

PEMBUATAN SISTEM PELAYANAN PENGADUAN PADA  
UPTD PUSKESMAS BANYUANYAR SAMPANG

Nama: Gwenneth M. Pian  
Teknik Informatika  
Pembimbing:  
Daniel Soetanto, S.T., M.M  
Felix Handani, S.Kom., M.Kom

ABSTRAKSI

Puskesmas Banyuanyar adalah salah satu pusat layanan kesehatan yang terletak di Kabupaten Sampang, Jawa Timur. Saat ini, Puskesmas Banyuanyar menerima pengaduan atau laporan dari masyarakat maupun pegawai puskesmas yang melihat adanya kejadian yang berindikasi merugikan puskesmas menggunakan cara ditulis pada kertas dan dikumpulkan pada kotak pengaduan yang tersedia. Pengadu atau pembuat pengaduan pun tidak dapat mengetahui apakah laporan yang diberikan telah ditindaklanjuti. Sehingga dengan permasalahan tersebut, Puskesmas Banyuanyar ingin membuat sistem pelayanan pengaduan, yaitu sebuah *website* pengaduan untuk *internal* pegawai dan *eksternal* pengunjung dapat memberikan pengaduan berupa kritik dan saran. Dengan adanya web ini, para pengadu diharapkan dapat mengakses situs dengan mudah dan juga melihat setiap proses penanganan hasil dari pengaduan yang dikirim. Proses validasi dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner oleh pengguna yang telah mencoba program terlebih dahulu. Pengisian kuisisioner ini dilakukan oleh 13 orang responden yang terdiri dari 5 pengunjung Puskesmas, 5 pegawai Puskesmas sebagai pembuat pengaduan dan 3 orang pegawai sebagai admin. Terdapat 3 bagian pada kuisisioner yang pertama tampilan *website* berdasarkan kuisisioner bahasa yang digunakan dinilai sudah cukup mudah di mengerti serta tampilan *website* menarik dan sesuai dengan kebutuhan, kedua kemudahan *website* penggunaan aplikasi dalam menginputkan data, mengubah serta menghapus data dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna dan fasilitas *website*, berdasarkan hasil penilaian responden sistem berhasil mendukung pelayanan pengaduan pada Puskesmas Banyuanyar, pihak pengadu maupun sebagai admin Puskesmas.

**Kata Kunci: Sistem, Pelayanan Pengaduan, Pusat Kesehatan Masyarakat**

DEVELOPMENT OF A COMPLAINT SERVICE SYSTEM  
AT THE (TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT)  
FOR THE BANYUANYAR COMMUNITY HEALTH CENTER SAMPANG

Name : Gwenneth M. Pian  
Informatics Engineering  
Contributor:  
Daniel Soetanto, S.T., M.M  
Felix Handani, S.Kom., M.Kom

*ABSTRACT*

*Banyuanyar health center is a health service center located in Sampang Regency, East Java. Currently, the Banyuanyar health center receives complaints or reports from the public and employees who see incidents that indicate harm to the Banyuanyar health center using written methods and collected in the available complaint box. Neither the complainant nor the complainant can know whether the report provided has been followed up. So that with these problems the Banyuanyar health center wants to create a complaint service system, namely a complaint website for internal and external staff visitors who can provide complaints in the form of criticism and suggestions. With this website, complainants are expected to be able to access the site easily and also see every process of handling the results of complaints sent. The validation process is carried out by filling in a questionnaire by users who have tried the program first. Filling out this questionnaire was carried out by 13 respondents consisting of 5 visitors to the Banyuanyar health center, 5 employees as complainants and 3 employees as admins. There are 3 parts to the questionnaire, the first is the appearance of the website based on the language questionnaire used which is considered easy to understand and the appearance of the website is attractive and according to needs website, based on the assessment of the results of the respondents the system succeeded in supporting complaint services at the Banyuanyar health center, the complainants and as the admin.*

*Keywords: System, Complaint Service, Community Health Center*