.
3. Untuk Kode Source Program juga dilakukan enkripsi yang disimpan ke dalam Database Modul Program.

4.2 Konfigurasi Server XAMPP Web Apache dan Database MySQL

1. Rancangan dan konfigurasi Arsitektur Aplikasi Customer Care Rumah Sakit sebagai berikut :



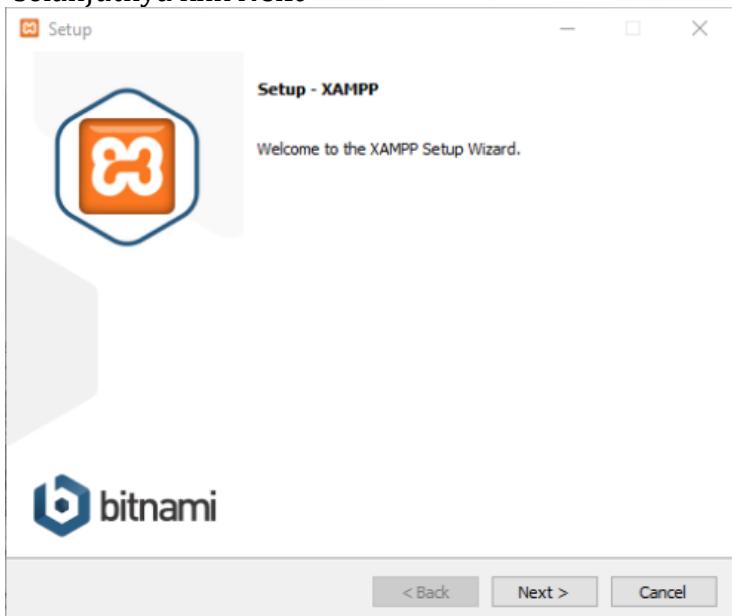
Gambar 4.1. Arsitektur Jaringan Aplikasi Customer Care Rumah Sakit

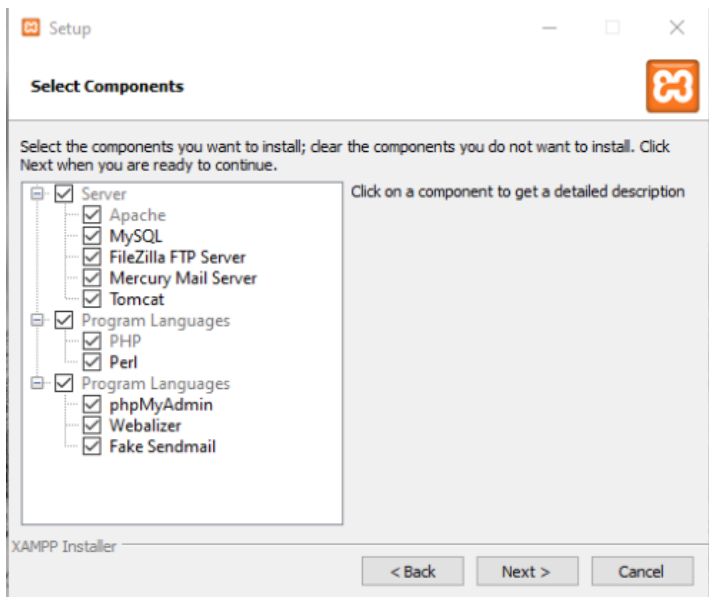
Berdasarkan gambar diatas dirancang arsitektur aplikasi *customer care* menggunakan jaringan *Local Area Network* (LAN) dengan IP Address kelas C, terminal komputer/smartphone terhubung ke Server Aplikasi yang berada dalam satu jaringan LAN diakses melalui browser dengan alamat <http://192.168.1.1/sik-cc/>

2. Konfigurasi Server Web Apache dan Database MySQL

Aplikasi Web dan Database Mysql untuk server menggunakan software XAMPP dengan langkah Instal sebagai berikut :

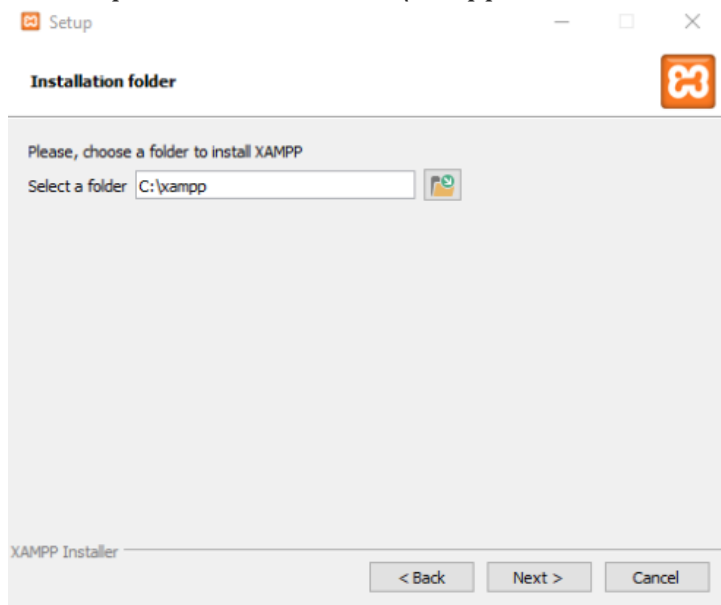
- a. Download Master Aplikasi XAMPP versi terbaru atau sesuai dengan link download berikut ini adalah XAMPP versi 7.4 :
<https://sourceforge.net/projects/xampp/files/XAMPP%20Windows/7.4.33/xampp-windows-x64-7.4.33-0-VC15-installer.exe/download>
- b. Setelah didownload, kemudian klik dua kali file Installer XAMPP dimaksud sehingga tampil form dialog berikut, selanjutnya klik **Next**



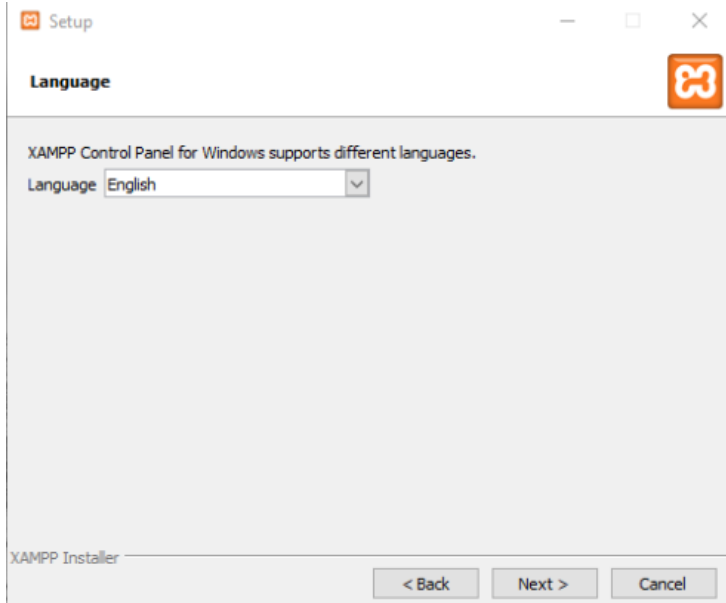


Gambar 4.2. Form Install aplikasi server XAMPP

Berikutnya adalah memilih folder instalasi XAMPP. Secara default pasti diarahkan ke c:\xampp

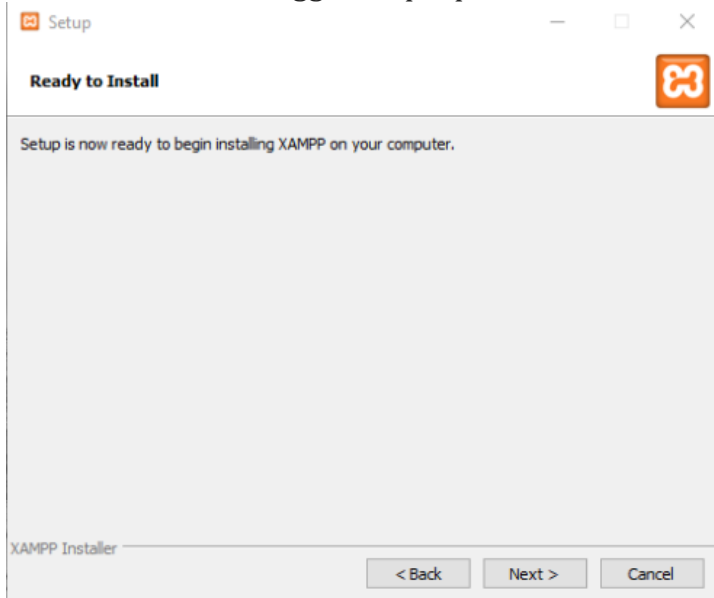


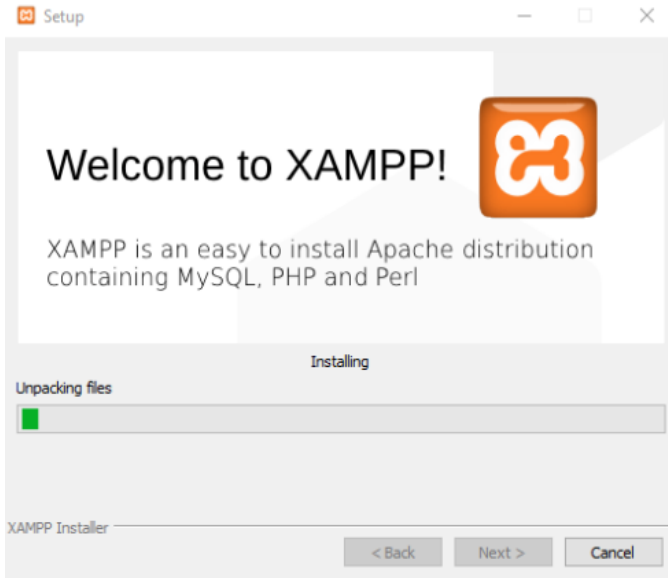
Kemudian akan muncul **layar berikut**, kemudian pilih **Next**.



Gambar 4.3. Lanjutan Form Install aplikasi server XAMPP

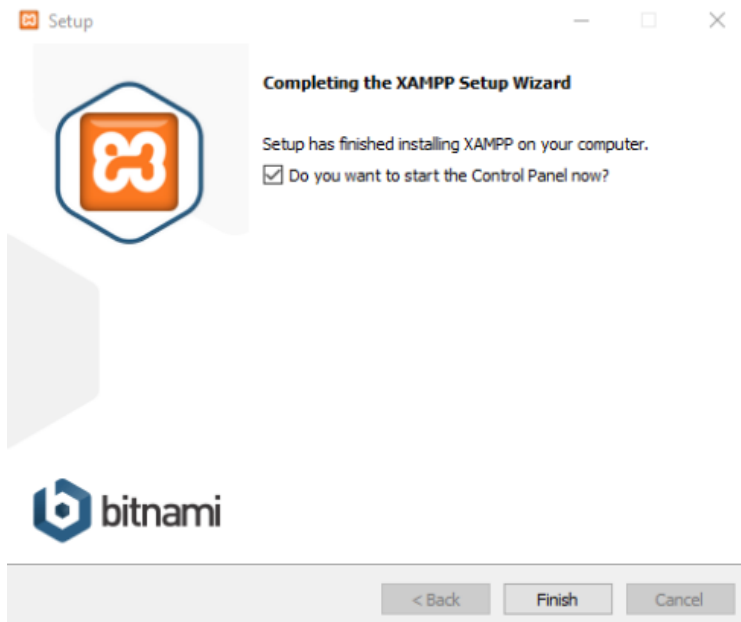
Klik Next, Kemudian Tunggu sampai proses instalasi selesai.





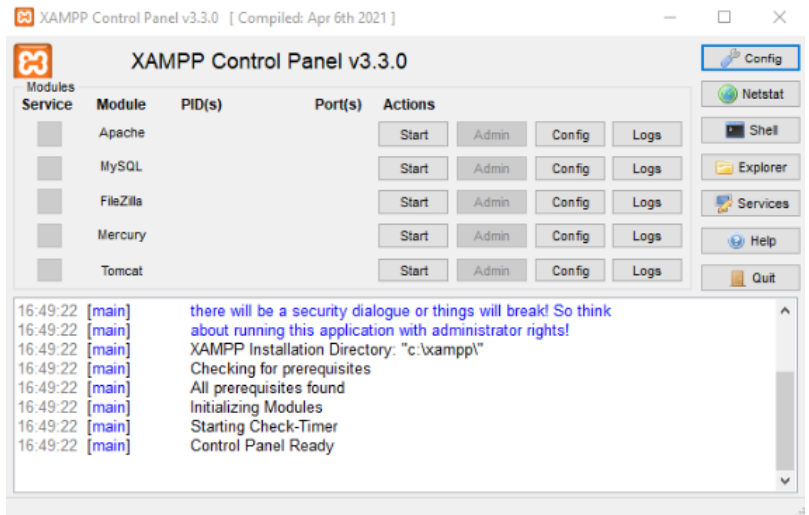
Gambar 4.4. Proses Install aplikasi server XAMPP

Terakhir Akan Muncul Tampilan Seperti Dibawah Ini.
Klik **Finish**.



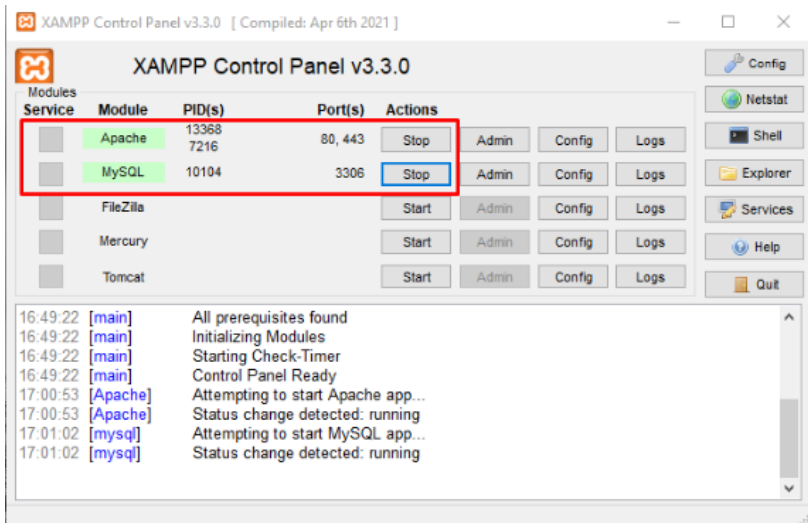
Gambar 4.5. Proses Install aplikasi server XAMPP selesai

Jika Instalasi Berhasil Akan Keluar Tampilan Seperti Di Bawah.



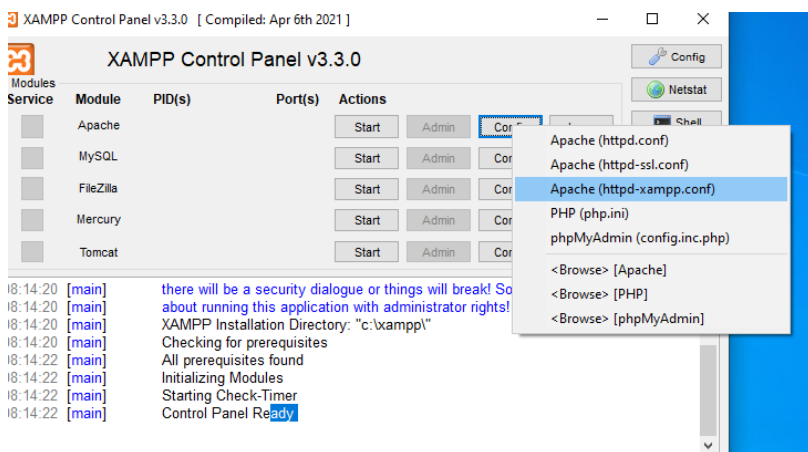
Gambar 4.6. Proses menjalankan aplikasi server XAMPP

Berikut ini cara memulai mengaktifkan server Web Apache dan Database MySQL dengan menggunakan XAMPP yang sudah terinstall pada Windows. Aktifkan Xampp Control Panel Application, klik start Apache dan MySql. Apabila Kondisi Apache dan MySql seperti dibawah ini maka XAMPP berhasil dijalankan pada komputer



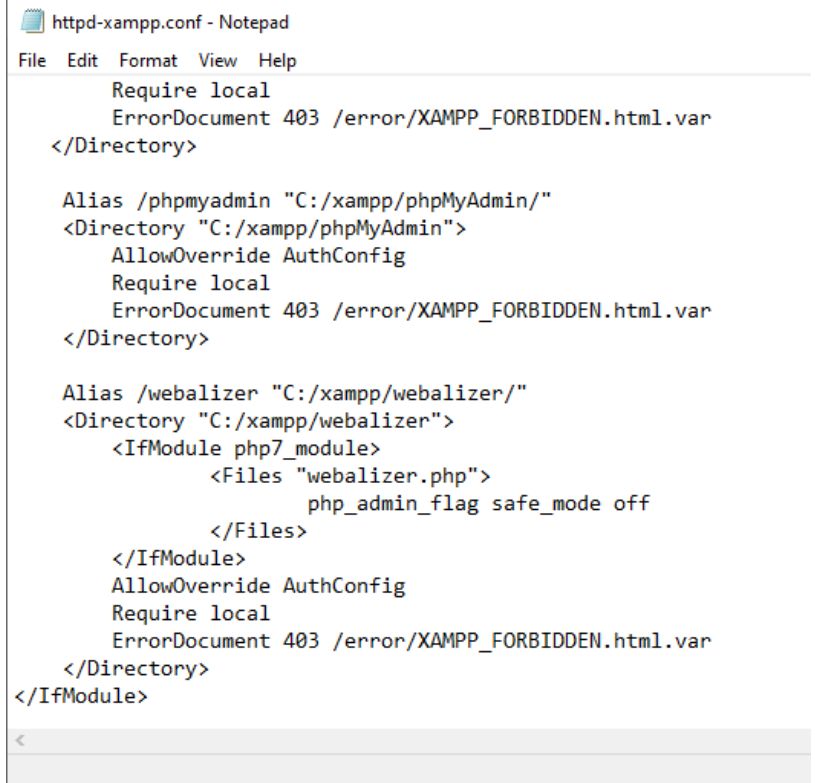
Gambar 4.7. Status aplikasi server XAMPP dalam kondisi operasional

- c. Download folder php5_3_8 untuk menjalankan versi PHP sebelumnya, kemudian copy ke folder c:\xampp
Link Download :
- d. Selanjutnya lakukan edit konfigurasi pada bagian Apache, klik button config > pilih Apache(Httpd-xampp-conf) seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 4.8. Konfigurasi Aplikasi server XAMPP

- e. Selanjutnya tampil teks editor berikut ini :



```
httpd-xampp.conf - Notepad
File Edit Format View Help
    Require local
    ErrorDocument 403 /error/XAMPP_FORBIDDEN.html.var
</Directory>

Alias /phpmyadmin "C:/xampp/phpMyAdmin/"
<Directory "C:/xampp/phpMyAdmin">
    AllowOverride AuthConfig
    Require local
    ErrorDocument 403 /error/XAMPP_FORBIDDEN.html.var
</Directory>

Alias /webalizer "C:/xampp/webalizer/"
<Directory "C:/xampp/webalizer">
    <IfModule php7_module>
        <Files "webalizer.php">
            php_admin_flag safe_mode off
        </Files>
    </IfModule>
    AllowOverride AuthConfig
    Require local
    ErrorDocument 403 /error/XAMPP_FORBIDDEN.html.var
</Directory>
</IfModule>
```

- f. Selanjutnya tambahkan pada bagian bawah setelah teks </IfModule> dengan teks :

```
#CONFIG PHP 5.3.8
ScriptAlias /php5_3_8/ "C:/xampp/php5_3_8/"
<Directory "C:/xampp/php5_3_8">
    AllowOverride None
    Options None
    Require all denied
    <Files "php-cgi.exe">
        Require all granted
    </Files>
</Directory>
```

```
Listen 8053
<VirtualHost *:8053>
    UnsetEnv PHPRC
```

```

<FilesMatch "\.php$">
    php_flag engine off
    SetHandler application/x-httpd-php5_3_8
    Action                  application/x-httpd-php5_3_8
"/php5_3_8/php-cgi.exe"
</FilesMatch>
</VirtualHost>

```

- g. Kemudian simpan perubahan konfigurasi Apache ini dengan melakukan klik File > kemudian Klik Save.
- h. Selajutnya Stop Aplikasi Server Apache dengan melakukan klik Button Stop, kemudian klik Button Start untuk menyalakan Server Apache kembali

4.3 Setup Aplikasi Server Customer Care berbasis Web

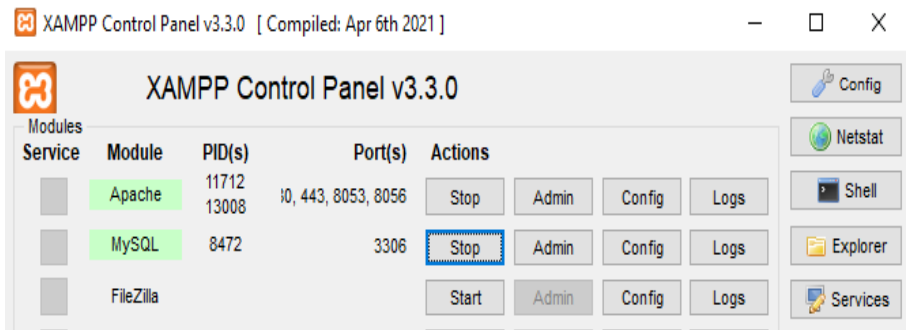
1. Pemilihan Server
 - a. Localhost : Untuk pengembangan awal, dapat menggunakan XAMPP, WAMP, atau MAMP yang menginstallkan Apache, MySQL, dan PHP secara bersamaan.
 - b. Server Hosting : Jika ingin aplikasi dapat diakses oleh publik, pilih layanan hosting yang mendukung PHP (seperti Hostinger, Bluehost, DigitalOcean, AWS, GCP).
2. Instalasi dan Konfigurasi
3. Impor Database

BAB 5

PANDUAN PENGGUNAAN OPERASIONAL

5.1 Menjalankan Server Aplikasi

Berisi Buka aplikasi XAMPP yang telah Anda install. Lalu klik Start pada module Apache dan MySQL :



Gambar 5.1. Aplikasi XAMPP *control panel*

5.2 Login Aplikasi Customer Care

Untuk melakukan akses aplikasi pada localhost adalah menggunakan link <http://localhost:8053/sik-cc> pada server lokal atau melalui jaringan *local area network* (LAN) pada komputer cliet dengan mengakses alamat IP Adress server <http://192.168.1.1:8053/sik-cc>, kemudian masukan USER ID dan PASSWORD yang sudah didaftarkan.



USER ID :

PASSWORD :

Gambar 5.2. Form Login Aplikasi *Customer Care*

5.3 Entry data User dan Wewenang oleh Admin Teknologi Informasi (TI)

Setelah setup aplikasi dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mendaftarkan User dan Wewenang oleh Admin TI Rumah Sakit, login ke aplikasi oleh user administrator yang sudah disediakan pada aplikasi, pilih menu **UTILITY > USER MANAGER** :

[9919] ADMIN USER MANAGER

User Id :

Cari Berdasarkan =

NO.	USER ID	NAMA USER	PANGGILAN	UNIT KERJA	
1	1001	REFKI RYANTORI, ST. MBA	REFKI	DIR. UMUM & KEUANGAN	-
2	1002	INOVA GUSMELIA, S.KM, M.KES	INOVA	MINJ. SDM & UMUM	-
3	1003	dr. ELLYA RISMAYANSARI	ELLYA	MINJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS	-

Gambar 5.3. Form Pengelolaan Data User Aplikasi *Customer Care*

Untuk menambahkan User dan Wewenang baru, ketik pada bagian User ID, misal 1099, kemudian klik Next sehingga

tampil form isian data user dan checklist wewenang yang akan ditambahkan pada user, selankutnya klik button Simpan.

[9919] ADMIN

DATA MASTER

CUSTOMER CARE / PROMKES

LAPORAN

UTILITY

USER MANAGER

zSms Push

zScroll Text

zBackup

SERBA-SERBI

TAMBAH DATA USER

User Id : 1099

Nama User : RANI MEILIANA

Panggilan : RANI

UNIT KERJA : 0011 - MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS

SUB UNIT KERJA : 001101 - KEPERAWATAN

IP Allowed : *

Status Account : ☒ Aktif ☐ Tidak Aktif

User Account

☐ KATEGORI DATA MASTER

☐ DATA PASIEN 0 {level akses} {insert} {update} {delete/reversal}

☐ ALIH MEDIA REKAM MEDIS 0 {level akses} {insert} {update} {delete/reversal}

☒ KATEGORI CUSTOMER CARE / PROMKES

☒ ENTRY KELUHAN 0 {level akses} ☒ {insert} ☒ {update} {delete/reversal}

☐ DISPOSISI OLEH UNIT 0 {level akses} {insert} {update} {delete/reversal}

Gambar 5.4. Form Entry Data User dan Wewenang

Lakukan input data User dan Wewenang sesuai dengan Struktur Organisasi yang ada pada Rumah Sakit dengan wewenang :

1. Petugas Promkes, Wewenang Admin keluhan untuk melakukan Entry Keluhan
2. Pimpinan Promkes, Wewenang Disposisi Keluhan kepada Staf/Petugas Promkes
3. Pimpinan Unit Kerja, Wewenang Disposisi Keluhan kepada Staf/Petugas Unit Kerja terkait
4. Staf/Petugas, Wewenang Tindak Lanjut Keluhan
5. Setiap Pimpinan dan Staf/Petugas dapat diberikan Wewenang akses laporan

5.4 Entry data Keluhan oleh Unit Promkes

Langkah pertama dalam proses penerimaan keluhan adalah melalui petugas admin promkes, lakukan login oleh petugas dimaksud, pada menu terdapat wewenang Customer Care/Promkes > Entry Keluhan > Entry Baru :

APLIKASI Customer Care Rumah Sakit

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi.2024.1] Tanggal: 22-07-2024 || Jam: 11:01:01

[1011] SARAH SELAMAT DATANG SARAH NUR AZIZI

CUSTOMER CARE / PROMKES

ENTRY KELUHAN

TINDAK LANJUT KELUHAN

USER ONLINE 0 - INBOX(1)

SELAMAT DATANG

DI SISTEM CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN RUMAH SAKIT

IDENTITAS USER RUMAH SAKIT

USER	: 1011 - SARAH NUR AZIZI
JENIS USER	:
UNIT KERJA	: DIR. UMUM & KEUANGAN
SUB UNIT KERJA	: PROMKES / CUSTOMER CARE

IP: 127.0.0.1, Browser: Mozilla STIKES DHARMA LANDBOUW PADANG 2022 - 2024. © Tim Dosen Teknologi Informasi & Kesehatan

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi.2024.1] Tanggal: 22-07-2024 || Jam: 11:03:22

[1011] SARAH ENTRY TIKET LAYANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN OLEH PROMKES / CUSTOMER CARE

CUSTOMER CARE / PROMKES ENTRY BARU

ENTRY KELUHAN

NO.	NOMOR TIKET	KELUHAN DARI	MEDIA KELUHAN	NOMOR REFERENSI/SURAT
-----	-------------	--------------	---------------	-----------------------

Gambar 5.5. Menu Entry Keluhan Aplikasi *Customer Care*

Melalui menu Entry Data keluhan lakukan input sesuai dengan elemen data yang tersedia, apabila keluhan ditindaklanjuti oleh petugas Promkes / Customer Care maka pilihan Ditindaklanjuti Oleh adalah 01-PROMKES/CUSTOMER CARE seperti contoh berikut ini :

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi.2024.1] Tanggal: 22-07-2024 || Jam: 11:12:50

[1011] SARAH ENTRY TIKET LAYANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DIR. UMUM & KEUANGAN

CUSTOMER CARE / PROMKES

ENTRY KELUHAN

TINDAK LANJUT KELUHAN

USER ONLINE 0 - INBOX(1)

TANGGAL ENTRY : 2024-07-22 11:05:43

DIENTRY OLEH : SARAH NUR AZIZI

NO REFERENSI/SURAT : 001

KELUHAN DARI : 9002 - KELUARGA PASIEN

MEDIA KELUHAN : 04 - BOX PENGADUAN

UNIT KERJA TERKAIT : 0001 - DIR. UMUM & KEUANGAN

SUB UNIT KERJA : 000101 - PROMKES / CUSTOMER CARE

URAIAN : **Kawat** Pelayan Ruang Rawat Inap

LEVEL KELUHAN : 01 - HIJAU

DITINDAKLANJUTI OLEH : 01 - PROMKES / CUSTOMER CARE

UPLOAD FILE LAMPIRAN : Browse... keluhan1.pdf (Ukuran Maksimal 5 Mb)

SIMPAN KEMBALI

Gambar 5.6. Form Isian Entry Keluhan Aplikasi *Customer Care*

Upload file lampiran keluhan melalui menu Upload, kemudian klik button SIMPAN, selanjutnya aplikasi menampilkan konfirmasi penyimpanan berhasil dan nomor tiket keluhan sesuai gambar berikut dan klik Ok.

The screenshot shows a web application interface for 'SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi 2024.1'. The main form is titled 'ENTRY TIKET LAYANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DIR. UMUM & KEUANGAN'. It contains several input fields and dropdown menus for recording a complaint. A 'Confirmation' dialog box is open in the foreground, displaying the message: 'Entry DATA TIKET Sukses' and 'Nomor Tiket = [20240700001]'. The background form shows fields for 'TANGGAL ENTRY', 'DIENTRY OLEH', 'NO.REFERENSISURAT', 'KELUHAN DARI', 'MEDIA KELUHAN', 'UNIT KERJA TERKAIT', and 'SUB UNIT KERJA'. At the bottom, there are buttons for 'SIMPAN' and 'KEMBALI', and a footer with contact information for STIKES DHARMA LANDOLUW PADANG.

Gambar 5.7. Form Konfirmasi dan Nomor Tiket Keluhan

Dalam hal keluhan ditindaklanjuti oleh unit kerja yang terkait dengan keluhan maka pilihan Ditindaklanjuti Oleh adalah 02-UNIT TERKAIT seperti contoh berikut ini :

This screenshot shows the same web application interface as Gambar 5.7, but with the 'DITINDAKLANJUTI OLEH' dropdown menu set to '02-UNIT TERKAIT'. The 'ENTRY TIKET LAYANAN PENANGANAN KELUHAN' form is filled out with various details, including 'TANGGAL ENTRY', 'DIENTRY OLEH', 'NO.REFERENSISURAT', 'KELUHAN DARI', 'MEDIA KELUHAN', 'UNIT KERJA TERKAIT', and 'SUB UNIT KERJA'. The 'URAIAN' field contains the text 'AC Ruangan kurang Dingin'. The 'UPLOAD FILE LAMPIRAN' section shows a file named 'keluhan1.pdf' with a size of 5 Mb. The 'SIMPAN' and 'KEMBALI' buttons are visible at the bottom, along with the footer information for STIKES DHARMA LANDOLUW PADANG.

Gambar 5.8. Isian Keluhan yang ditindaklanjuti oleh unit terkait

Keluhan yang sudah dientry oleh Admin Promkes akan tampil pada list keluhan sebagaimana gambar berikut :



Gambar 5.9. List Keluhan yang dientry oleh admin

5.5 Disposisi Keluhan oleh Pimpinan

Dalam melakukan Disposisi Keluhan dilakukan oleh masing-masing pimpinan Unit sesuai dengan yang sudah dientry oleh Admin Promkes pada bagian **DITINDAKLANJUTI OLEH**. Disposisi keluhan ini terdiri dari Disposisi oleh Pimpinan Unit Kerja Promkes dan Pimpinan Unit Kerja terkait lainnya

Pimpinan Promkes login ke aplikasi, kemudian pilih menu Disposisi Cust. Care, sehingga menampilkan list keluhan yang sudah dientry oleh Admin Promkes sebagai berikut :



Gambar 5.10. List Keluhan yang akan didisposisi oleh pimpinan promkes

Selanjutnya Pimpinan Promkes melakukan Klik pada Nomor Tiket untuk menampilkan keluhan kemudian disposisi kepada staf / petugas promkes, kemudian mengisi Instruksi disposisi pada bagian yang sudah disediakan.

[1001] REFKI	DISPOSISI TIKET KELUHAN PELANGGAN OLEH DIR. UMUM & KEUANGAN	
DATA MASTER	NOMOR TIKET	: 20240700001
CUSTOMER CARE / PROMKES	TANGGAL ENTRY	: 2024-07-22 11:05:43
DISPOSISI CUST. CARE	DIENTRY OLEH	: 1011 - SARAH NUR AZIZI
INFORMASI KELUHAN	NO. REFERENSI/SURAT	: 001
LAPORAN	SUMBER KELUHAN DARI	: 9002 - KELUARGA PASIEN
UTILITY	MEDIA KELUHAN	: 04 - BOX PENGADUAN
SERBA-SERBI	UNIT KERJA TERKAIT	: 0001 - DIR. UMUM & KEUANGAN
USER ONLINE 0 - INBOX(1)	SUB UNIT KERJA	: 000101 - PROMKES / CUSTOMER CARE
	URAIAN	Komplain Pelayanan Ruang Rawat Inap
	LEVEL KELUHAN	: 01 - HIJAU
	DITINDAKLANJUTI OLEH	: 01 - PROMKES / CUSTOMER CARE
	FILE LAMPIRAN	: 0001101120240722110543.pdf
	DITERUSKAN KEPADA	: 1010 - MEGA MAHARANI, S.KM
	ISI INSTRUKSI	Lakukan penyelesaian sebagaimana Prosedur yang berlaku
	DISPOSISI TOLAK Back	

IP : 127.0.0.1, Browser : MozillaSTIKES DHARMA LANDBOUW PADANG 2022 - 2024.
© Tim Dosen Teknologi Informasi & Kesehatan

Gambar 5.11. Keluhan yang diteruskan oleh pimpinan promkes kepada staf

Untuk keluhan yang diselesaikan unit kerja terkait selain unit kerja promkes, maka disposisi keluhan dilakukan oleh pimpinan unit kerja terkait kepada staf/petugas dibawah kewenangannya. Pimpinan unit melakukan login ke aplikasi, kemudian pilih wewenang menu CUSTOMER CARE/PROMKES > DISPOSISI OLEH UNIT, kemudian akan tampil list data keluhan yang akan didisposisi oleh pimpinan unit, kemudian klik pada nomor tiket keluhan sesuai gambar berikut :

APLIKASI Customer Care Rumah Sakit

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi 2024.1]

Tanggal : 23-07-2024 || Jam : 09:59:44

[1032] HANNY

CUSTOMER CARE / PROMKES

TINDAK LANJUT KELUHAN

SERBA-SERBI

PROSES TINDAKLANJUT KELUHAN PELANGGAN OLEH MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS

NO	NOMOR TIKET	KELUHAN DARI	MEDIA KELUHAN	NOMOR REFERENSI/SURAT	TGL DAN JAM INPUT KELUHAN
1	20231000015	PASIENT	SURAT	3243	2023-10-21 11:08:47
2	20231100004	KELUARGA PASIENT	WHATSAPP	CC-01379	2023-11-08 15:22:14

Gambar 5.14. Proses tindaklanjut keluhan oleh staf/petugas

Staf / Petugas melihat data keluhan, kemudian melakukan penyelesaian terhadap keluhan dengan mengikuti prosedur yang berlaku, dan apabila sudah dapat diselesaikan maka staf/petugas melakukan update status keluhan pada aplikasi sesuai dengan gambar berikut ini :

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi 2024.1]

Tanggal : 23-07-2024 || Jam : 10:10:09

[1032] HANNY

CUSTOMER CARE / PROMKES

TINDAK LANJUT KELUHAN

SERBA-SERBI

USER ONLINE 0 - INBOX(4)

TINDAKLANJUT TIKET KELUHAN PELANGGAN OLEH UNIT FARMASI

NOMOR TIKET : 20231100004

TANGGAL ENTRY : 2023-11-08 15:22:14

DIENTRY OLEH : 1011 - SARAH NUR AZIZI

NO. REFERENSI/SURAT : CC-01379

SUMBER KELUHAN DARI : 9002 - KELUARGA PASIENT

MEDIA KELUHAN : 02 - WHATSAPP

UNIT KERJA TERKAIT : 0011 - MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS

SUB UNIT KERJA : 001108 - UNIT FARMASI

Waktu tunggu pengambilan obat sering lambat

URAIAN

LEVEL KELUHAN : 02 - KUNING

DITINDAKLANJUTI OLEH : 02 - UNIT TERKAIT

FILE LAMPIRAN : 0001101120231108152214.txt

INSTRUKSI PIMPINAN : Agar ditindaklanjuti segera.

TINDAKLANJUT YG DILAKUKAN : memperbaiki sistem antrian obat

STATUS TINDAKLANJUT : S - Selesai

TANGGAL STATUS : 2024-07-23 JAM(hh.mm) : 10:09

UPDATE STATUS BATAL Back

Confirmation

UPDATE STATUS TINDAKLANJUT KELUHAN SUKSES

Ok

Gambar 5.15. Detail Proses tindaklanjut keluhan oleh staf/petugas

5.7 Monitoring Keluhan oleh Pimpinan unit kerja

Keluhan yang sudah masuk dan sedang dalam proses maupun yang sudah selesai dapat dimonitor oleh masing-masing pimpinan unit dengan mengakses menu CUSTOMER



APLIKASI Customer Care Rumah Sakit



[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi.2024.1]
Tanggal : 23-07-2024 || Jam : 10:45:10

[1003] ELLYA

CUSTOMER CARE / PROMKES

DISPOSISI OLEH UNIT

INFORMASI KELUHAN

LAPORAN

SERBA-SERBI

USER ONLINE 0 - INBOX(3)

INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

BULAN : Juli ▼ 2024

TUJUAN : -SEMUA- ▼ Tampilkan

NO	NOMOR TIKET	KELUHAN DARI	MEDIA KELUHAN	NOMOR REFERENSI/SURAT	TGL
1	20240700002	PASIENT	WHATSAPP	002	2024-07-
2	20240700001	KELUARGA PASIENT	BOX PENGADUAN	001	2024-07-
3	20231100004	KELUARGA PASIENT	WHATSAPP	CC-01379	2024-07-

Setelah klik nomor tiket keluhan, maka aplikasi akan menampilkan data rincian keluhan dan status penyelesaian keluhan berserta waktu serta lama penyelesaiannya sebagaimana yang ditampilkan pada form aplikasi berikut ini :

[SISTEM CUSTOMER CARE - RUMAH SAKIT Versi 2024.1]		Tanggal : 23-07-2024
[1003] ELLYA	INFORMASI PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN OLEH MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS	
CUSTOMER CARE / PROMKES	NOMOR TIKET	: 20231100004
DISPOSISI OLEH UNIT	TANGGAL ENTRY	: 2024-07-02 15:22:14
INFORMASI KELUHAN	DIENTRY OLEH	: 1011 - SARAH NUR AZIZI
LAPORAN	NO. REFERENSI/SURAT	: CC-01379
SERBA-SERBI	SUMBER KELUHAN DARI	: 9002 - KELUARGA PASIEN
USER ONLINE 0 - INBOX(3)	MEDIA KELUHAN	: 02 - WHATSAPP
	UNIT KERJA TERKAIT	: 0011 - MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS
	SUB UNIT KERJA	: 001108 - UNIT FARMASI
	URAIAN	Waktu tunggu pengambilan obat sering lambat
	FILE LAMPIRAN	: 0001101120231108152214.bt
	LEVEL KELUHAN	: 02 - KUNING
	DITINDAKLANJUTI OLEH	: 02 - UNIT TERKAIT
	DISPOSISI PIMPINAN UNIT TERKAIT	Agar ditindaklanjuti segera...
	STATUS TINDAKLANJUT	: S - SELESAI
	DISPOSISI KEPADA	: 1032 - Apt. HANNY TRI GUSTIA, S.Farm
	TINDAKLANJUT YANG DILAKUKAN	memperbaiki sistem antrian obat
	TANGGAL TINDAKLANJUT	: 2024-07-23 10:09:00
	WAKTU TINDAKLANJUT	: 0 tahun 0 bulan 18 hari 0 jam 25 menit
		Print Back

STIKES DHARMA LANDROUW PADANG 2022 - 2024

Gambar 5.17. Detail Informasi Status Penanganan keluhan

Data keluhan dapat dicetak secara elektronik ke file PDF atau dicetak ke printer dengan tampilan berikut :



FORM CUSTOMER CARE PENYELESAIAN KELUHAN PELANGGAN

Padang, 23 July 2024

Ditujukan Kepada Yth,
UNIT TERKAIT
Sistem Customer Care RSIA Mutiara Bunda Padang
Jl. S.Parmar no.142 Padang,
Sumatera Barat, Indonesia 25136

NOMOR TIKET : #20231100004
KELUHAN DARI : KELUARGA PASIEN
MEDIA KELUHAN : WHATSAPP
NOMOR SURAT/REFERENSI : CC-01379
UNIT KERJA : MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS
SUB UNIT KERJA : UNIT FARMASI

URAIAN :
Waktu tunggu pengambilan obat sering lambat
FILE LAMPIRAN : 0001101120231108152214.txt
ISI DISPOSISI PIMPINAN : Agar ditindaklanjuti segera...

PENYELESAIAN :
memperbaiki sistem antrian obat
TANGGAL PENYELESAIAN : 2024-07-23 10:09:00
STATUS : SELESAI

PROMES / CUSTOMER CARE	MNJ. PELAYANAN & PENUNJANG MEDIS-SARAH NUR AZIZI
ENTRY OLEH 1011-SARAH NUR AZIZI	OPEN/VERIFIKASI OLEH 1003-dr. ELLYA RISMAYANESARI
ENTRY TANGGAL 2024-07-02 15:22:14	OPEN/VERIFIKASI TANGGAL 2024-07-05 09:43:24
DISPOSISI KE UNIT 1032--	DITERUSKAN KE -
	DITINDAKLANJUTI OLEH 1032-Apt. HANNY TRI GUSTIA, S.Parm
	DITINDAKLANJUTI TANGGAL 2024-07-23 10:09:00
Mengetahui,	TTD
DIREKTUR	PEMIMPIN CUSTOMER CARE

Gambar 5.18. Hasil cetak Informasi Status Penanganan keluhan

5.8 Cetak Laporan Rekapitulasi Penanganan Keluhan Elektronik

Semua data keluhan yang sudah masuk dan sedang dalam proses maupun yang sudah selesai dapat dicetak laporan rekapitulasinya oleh user yang diberikan wewenang untuk mengakses menu LAPORAN > LAPORAN CUSTOMER CARE, hal ini bertujuan kebutuhan pelaporan di rumah sakit. Klik LAPORAN REKAPITULASI SISTEM CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK kemudian pilih periode data dan selanjutnya klik tampil, sehingga menampilkan laporan keluhan sesuai dengan periode data yang dipilih oleh user. Data tersebut dapat dicetak secara elektronik maupun dilakukan pencetakan ke kertas.

[1001] REFKI

DATA MASTER

CUSTOMER CARE / PROMKES

LAPORAN

LAPORAN CUSTOMER CARE

UTILITY

SERBA-SERBI

USER ONLINE 0 - INBOX(1)

LAPORAN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK PER PERIODE

TANGGAL : [2024-07-01 00:00:00] s/d [2024-07-26 23:59:00] Tampilkan

1 of 1 | 110%

Customer Care
Rumah Sakit

LAPORAN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK PER PERIODE

Tanggal 2024-07-01 00:00:00 s.d 2024-07-26 23:59:00

LEVEL KELUHAN 01-HIJAU : 1
LEVEL KELUHAN 02-KUNING : 2

NO	NOMOR TIKET	TANGGAL INPUT	SUMBER DARI	NO STRAT/REF	MEDIA	URAIAN	LEVEL	UNIT KERJA TERKAIT
1	20221100004	2024-07-02 15:22:14	KELUARGA PASIEN	CC-01379	WHATSAPP	Makro tunggu pengambilan obat sering lambat	KUNING	MSD. PELAYANAN & PERUMAHAN MEDIS
2	20240700001	2024-07-22 11:05:49	KELUARGA PASIEN	001	BOX PENGADUAN	Komplain Pelayanan Ruang Rawat Inap	HIJAU	DIR. UMUM & PERUMAHAN
3	20240700002	2024-07-22 11:21:49	PASIEN	002	WHATSAPP	AC Ruangan kurang Dingin	KUNING	MSD. SEM & BSM

Mengetahui...

Back

Gambar 5.19. Laporan Rekapitulasi Penanganan keluhan per Periode

LAPORAN CUSTOMER CARE PENANGANAN KELUHAN ELEKTRONIK PER PERIODE

Tanggal 2024-07-01 00:00:00 s.d 2024-07-26 23:59:00

LEVEL KELUHAN 01-HIJAU : 1
LEVEL KELUHAN 02-KUNING : 2

NO	NOMOR TIKET	TANGGAL INPUT	SUMBER DARI	NO STRAT/REF	MEDIA	URAIAN	LEVEL	UNIT KERJA TERKAIT	DITINDAKKAN/ TI GLEK	STATUS	TANGGAL DISPOSISI	TANGGAL ACTION	LAGU HARI	
1	20221100004	2024-07-02 15:22:14	KELUARGA PASIEN	CC-01379	WHATSAPP	Makro tunggu pengambilan obat sering lambat	KUNING	MSD. PELAYANAN & PERUMAHAN MEDIS	Apt. BANYU TIR. GUTTA. S.Farm	SELESAI	2024-07-08 09:43:04	2024-07-18 10:09:00	18 hari 25 menit	
2	20240700001	2024-07-22 11:05:49	KELUARGA PASIEN	001	BOX PENGADUAN	Komplain Pelayanan Ruang Rawat Inap	HIJAU	DIR. UMUM & PERUMAHAN	-	ENTRY PETUGAS				
3	20240700002	2024-07-22 11:21:49	PASIEN	002	WHATSAPP	AC Ruangan kurang Dingin	KUNING	MSD. SEM & UMUM	MEKELA VESTIGARCA. SE	DISPOSISI KE STAF TERKAIT	2024-07-23 09:47:04			6 bulan 22 hari 2 Jam 47 menit

Mengetahui...

DIR. UMUM & PERUMAHAN

Refik Riantoro, ST, MBA
Penagisa

Refik Riantoro, ST, MBA

Pada: 26 July 2024

Gambar 5.20. Hasil cetak Laporan Rekapitulasi Penanganan keluhan per Periode

BAB 6

TROUBLESHOOTING APLIKASI

Pada bab ini merupakan panduan yang memberikan langkah-langkah umum untuk mengatasi masalah pada aplikasi berbasis web. Jika masalah Anda sangat spesifik atau kompleks, sebaiknya konsultasikan dengan unit kerja TI di rumah sakit.

6.1 Masalah Umum dan Solusi

Dalam operasional sistem customer care apabila terdapat masalah dengan aplikasi berbasis web adalah hal yang umum. Panduan ini akan membantu Anda untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah umum yang sering terjadi. Adapun langkah-langkah umum troubleshooting antara lain :

1. Muat Ulang Halaman (*Refresh*)
Tekan tombol F5 pada keyboard atau klik ikon segarkan di browser Anda. Tindakan ini akan memuat ulang halaman dan mungkin mengatasi masalah sementara.
2. Hapus Cache dan Cookie
Cache dan cookie adalah file sementara yang disimpan oleh browser. Kadang-kadang, file ini dapat rusak atau menyebabkan konflik. Cara menghapus cache dan cookie berbeda-beda untuk setiap browser. Carilah petunjuk di menu pengaturan browser Anda.
3. Gunakan Browser Lain
Cobalah akses aplikasi menggunakan browser yang berbeda (misalnya, Chrome, Firefox, Edge). Jika masalah tidak terjadi pada browser lain, kemungkinan besar masalahnya terletak pada browser pertama.
4. Nonaktifkan Ekstensi Browser
Ekstensi browser dapat mengganggu kinerja aplikasi. Coba nonaktifkan semua ekstensi dan lihat apakah masalahnya teratasi.

5. Cek Koneksi Internet

Pastikan koneksi internet Anda stabil dan cepat. Coba buka situs web lain untuk memastikan koneksi internet Anda berfungsi dengan baik

6. Restart Perangkat

Terkadang, me-restart komputer atau perangkat seluler dapat mengatasi masalah yang terkait dengan aplikasi

Permasalahan umum aplikasi berbasis web beserta solusi yang dapat dilakukan oleh petugas customer care maupun pengguna aplikasi lainnya, sebagai berikut ini :

1. Halaman Tidak Dimuat

- a. Penyebab : Koneksi internet lambat, server aplikasi sedang down, atau ada masalah dengan DNS.
- b. Solusi : Tunggu beberapa saat, coba lagi nanti, atau hubungi penyedia layanan internet Anda.

2. Halaman Terlihat Rusak

- a. Penyebab : Masalah dengan JavaScript, CSS, atau kompatibilitas browser.
- b. Solusi : Coba nonaktifkan JavaScript atau CSS di pengaturan browser, atau gunakan mode kompatibilitas jika tersedia

3. Aplikasi Tidak Berfungsi dengan Benar

- a. Penyebab : Bug dalam aplikasi, konflik dengan perangkat lunak lain, atau masalah dengan izin.
- b. Solusi : Hubungi pengembang aplikasi, periksa pembaruan aplikasi, atau coba instal ulang aplikasi.

4. Pesan Kesalahan

- a. Penyebab : Kesalahan dalam kode aplikasi, masalah dengan database, atau masalah dengan izin.
- b. Penyebab : Coba salin dan tempel pesan kesalahan ke mesin pencari untuk mencari solusi yang mungkin

5. Tips Tambahan

- a. Simpan Bookmark : Simpan link ke halaman yang sering Anda kunjungi agar mudah diakses.
- b. Gunakan Mode Inkognito : Mode inkognito dapat membantu mengidentifikasi masalah yang terkait dengan ekstensi atau cache.

- c. Hubungi Dukungan : Jika Anda masih mengalami masalah, hubungi tim dukungan aplikasi untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.

6.2 Menghubungi Tim Dukungan Teknis

Dalam hal permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh pengguna aplikasi, maka dapat menghubungi Tim Dukungan Teknis pada Unit Kerja TI dengan prosedur berikut ini :

1. Dokumentasikan Masalah
 - a. Detail Masalah : Jelaskan secara rinci apa yang terjadi. Apakah ada pesan kesalahan yang muncul? Apa yang Anda lakukan sebelum masalah terjadi?
 - b. Langkah-langkah Reproduksi : Jika memungkinkan, jelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mereproduksi masalah.
 - c. Tangkapan Layar : Ambil tangkapan layar dari pesan kesalahan, halaman yang bermasalah, atau tindakan yang Anda lakukan. Ini akan sangat membantu tim IT dalam menganalisis masalah.
2. Cari Informasi yang Relevan
 - a. Versi Aplikasi : Catat versi aplikasi web yang Anda gunakan.
 - b. Browser : Sebutkan jenis dan versi browser yang Anda gunakan (misalnya, Chrome 118, Firefox 115).
 - c. Sistem Operasi : Tuliskan sistem operasi yang Anda gunakan (misalnya, Windows 11, macOS Monterey).
 - d. Perangkat Keras : Jika relevan, sebutkan spesifikasi perangkat keras Anda (misalnya, tipe laptop, RAM, prosesor).
3. Hubungi Tim TI
 - a. Saluran Komunikasi: Gunakan saluran komunikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan Anda (misalnya, email, tiket sistem, atau aplikasi chat).
 - b. Subjek Email: Buat subjek email yang jelas dan singkat, misalnya "Masalah [Nama Aplikasi] - [Deskripsi Singkat Masalah]".

- c. Isi Email:
Sampaikan salam dan perkenalkan diri, kemudian jelaskan masalah yang dialami secara rinci, sertakan informasi yang telah Anda dokumentasikan.
 - d. Tanyakan kapan masalah ini dapat diselesaikan.
 - e. Lampirkan tangkapan layar jika ada.
4. Ikuti Petunjuk Tim TI
- a. Kerjasama : Ikuti petunjuk yang diberikan oleh tim TI. Mereka mungkin meminta Anda untuk melakukan tindakan tertentu, seperti memeriksa pengaturan jaringan, membersihkan cache, atau menginstal ulang aplikasi.
 - b. Berikan Umpan Balik : Berikan umpan balik kepada tim TI tentang efektivitas solusi yang mereka berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfauzain, Tri Wijayanto, Berly Nisa Srimayarti, Dian Novita. 2021. "Sosialisasi Penerapan Sistem Helpdesk Ticketing Berbasis Web dalam Penanganan Keluhan Layanan." *Jurnal Abdidas Vol 2 No 6* 1479- 1486.
- Arifin, Nofri Yudi, et al. 2022. *Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Betlley. 2007. *System Analysis and Design Method*. McGraw Hill Irwin.
- Destriana, R., Kom, M., Husain, S. M., Kom, S., Handayani, N., Kom, M., ... & Kom, S. 2021. *Diagram UML Dalam Membuat Aplikasi Android Firebase" Studi Kasus Aplikasi Bank Sampah"*. Deepublish.
- Indriyani, Fintri. 2019. *Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jacobson, L., & Booch, J. R. G. 2021. *The unified modeling language reference manual*.
- Novagita Tangdilambi, A. B. A. A. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar." *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr.Soetomo*.
- Nurlita Zaman, S., Merlina, N. 2021. "Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website." *Jurnal Sains Dan Manajemen*.
- Permenkes RI No. 11. 2022. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- Permenkes RI No. 24. 2022. *Rekam Medis*.
- Permenkes RI No. 30. 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*.
- Undang-Undang RI No. 36 . 2009. *Tentang Kesehatan*.
- Wulansari, Putri. 2021. *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau*. Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

BIODATA PENULIS



Alfauzain, S.Kom, M.Kom.

Alfauzain, S.Kom, M.Kom. Lahir di Bukittinggi tanggal 10 Oktober 1979 adalah dosen Teknologi Informasi (TI) di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Landbouw Padang sampai sekarang pada Program Studi Diploma tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Sarjana Terapan Manajemen Informasi kesehatan dan Sarjana Informatika Kesehatan, dimana sebelumnya adalah seorang praktisi sebagai Staf komputer PT. Enseval Putera Megatrading. Tbk (2002 - 2003) dan Pejabat Fungsional Analis dan Pengembangan Sistem Informasi PT. Bank Nagari (2003 - 2015), menyelesaikan pendidikan formal sarjana komputer prodi sistem informasi (1997 - 2001) di Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Selama bertugas di PT. Bank Nagari pernah mengikuti beberapa pelatihan profesional TI antara lain Cisco Certified Network Associate (CCNA) di Bandung, Manajemen Risiko I, Manajemen Risiko Teknologi Informasi, Teknologi Database Oracle 11g, World Class IT Strategic Plan, dan Mastering Cobit 5 di Jakarta. Kemudian melanjutkan pendidikan magister ilmu komputer dengan konsentrasi sistem informasi di Universitas Putra Indonesia YPTK Padang (2015-2016). Sampai dengan saat ini menjabat sebagai ketua program studi sarjana informatika kesehatan(S1-Infokes), aktif di organisasi dan menjadi pengurus Perkumpulan Bekam Indonesia(PBI) cabang Kota Padang. Mata kuliah yang pernah diampu adalah Algoritma & Pemrograman, Pengantar Teknologi

Informasi, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Kesehatan, Kodifikasi Elektronik, Jaringan Komputer & Keamanan Informasi, Pemrograman-Database, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), Studi Kelayakan Proyek, Manajemen data dan Sistem Basis Data. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail alfauzain@gmail.com dan Handphone/WA 085264473519 alamat JL. Kampung Jua No. 16 Lubuk Begalung Padang – Sumatera Barat

BIODATA PENULIS



Devid Leonard, SKM.,M.KM.

Devid Leonard, SKM., M.KM. lahir di Rao, 23 Desember 1980 adalah Dosen pada bidang keilmuan Administrasi Rumah Sakit pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Landbouw Padang dan pada prodi Administrasi Rumah Sakit di beberapa perguruan tinggi lainnya. Penulis sudah aktif sebagai dosen sejak tahun 2006. Penulis juga sebagai Ketua dalam kepengurusan Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Perkumpulan Perguruan Tinggi Administrasi Rumah Sakit wilayah Sumatera Barat, disamping itu penulis juga sebagai praktisi yang bergerak dalam dunia usaha sebagai komisaris pada CV. Gemikes konsultan kesehatan sampai saat ini. latar belakang pendidikan adalah kesehatan masyarakat. Pendidikan Sarjana pada prodi Kesehatan masyarakat dengan konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Andalas. Pendidikan S2/Magister ditempuh di prodi Ilmu kesehatan Masyarakat dengan konsentrasi Administrasi Rumah Sakit Universitas Padjadjaran Bandung. Saat ini juga sedang menempuh pendidikan Program Doktor (S3) prodi kesehatan masyarakat fakultas kedokteran Universitas Andalas.. Mata kuliah Manajemen Pelayanan Kesehatan. Administrasi Rumah Sakit, Perencanaan Rumah Sakit, manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Manajemen Pembiayaan, Manajemen Sumber Daya Manusia rumah sakit. Manajemen complen Customer Care. Penulis dapat dihubungi melalui devidleonard.12@gmail.com dan

Handphone/WA 085215431857 alamat JL. Kopi Raya No.19
Alai. Padang – Sumatera Barat.

BIODATA PENULIS



Berly Nisa Srimayarti S.KM., M.KM

Dosen program studi administrasi rumah sakit stikes dharma
landbouw padang

Berly Nisa Srimayarti S.KM., M.KM. lahir di Sungai Sarik, 17 Mei 1994. Penulis seorang dosen program studi administrasi rumah sakit stikes dharma landbouw padang. Penulis dapat dihubungi dengan email berlynisasrimayarti@gmail.com dan no hp 085274228305.

BIODATA PENULIS



dr. Tri Wijayanto, MARS, FISQua

dr. Tri Wijayanto, MARS, FISQua. Lahir di Padang tanggal 21 Mei 1987 adalah Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit dan Diploma tiga Rekam Medis & Informasi Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Landbouw Padang sampai saat ini. Selain sebagai dosen, juga beraktivitas sebagai praktisi Rumah Sakit sebagai Direktur Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman. sebelumnya bertugas sebagai Direktur Utama Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda Padang (2019-2023) dan Supervisor dan Manajer di Semen Padang Hospital (SPH) (2013-2019). Menyelesaikan Pendidikan formal Pendidikan Dokter Umum (2005-2011) di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Selama bertugas di Semen Padang Hospital (SPH) pernah mengikuti beberapa pelatihan profesional, diantaranya Pelatihan Dokter Umum Hemodialisa di RSUPN CiptoMangunkusumo Jakarta, penghitungan Unit Cost Rumah Sakit di Yogyakarta, dan Workshop Medical di Makassar, Malang dan Manado. Kemudian melanjutkan pendidikan Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) (2015-2019) di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. Pada Tahun 2023 bergabung menjadi Surveior Akreditasi Rumah Sakit bersama Lembaga Akreditasi Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit (LAM-KPRS). Lalu mengikuti Fellowship Programme *International Society for Quality in Health Care* (ISQUA) pada tahun 2023. Mata

Kuliah yang pernah diampu adalah Anatomi dan Fisiologi, Terminologi Medis, KKPMPT, Manajemen Pelayanan Kesehatan, Manajemen SIM-RS, Evaluasi Kinerja Rumah sakit, Manajemen Keuangan, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Penulis dapat dihubungi melalui e-mail wijayanto.tw@gmail.com dan Handphone/WA 085274113996 alamat Jl Jati Rumah Gadang no 32 Padang - Sumatera Barat.

BIODATA PENULIS



Mila Sari, S.ST, M.Si

Dosen STIKES Dharma Landbouw Padang

Penulis dilahirkan di Pilubang, 13 Mei 1989. Penulis adalah dosen tetap pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Stikes Dharma Landbouw Padang. Penulis menyelesaikan pendidikan D3 dan D4 pada Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang dan melanjutkan S2 pada Jurusan ilmu Lingkungan Universitas Negeri Padang. Penulis menekuni bidang ilmu lingkungan dan kesehatan lingkungan. Penulis dapat dihubungi melalui email : milasari111326@gmail.com atau nomor telepon 081374464054