

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN DI PUSKESMAS  
KOPELMA DARUSSALAM BANDA ACEH BERBASIS WEB  
COMPLIANCE INFORMATION SYSTEM DESIGN IN PUSKESMAS  
WEB-BASED DARUSSALAM KOPELMA ACEH**

Jurpita Sari<sup>1</sup>, Mahendar Dwi Payana<sup>2</sup>  
Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Ubudiyah Indonesia,  
Jl. Alue Naga, Tibang. Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia  
Email: Jurpitasari.pita@gmail.com<sup>1</sup>, mahendar@uui.ac.id<sup>2</sup>

**Abstrak**—Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *web* adalah kumpulan pengaduan atau pesan dari pengunjung mengenai pelayanan dan fasilitas yang terdapat pada Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *web*. Puskesmas Kopelma Darussalam belum memiliki *website* pengaduan yang bisa menginput semua keluhan dari pengunjung atau pasien yang berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam. Dalam merancang sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *web* ini dimodelkan dengan UML (*Unified Modeling Language*) meliputi Activity Diagram dan DFD (*Data Flow Diagram*). Hasil akhir dari penelitian ini adalah menghasilkan perancangan sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *web*, dimana di dalam *website* ini pengunjung atau pasien dapat menginput pengaduannya atau keluhannya terhadap pelayanan dan fasilitas yang didapat ketika berobat serta bisa melihat informasi *update* dari Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *web* dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan MySQL sebagai database dengan metode penelitian deskriptif.

**Kata Kunci:** *Pengaduan, Perancangan Website, UML (Unified Modeling Language)*

**Abstract**—*Complaint information system at Kopelma Darussalam Public Health Center Banda Aceh is a collection of complaints or messages from visitors about the services and facilities contained in Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh web-based. Puskesmas Kopelma Darussalam does not have a complaint website that can input all complaints from visitors or patients who seek treatment at Puskesmas Kopelma Darussalam. In designing a complaint information system at the Kopelma Darussalam Puskesmas Darussalam based on the web, this model is modeled by UML (Unified Modeling Language) including Activity Diagram and DFD (Data Flow Diagram). The final result of this research is to produce the design of complaint information system at Kopelma Darussalam Public Health Center of Banda Aceh on the web, where in this website visitors or patients can input complaints or complaints on services and facilities obtained when treatment and can see updated information from Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Complaint information system at Kopelma Darussalam Public Health Center of Banda Aceh is built using PHP programming language with MySQL as database with descriptive research method.*

**Keywords :** *Complaint, web Designing, UML (Unified Modeling Language)*

---

## I. PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada semua pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Bukan hanya peralatan kesehatan yang membutuhkan dukungan teknologi komputer tetapi juga sistem informasi yang mengatur jalannya proses yang terjadi di dalamnya. Sebuah Puskesmas seharusnya memiliki sistem informasi tentang pengaduan pelayanan dan pengaduan tentang fasilitas yang ada dalam Puskesmas tersebut. Sistem informasi pengaduan pada Puskesmas sangatlah dibutuhkan agar dapat Puskesmas Kopelma Darussalam.

Dalam penelitian ini Puskesmas Kopelma Darussalam membutuhkan sistem informasi pengaduan berbasis website yang bisa diakses oleh masyarakat atau pasien yang pernah berobat pada Puskesmas Kopelma Darussalam dimana saja dan kapan saja yang ingin mengajukan pengaduan seputar pelayanan dan fasilitas yang terdapat pada Puskesmas Kopelma Darussalam. Dengan pertimbangan dan melihat permasalahan yang ada saya mencoba untuk mengangkat kasus di atas ke dalam skripsi dengan judul "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Berbasis Web".

### A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis mengambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pasien yang ingin mengajukan pengaduan pada Puskesmas Kopelma Darussalam masih terkendala jika ingin memberikan pengaduan.
2. Puskesmas Kopelma Darussalam belum memiliki website pengaduan dari setiap pasien yang berobat pada Puskesmas Kopelma Darussalam.
3. Membuat sistem informasi pengaduan pada Puskesmas Kopelma Darussalam berbasis website (online).

### B. Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat dalam pembuatan sistem informasi pengaduan Rumah Sakit Ubudiyah Banda Aceh sebagai berikut :

1. Ruang lingkup pembahasan masalah segala sesuatu yang menyangkut pengaduan pelayanan dan fasilitas Puskesmas Kopelma Darussalam.
2. Pembahasan hanya ditujukan untuk pengaduan pelayanan dari pasien yang berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam dan pasien yang menggunakan fasilitas Puskesmas.
3. Dalam perancangan pembuatan sistem informasi pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP.

membantu untuk mengetahui setiap keluhan yang dialami oleh setiap pasien yang berobat pada sebuah Puskesmas.

Puskesmas Kopelma Darussalam adalah salah satu Puskesmas yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, Puskesmas yang beralamat pada Jln. Inong Bale No. 38, Rukoh, Syiah Kuala, Banda Aceh, Aceh. Sampai saat ini Puskesmas Kopelma Darussalam belum memiliki website untuk memberikan informasi tentang pengaduan pelayanan dari pasien terhadap Puskesmas Kopelma Darussalam secara luas. Selama ini pasien jika ingin mengadukan pelayanan atau tentang fasilitas Puskesmas Kopelma Darussalam harus datang ke Puskesmas dan memberitahu pada petugas yang berada pada

### C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam pembuatan sistem informasi pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. Pasien dengan mudah untuk memberikan pengaduan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan pelayanan Puskesmas Kopelma Darussalam.
2. Dapat meningkatkan fungsi pelayanan kesehatan dari Puskesmas Kopelma Darussalam dan pihak Puskesmas Kopelma Darussalam bisa melakukan evaluasi lagi.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk membuat sebuah website pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pasien.
2. Merancang sebuah sistem yang dapat menyimpan semua data-data pengaduan ke dalam satu database sehingga mudah diakses oleh pegawai Puskesmas Kopelma Darussalam.

### E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran literatur, terdapat beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh Berdasarkan penelusuran yang didapatkan terkait Perancangan Sistem Informasi Pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Berbasis Web. Terdapat beberapa sistem informasi pengaduan pelayanan yang telah dibuat sebelumnya.

Pada tahun 2012 Fajar Masya, dkk mengangkat judul "Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web". Dengan menggunakan metodologi penelitian waterfall, dan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL. Pada penelitian ini menghasilkan sistem informasi pengaduan yang dapat memudahkan masyarakat untuk memberikan keluhan kepada Humas Polri baik dimanapun dan kapanpun.

Pada tahun 2014 Ekalaya Bayu Putra, dkk dengan judul “Aplikasi Dan Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap Pemkab Merangin Berbasis Web”. Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Pada penelitian ini menghasilkan aplikasi pengaduan yang mempermudah proses pengaduan bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor pemerintah dan mempermudah staf pemerintah untuk mengumpulkan setiap pengaduan dan diproses.

Tahun 2014 Hendro Tri Utomo, Dkk, dengan judul “Sistem Pengaduan Konsumen Online (Ikon) Dengan Metode Facebook Open Graph Protokol (Fogp) Dan Sms Gateway”. Dengan menggunakan metode FOGP digunakan agar aplikasi dapat diintegrasikan di dalam situs media sosial facebook. Dari penelitian ini menghasilkan verifikasi untuk memastikan bahwa konsumen (pelapor) melakukan pengaduan dengan sadar dan dapat dihubungi apabila diperlukan.

pilih oleh pasien pada menu yang terdapat pada sistem. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan MySQL sebagai database.

Dengan adanya penelitian terdahulu maka penulis mengambil judul “Perancangan Sistem Informasi Pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Berbasis Web”. Pada penelitian ini hasil yang diharapkan dapat memberi informasi pengaduan dari pasien terhadap Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh dan diakses dengan cepat pada website dan dapat meningkatkan kualitas Puskesmas Kopelma Darussalam.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada tanggal 23 Maret 1984 Puskesmas Kopelma Darussalam beralih status kepemilikan yang awalnya milik Pemerintah Daerah Aceh Besar namun pada tanggal tersebut status kepemilikan berubah menjadi milik Pemerintah Kota Banda Aceh.

Puskesmas Kopelma Darussalam merupakan salah satu dari sekian Puskesmas milik Pemerintah Kota Banda Aceh yang berlokasi di Jln. Inong Bale No. 38, Rukoh, Syiah Kuala, Banda Aceh, Aceh, Indonesia.

### A. Pengaduan

Menurut R. Tresna dalam bukunya Azas-azas Hukum Pidana, Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan Tindak Pidana (“TP”) aduan yang merugikan (Pasal 1 butir 25 KUHAP).

Adapun jenis-jenis pengaduan yang akan di buat dalam sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam sebagai berikut :

1. Pengaduan fasilitas
2. Pengaduan dokter
3. Pengaduan administrasi
4. Pengaduan BPJS

Tahun, 2016 Andi Jumardi, dkk mengangkat judul mengenai “Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dan Web Service”. Menggunakan metode Agile Process dengan pendekatan Extreme Programming (XP), dari penelitian ini menghasilkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat terhadap masalah sampah berbasis android dan web service yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan-keluhannya terhadap masalah sampah.

Pada penelitian ini penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya yang telah di teliti dari beberapa peneliti di atas, dimana sistem ini dibangun khusus untuk pengaduan di Puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif atau metode pengambilan data, analisa data, dan pengumpulan data langsung di Puskesmas Kopelma Darussalam, website pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam akan menampilkan beberapa jenis pengaduan yang bisa dii

5. Pengaduan hukum dan undang-undang
6. Pengaduan manajemen
7. Pengaduan perawatan

### B. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2007:2) [1].

### C. Adobe Dreamweaver

Adobe Dreamweaver merupakan salah satu aplikasi populer yang digunakan untuk mendesain sekaligus melakukan pemrograman web. Dreamweaver memberikan fasilitas untuk mengedit HTML secara visual. Aplikasi ini menyertakan banyak perangkat yang berkaitan dengan pengkodean dan fitur seperti

HTML, CSS, hingga JavaScript. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengeditan JavaScript, XML, dan dokumen teks lainnya secara langsung. (Wahana Komputer, 2013 : 10) [2].

### D. PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP adalah pemrograman interpreter yaitu proses penerjemahan baris kode sumber menjadi kode mesin yang dimengerti komputer secara langsung pada saat baris kode dijalankan (Abdul Kadir, 2013:13) [3].

### E. MySQL

MySQL merupakan sebuah perangkat lunak sistem manajemen basisdata SQL (Structure Query Language) atau DBMS (Database Management System) yang multithread dan multi user, dengan sekitar 6 juta instalasi diseluruh dunia (Solichin, 2012: 85) [4].

#### F. Database

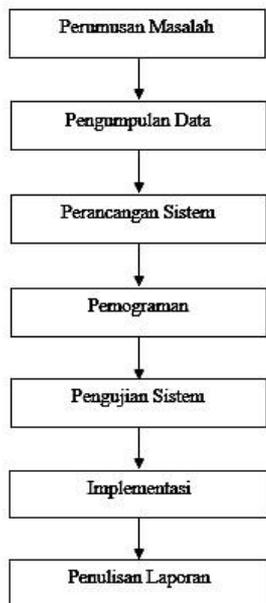
Menurut enterprise (2014:1), untuk menampung dan mengatur data yang begitu banyak dapat menggunakan Relational Database Management System (RDBMS) karena semua data disimpan dalam tabel-tabel yang berbeda dan dihubungkan berdasarkan relasinya menggunakan primary key dan foreign key [5].

#### G. DFD (*data flow diagram*)

Data Flow Diagram seakan-akan mencerminkan penekanan pada data, namun sebenarnya DFD lebih menekankan segi proses. Pengertian Data Flow Diagram adalah suatu network yang menggambarkan suatu sistem automat/komputerisasi, manualisasi atau gabungan dari keduanya yang penggambarannya disusun dalam bentuk kumpulan komponen sistem yang saling berhubungan sesuai dengan aturan mainnya. (Rosa, 2013:69) [6].

### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu metode mengumpulkan, menyusun, mengklasifikasikan data dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan segala pengaduan terhadap Puskesmas Kopelma Darussalam, sehingga di upayakan data yang terangkum merupakan informasi yang saling berkaitan satu sama lain serta beralasan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya



Gambar 3.1 Alur Penelitian

A. Alat dan Bahan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini dibutuhkan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang digunakan sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Dalam penelitian ini perangkat keras yang penulis gunakan yaitu 1 (satu) unit komputer yang memenuhi standar minimum perangkat lunak untuk bisa menjalankan program yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis web.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Windows 7 sebagai sistem operasi, XAMPP Control Panel v3.2.5 sebagai server yang berdiri sendiri (localhost), MySql sebagai database dan Adobe Dreamweaver CS 5 sebagai sistem berbasis web. PHP, HTML, dan CSS.

B. Tempat Penelitian

Penelitian dalam penulisan tugas akhir ini dilakukan pada Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh Provinsi Aceh yang beralamat di Jln. Inong Bale No. 38, Rukoh, Syiah Kuala, Banda Aceh, Aceh, Indonesia.

C. Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah langkah awal dalam pembuatan sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam berbasis web ini. Perancangan sistem ini dilakukan dengan menggunakan microsoft word 2016. Tahap untuk merancang sistem pengaduan di Puskesmas meliputi beberapa tahap yaitu :

1. Pembuatan diagram konteks
2. Pembuatan DFD (*data flow diagram*)

1. Diagram Konteks

Diagram konteks menggambarkan aliran data sistem secara umum. Didalamnya termasuk apa yang menjadi input, output dan entitas eksternal yang berhubungan dengan sistem. Diagram konteks terdiri dari satu simbol proses yang menggambarkan sebuah proses. Diagram konteks pada sistem informasi pengaduan Puskesmas dapat dilihat pada gambar 3.2.



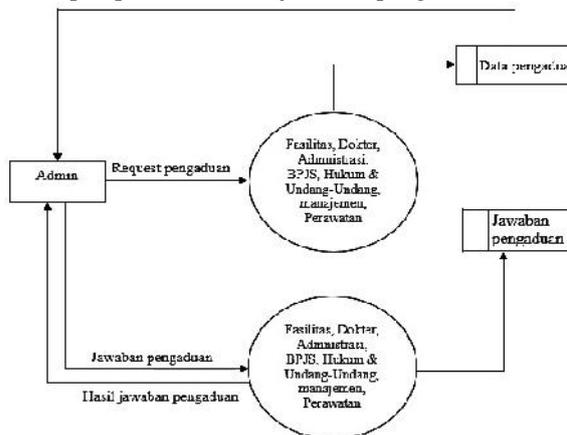
Gambar 3.2 Diagram Konteks

2. DFD (*Data Flow Diagram*)

Tujuan DFD adalah untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas.

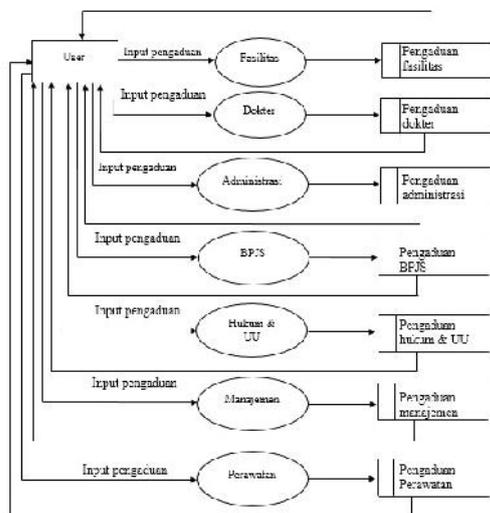
a. DFD (*Data Flow Diagram*) Admin Level 1

DFD (*data flow diagram*) admin level 1 merupakan DFD admin dimana admin menginput request data pengaduan ke sistem berupa pilihan menu yang dapat dipilih oleh user ketika ingin memberikan pengaduan. Kemudian admin melihat pengaduan yang telah disimpan pada data store sistem pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam dan mengelola pengaduan tersebut setelah itu admin menginput jawaban pengaduan ke sistem dan tersimpan pada data stroe jawaban pengaduan.



Gambar 3.3 DFD Admin Level 1

b. DFD (Data Flow Diagram) User Level 1



Gambar 3.4 DFD user level 1

Pada gambar 3.4 merupakan DFD user level 1 dimana user akan menginput pengaduan ke sistem pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam dengan memilih jenis pengaduan.

D. Perancangan Database

Tahap perancangan basis data ini, menjelaskan tentang perancangan database yang digunakan dalam website pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam.

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_pengaduan	Int	30	Primary Key
Nama	Varchar	100	
Email	Varchar	50	
No_HP	Char	15	
Tanggal	Date		
Pesan	Text		

Tabel 3.1 Tabel User

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_user	Int	15	Primary Key
Nama	Varchar	100	
Password	Varchar	50	
Total_kunjungan	Int	15	
Pembayaran_terakhir	Date		

Gambar 3.2 Tabel Login

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_fasilitas	Int	50	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

Gambar 3.3 Tabel Fasilitas

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_dokter	Int	30	Primary Key
Nama	Varchar	100	
Alamat	Varchar	30	
Spesialis	Varchar	20	
Jenis_kelamin	Char	1	
No_HP	Varchar	15	

Gambar 3.4 Tabel Dokter

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_Administrasi	Int	50	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

Gambar 3.5 Tabel Administrasi

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_BPJS	Int	50	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

Gambar 3.6 Tabel BPJS

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_Hukum	Int	50	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

Gambar 3.7 Tabel Hukum & Undang-Undang

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_manajemen	Int	30	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

Gambar 3.8 Tabel Manajemen

Field	Tipe Data	Size	Keterangan
Id_perawatan	Int	30	Primary Key
Keterangan	Text		
Tanggal	Date		

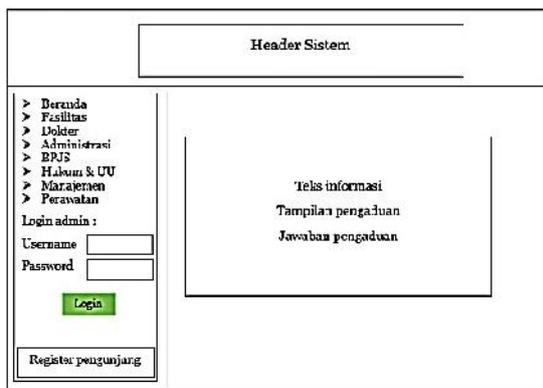
Gambar 3.9 Perawatan

E. Perancangan User Interface

Perancangan antarmuka adalah proses membuat perancangan form-form tampilan layar, selain itu dalam proses ini juga ditentukan bentuk dan isi dokumen sumber untuk memasukkan data yang kemudian diolah menjadi keluaran yang dapat digunakan oleh admin website, pengguna, dan penanggung jawab, berikut perancangan antarmuka sistem informasi pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam, terdiri dari :

1. Perancangan Tampilan Umum Sistem

Berikut ini adalah tampilan yang akan digunakan oleh pengguna sistem informasi pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam.

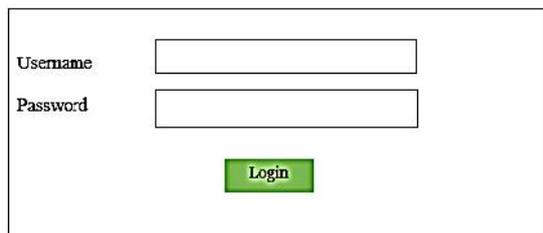


Gambar 3.5 Tampilan Umum Sistem Pengaduan

Halaman tampilan umum menampilkan sebuah formset yang terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu header menu, dan informasi. Pada bagian header terdapat logo Rumah Sakit Ubudiyah, di bagian kedua yaitu bagian menu terdapat menu-menu yang mempermudah user untuk memasukkan pengaduan dari setiap menu yang di pilih, dan terdapat kolom login untuk admin dan kolom register untuk user (pengunjung), sedangkan bagian ketiga yaitu bagian informasi, tampilan pengaduan dan jawaban pengaduan.

2. Tampilan Login Admin

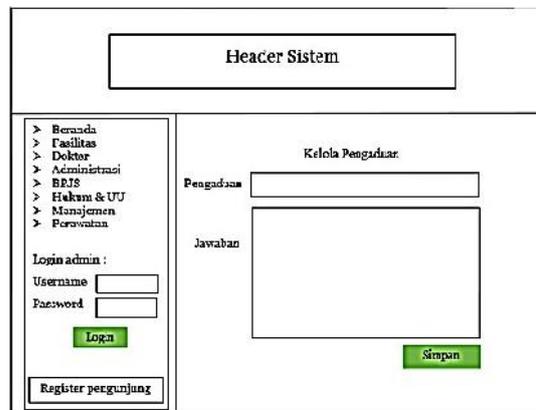
Login adalah halaman yang ditampilkan oleh sistem kepada admin, yang berfungsi untuk membatasi hak akses sistem tersebut. Admin hanya memasukkan username dan password yang telah didaftarkan di server oleh pihak Puskesmas Kopelma Darussalam. Kemudian dengan memilih tombol login maka admin akan melihat halaman selanjutnya dari website.



Gambar 3.6 Tampilan Login

3. Tampilan Halaman Admin

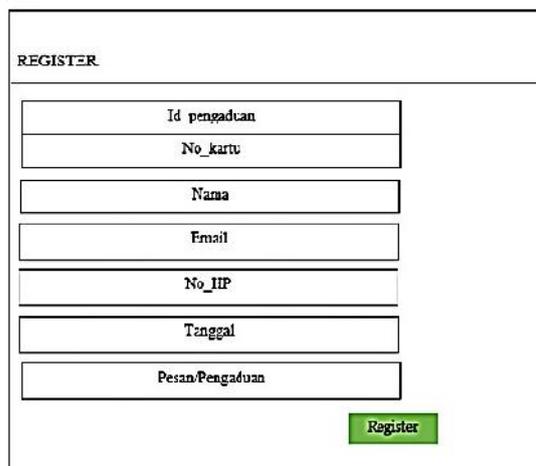
Tampilan halaman admin ini adalah tampilan setelah admin benar memasukan username dan password. Pada halaman kelola pengaduan terdapat 2 (dua) field kosong yang dapat diisi oleh admin, dan semua field tidak boleh kosong harus diisi oleh admin.



Gambar 3.7 Tampilan Halaman Admin

4. Tampilan Halaman User

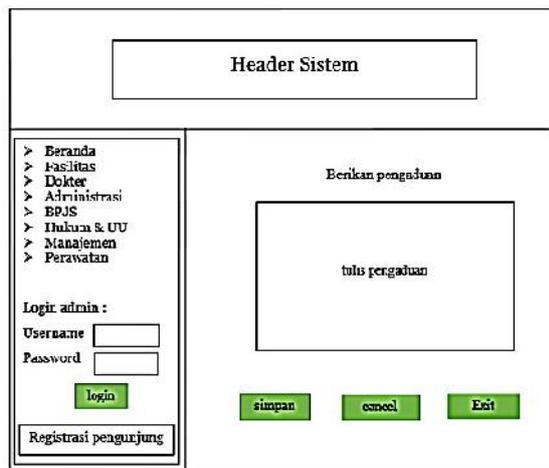
Pada tampilan halaman user, user yang ingin memberikan pengaduan dengan cara mengisi form pengaduan user di halaman publik dan harus diisi oleh user.



Gambar 3.8 Tampilan Halaman User

5. Tampilan Form Pengaduan User

Pada form pengaduan user terdapat field kosong yang dapat diisi oleh user jika ingin memberikan pengaduan terhadap Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Field kosong tersebut selalu tampil setiap user memilih menu yang terdapat pada sistem pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam.



Gambar 3.9 Tampilan Form Pengaduan User

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan penjelasan mengenai perancangan website pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam, website pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh terdiri dari :

##### A. Form Login Pengunjung

Berikut tampilan login pengunjung pada sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis website.



Gambar 4.1 Form Login Pengunjung

```
<?php
session_start();
require_once('dbKoneksi.php');
$name = $_POST['nama'];
$noKartu = $_POST['noKartu'];
$cekuser = mysql_query("SELECT * FROM pengunjung WHERE noKartu = '$noKartu'");
$jumlah = mysql_num_rows($cekuser);
$hasil = mysql_fetch_array($cekuser);
if($jumlah == 0) {
    echo "<script>a'err('Email belum terdaftar!'); wir.dew.location = 'cartu.php'</script>";
}
```

Pada form login pengunjung adalah tampilan website pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam yang pertama dilihat oleh pengunjung atau user, pada halaman ini terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Header bagian atas, pada bagian header terdapat nama Puskesmas Kopelma Darussalam dan juga terdapat nama website serta keterangan dari Puskesmas seperti jalan Puskesmas Kopelma Darussalam dan no telpon.

2. Pada bagian kiri terdapat form login pengunjung, pengunjung wajib memasukkan nama dan no kartu yang sebelumnya sudah diregistrasi oleh admin ketika membuat kartu berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam, pengunjung wajib memasukkan nama dan no kartu yang sesuai dengan kartu berobat yang telah diberikan pihak Puskesmas agar bisa masuk kedalam sistem.
3. Pada bagian kanan sistem terdapat 3 (tiga) tampilan menu di bawah header yang bisa dipilih oleh pengunjung atau user, yaitu :

##### a. Informasi

Pada menu informasi terdapat informasi yang terupdate dari Puskesmas Kopelma Darussalam dan juga informasi cara menggunakan sistem informasi pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam berbasis web.



Gambar 4.2 Tampilan Informasi

```
<body>
<table align="left" cellpadding="0" cellspacing="0"><tr><td align="center">
<?php
include "dbKoneksi.php";
$jobDB=new Koneksi();
$sql="SELECT * FROM informasi ORDER BY id_info DESC LIMIT 100";
$row=1;
$hasilSelect=$jobDB->hasilQuery($sql);
//print_r ($hasilSelect);
if ($hasilSelect>0){
foreach ($hasilSelect as $query){
echo"
<tr align=center>
<td valign=top align=justify>
<br>
<img src='gambarInformasi.$query[zamhar]' width=500px height=200px border=0><br><br>
<font face=Arial size=4><strong>$query[judul]</strong></font><br>
<font face=Arial size=2>$query[isi]</font>
<br>
<font face=Arial size=2>$query[isi]</font>
</body>
```

##### b. Daftar pesan / pengaduan

Pada menu daftar pesan / pengaduan, berisi pesan / pengaduan yang pernah dikirim pengunjung atau pasien dan juga berisi jawaban dari admin yang telah mengelola pengaduan dari pengunjung.



Gambar 4.3 Tampilan Daftar Pengaduan

c. Tentang Puskesmas Kopelma Darussalam

Pada menu ini terdapat informasi seputar Puskesmas Kopelma Darussalam, seperti sejarah Puskesmas Kopelma Darussalam, visi dan misi Puskesmas Kopelma Darussalam.



Gambar 4.4 Tampilan Tentang Puskesmas

```

<?php
session_start();
require_once("db/koneksi.php");
$name = $_POST['nama'];
$noKartu = $_POST['noKartu'];
$cekuser = mysql_query("SELECT * FROM pengunjung WHERE
noKartu = '$noKartu'");
$jumlah = mysql_num_rows($cekuser);
$hasil = mysql_fetch_array($cekuser);
if($jumlah == 0) {
    echo "<script>alert('Email belum terdaftar!'); window.location =
'kartu.php'</script>";
} else {
    if($noKartu > $hasil['noKartu']) {
        echo "<script>alert('Password Salah!'); window.location =
'kartu.php'</script>";
    } else {
        session_start();
        $_SESSION['nama'] = $_POST['nama'];
        $_SESSION['noKartu'] = $_POST['noKartu'];
        header('location:kartu.php');
    }
}
    
```

B. Beranda Pengunjung

Berikut tampilan beranda pengunjung pada sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis website.



Gambar 4.5 Tampilan Beranda Pengunjung

```

<html>
<head>
<title><title>
<meta name="viewport" content="width=device-width; initial-scale=1.0;
maximum-scale=1.0;"/>
</head>
<frameset rows="15%*" border="0">
<frame name="atas" scrolling="no" src="header.php" />
<frameset col="18%*">
<frame name="menu" scrolling="no" src="menu.html" />
<frame name="isi" src="kartu.php" />
</frameset>
</frameset>
</frameset></frames>
</html>
    
```

Halaman beranda pengunjung adalah halaman yang ditampilkan setelah pengunjung berhasil melakukan login sistem, pada halaman ini terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Header bagian atas, pada bagian header terdapat nama Puskesmas Kopelma Darussalam dan juga terdapat nama website serta keterangan dari Puskesmas seperti jalan dan no telpon Puskesmas Kopelma Darussalam.
2. Pada bagian kiri terdapat pilihan menu pengaduan yang bisa dipilih oleh pengunjung untuk menginput aduannya ke Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Menu pilihan pengaduan yang bisa dipilih oleh pengunjung atau pasien yaitu :

a. Pengaduan fasilitas

Pada pengaduan fasilitas terdapat beberapa fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh yaitu :

- a. Fasilitas apotek
- b. Fasilitas laboratorium
- c. Fasilitas IGD
- d. Fasilitas instalansi bedah
- e. Fasilitas ambulans
- f. Fasilitas persalinan
- g. Fasilitas poli umum

b. Pengaduan dokter

Pengaduan pada dokter yaitu tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap dokter yang menangani pasien, sehingga pasien ingin memberikan keluhannya.

c. Pengaduan administrasi

Pengaduan administrasi yaitu tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap petugas administrasi di Puskesmas Kopelma Darussalam.

d. Pengaduan BPJS

Pengaduan BPJS yaitu pengaduan tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap petugas BPJS di Puskesmas Kopelma Darussalam.

e. Pengaduan hukum & undang-undang

Pengaduan hukum & undang-undang yaitu tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap hukum & undang-undang yang dimiliki oleh Puskesmas Kopelma Darussalam.

f. Pengaduan manajemen

Pengaduan manajemen yaitu tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap petugas bagian manajemen di Puskesmas Kopelma Darussalam.

g. Pengaduan perawatan

Pengaduan perawatan yaitu tentang pelayanan dan keluhan pasien terhadap petugas bagian perawatan di Puskesmas Kopelma Darussalam.

Sedangkan bagian kanan terdapat informasi data dari pengunjung atau pasien yang berhasil melakukan login, data yang ditampilkan tersebut berdasarkan data yang diinput oleh admin ketika pengunjung terdaftar sebagai pasien yang berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam.

C. Tampilan Pengaduan Pengunjung

Berikut tampilan form pengaduan pengunjung pada sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *website*.



Gambar 4.6 Tampilan Pengaduan

```

<?php
session_start();
$_SESSION['nama'];
$_SESSION['noKartu'];
?>
<?php
// konfigurasi
$db_host = 'localhost';
$db_user = 'root';
$db_pass = '';
$db_name = 'puskesmas';
// koneksi ke database
$link = mysql_connect($db_host, $db_user, $db_pass) or die ("Terjadi
Kesalahan Pada Koneksi DataBase");
mysql_select_db($db_name) or die ("Ada Kesalahan Pada Saat Select
Database");
// menampilkan data
$search = $_SESSION['noKartu'];
$sql = mysql_query("SELECT * FROM pendaftaran WHERE noKartu
    
```

Halaman pengaduan pengunjung tampil setelah pengunjung memilih salah satu menu pilihan pengaduan yang terdapat pada bagian kiri sistem. Pada halaman ini terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

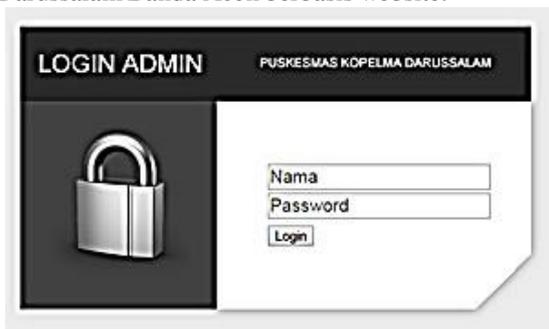
1. Header bagian atas, pada bagian header terdapat nama Puskesmas Kopelma Darussalam dan juga terdapat nama website serta keterangan dari Puskesmas seperti jalan dan no telpon Puskesmas Kopelma Darussalam.
2. Pada bagian kiri terdapat pilihan menu pengaduan yang bisa dipilih oleh pengunjung untuk menginput aduannya ke Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh.
3. Pada bagian kanan terdapat form kosong, form kosong ditampilkan setelah pengunjung memilih salah satu menu pengaduan pada bagian kiri, maka akan tampil form kosong seperti di gambar 4.6. Pengunjung wajib mengisi form kosong tersebut jika ingin memberikan pengaduan dan menuliskan

pengaduan yang ingin disampaikan kepada Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Setelah mengisi pengaduan atau keluhan kepada Puskesmas kemudian pilih simpan.

setelah semuanya selesai pengunjung bisa logout, admin akan memproses pengaduan pengunjung atau pasien.

D. Form Login Admin

Berikut tampilan form login admin pada sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *website*.



Gambar 4.7 Form Login Admin

```

<html>
<head>
<title>loginAdmin</title>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1">
</head>
<body bgcolor="#e6e6e6" leftmargin="0" topmargin="0" marginwidth="0"
marginheight="0">
<!-- Save for Web Slices (loginAdmin.psd) --><br><br><br><br><br>
<table id="Table_01" width="612" height="366" border="0" cellpadding="0"
cellspacing="0" align="center">
<tr>
<td colspan="3">
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">
</td>
<td colspan="1" rowspan="2">
<table border="0" width="488" height="181" align="right">
<tr>
<td colspan="2">
<input type="text" value="Nama" />
</td>
<td colspan="1">
<input type="password" value="Password" />
</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2" style="text-align: right;">
<input type="button" value="Login" />
</td>
</tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>
</body>
</html>
    
```

Form login admin adalah halaman website untuk admin melakukan login. Pada halaman ini operator diwajibkan memasukkan nama dan *password* agar bisa masuk kedalam sistem.

E. Beranda Admin

Berikut tampilan beranda admin pada sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis *website*.



Gambar 4.8 Beranda Admin

```
<html>
<head>
<title><title>
<meta name="viewport" content="width=device-width; initial-scale=1.0;
maximum-scale=1.0;">
</head>
<frameset rows="15%,*" border="0">
<frame name="atas" scrolling="no" src="header.php" />
<frameset cols="18%,*">
<frame name="menu" scrolling="no" src="menuAdmin.html" />
<frame name="isi" src="tab2.php" />
</frameset>
</frameset></noframes></noframes>
</html>
```

Setelah admin berhasil melakukan login maka akan tampil beranda admin, tampilan pertama yang terlihat adalah pesan-pesan aduan dari pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam yang sudah memberikan pengaduannya. Pada tampilan beranda admin terdapat 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Header bagian atas, pada bagian header terdapat nama Puskesmas Kopelma Darussalam dan juga terdapat nama website serta keterangan dari Puskesmas seperti jalan Puskesmas Kopelma Darussalam dan no telpon.
2. Pada bagian kiri terdapat beberapa menu yang hanya dapat dilihat oleh admin yaitu :
  - a. Pesan pengaduan, pada menu pesan pengaduan terdapat 2 (dua) pilihan menu yaitu pertama semua pesan masuk dan yang kedua kategori pesan.
  - b. List data, pada menu list data terdapat 2 (dua) pilihan menu yaitu pertama list data pengunjung dan kedua list data informasi.
  - c. Input data, pada menu input data terdapat 2 (dua) pilihan menu yaitu pertama registrasi pengunjung dan kedua input informasi.
  - d. Cari data, pada menu cari data admin bisa memasukkan kategori data yang dicari jika data tersebut tersimpan dalam database maka akan tampil tetapi jika tidak maka tidak akan tampil.
3. Sedangkan pada bagian ketiga yaitu terdapat 3 (tiga) menu dibawah header yaitu :
  - 1) Semua pengaduan  
 Pada menu semua pengaduan terdapat semua pengaduan pengunjung yang telah memasukkan pengaduannya di sistem pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam.
  - 2) Pengaduan terjawab  
 Pada menu pengaduan terjawab berisi pengaduan-pengaduan yang sudah dijawab oleh admin.
  - 3) Pengaduan belum terjawab  
 Pada menu pengaduan belum terjawab berisi aduan-aduan pengunjung atau pasien yang belum dijawab oleh admin.

#### F. Pesan Pengaduan

Pada menu pesan pengaduan terdapat 2 (dua) pilihan menu yang bisa dipilih oleh admin, yaitu :

### 1. Semua Pesan Masuk



Gambar 4.9 Tampilan Semua Pesan Masuk

```
<?php
session_start();
include ".dbKoneksi.php";
$gl = date("yy-mm-dd H:i:s");
$objDB=new Koneksi();
/*print_r($_POST);*/
$sql="INSERT INTO pengaduan
(nama,noKartu,tgl,kategori,pesan,status,jawaban)
VALUES
($_POST[nama],
$_POST[noKartu],
'$gl',
$_POST[kategori],
$_POST[pesan],
$_POST[status:jawaban])";
$hasil=$objDB->hasilQueryInsert($sql);
if ($hasil==TRUE){
```

Setelah admin memilih menu pesan pengaduan maka akan keluar 2 (dua) pilihan menu yaitu semua pesan masuk dan kategori pesan, pada tampilan di gambar 4.9 adalah tampilan semua pesan masuk. Pada menu ini menampilkan semua pesan atau pengaduan yang masuk dari pengunjung di Puskesmas Kopelma Darussalam. Pada tampilan semua pesan masuk terdapat beberapa tampilan data dari pengunjung yang telah mengirimkan pengaduannya yaitu :

- a. No identitas. Pada no identitas disini terdapat nama pengunjung yang memberikan pengaduannya dan no kartu Puskesmas pengunjung atau pasien di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh.
- b. Pesan atau pengaduan. Pada pesan/pengaduan terdapat dua keterangan yaitu pertama waktu pengaduan dan kedua perihal aduan yang di kirimkan oleh pengunjung atau pasien.
- c. Status jawaban. Pada status jawaban terdapat keterangan jawaban dari pengaduan pengunjung, mana jawaban yang sudah dijawab oleh admin dan mana yang belum terjawab.
- d. Aksi. Disini keterangan dari aksi yaitu admin mengelola jawaban dari pengaduan pengunjung yang belum terjawab dan jika jawaban pengunjung sudah terjawab admin bisa juga melihat di aksi dengan detail jawaban yang telah dikirimkan ke pengunjung.



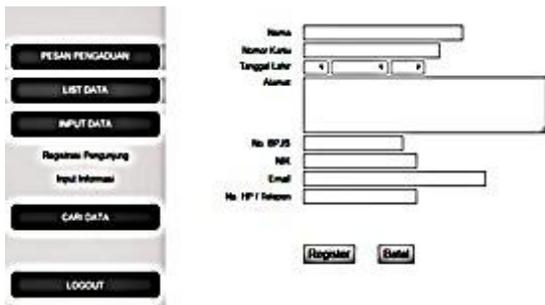
Kopelma Darussalam baik informasi seputar kesehatan ataupun fasilitas berobat gratis.

2. Aksi, disini admin bisa mengedit informasi yang telah di *input* sebelumnya atau menghapus informasi yang sudah tidak dibutuhkan lagi.

#### H. Input Data

Pada tampilan input data terdapat 2 (dua) pilihan menu yang bisa dipilih oleh admin, yaitu :

##### 1. Registrasi Pengunjung



Gambar 4.13 Tampilan Registrasi Pengunjung

```
<?php
include "../dbKoneksi.php";
$koneksi=new Koneksi();
$sql="UPDATE pengunjung SET noKartu='".$_POST['noKartu'].
    "tg='".$_POST['tg.'],
    "bln='".$_POST['bln'],
    "thn='".$_POST['thn'],
    "alamat='".$_POST['alamat'],
    "noBPJS='".$_POST['noBPJS'],
    "nik='".$_POST['nik'],
    "nama='".$_POST['nama'],
    "email='".$_POST['email'],
    "noHp='".$_POST['noHp']
    WHERE id_pengunjung='".$_POST['id_pengunjung]";
    $hasil=$koneksi->hasilQueryInsert($sql);
    header('location: listPengunjung.php');
?>
```

Pada halaman registrasi pengunjung di input oleh admin ketika pengunjung ingin berobat di Puskesmas, admin wajib mengisi setiap kolom untuk kebutuhan penginputan data pengunjung atau pasien yang ingin berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh. Adapun kolom kosong yang wajib diisi oleh admin yaitu :

- a. Nama, yaitu nama dari pasien atau pengunjung Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh.
- b. Nomor kartu, yaitu no kartu pasien atau pengunjung Puskesmas yang wajib diisi oleh admin dan wajib dimiliki oleh setiap pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam.
- c. Tanggal lahir, merupakan tanggal lahir dari pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam.
- d. Alamat, yaitu alamat dari pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam.
- e. NO. BPJS, yaitu no BPJS yang dimiliki oleh pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam.
- f. NIK, yaitu no induk KTP (kartu identitas penduduk) yang dimiliki oleh pasien atau pengunjung Puskesmas Kopelma Darussalam.

g. Email, yaitu email yang di miliki oleh pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam.

h. NO.HP / Telepon, yaitu no HP atau no telepon yang dimiliki oleh pengunjung Puskesmas Kopelma Darussalam.

##### 2. Input Informasi



Gambar 4.14 Tampilan *input* informasi

```
<?php
session_start();
include "../dbKoneksi.php";
$tgl = date("ccyy-mm-dd H:i:s");
$koneksi=new Koneksi();
/*print_r($_POST);*/
$lokasiFile = $_FILES['fileUpload']['tmp_name'];
$namaFile = $_FILES['fileUpload']['name'];
/* Apabila ada gambar yang di upload */
if (!empty($lokasiFile)){
    move_uploaded_file($lokasiFile,"gambarInformasi/$namaFile");
    $sql="INSERT INTO informasi
        (judul,
        tgl,
        isi,
        gambar)
        VALUES
        ('".$_POST['judul'],
        "',$tgl,
        "',$POST[isi],
        "',$namaFile)";
    $hasil=$koneksi->hasilQueryInsert($sql);
    //echo ($sql);
    if ($hasil==TRUE){
        //print("Data berhasil disimpan!");
    }
}
```

Pada tampilan input informasi terdapat form kosong yang dapat diisi oleh admin ketika ingin menginput informasi terbaru dari Puskesmas. Informasi tersebut berguna untuk pengunjung website pengaduan Puskesmas. Terdapat dua form kosong pada halaman input informasi, yaitu :

1. Judul informasi, admin bisa mengisi judul informasi yang berhubungan dengan informasi yang ingin di input.
2. Isi informasi, admin bisa mengisikan informasi penting yang ingin di input dari Puskesmas Kopelma Darussalam dan bisa dilihat oleh pengunjung ketika masuk ke website pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam, serta bisa upload gambar yang sesuai dengan isi informasi yang akan di kirim. Sehingga pengunjung dimanapun dan kapanpun bisa melihat informasi terbaru dari Puskesmas.

##### I. Cari Data

Berikut tampilan cari data ketika admin ingin mencari data yang diinginkan atau dibutuhkan.



Gambar 4.15 Tampilan Pencarian Data

```
// koneksi ke database
$link = mysql_pconnect ($db_host, $db_user, $db_pass) or die ("Terjadi
Kesalahan Pada Koneksi DataBase");
mysql_select_db ($db_name) or die ("Ada Kesalahan Pada Saat Select
Database");
// menampilkan data
if ((isset($_POST['submit'])) AND ($_POST['search'] <> "")) {
$search = $_POST['search'];
$sql =mysql_query("SELECT * FROM pengaduan WHERE
statusJawaban LIKE '%$search%'"); or die(mysql_error());
//menampilkan jumlah hasil pencarian
$jumlah = mysql_num_rows($sql);
if ($jumlah > 0) {
echo "
```

Pada halaman pencarian data merupakan data yang dapat dicari pada sistem Pengaduan Puskesmas Kopelma Darussalam. Menu ini tampil ketika admin ingin mencari sebuah data, admin bisa memasukkan data yang dicari kemudian memilih kategori data yang dicari pada sistem, jika data tersebut tersimpan dalam database maka akan tampil tetapi jika tidak maka tidak akan tampil.

Setelah semuanya selesai maka petugas atau admin dapat keluar dari sistem dengan memilih menu *logout*.

## V. KESIMPULAN DAN

### SARAN A. Kesimpulan

Dari hasil uraian pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut :

1. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam merupakan suatu upaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berobat pada Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh.
2. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam adalah kumpulan pengaduan atau pesan dari pengunjung mengenai pelayanan dan fasilitas yang terdapat pada Puskesmas Kopelma Darussalam, selain berisi pengaduan dan pesan dari pengunjung website ini juga menyediakan informasi-informasi terbaru dari Puskesmas Kopelma darussalam Banda Aceh.

3. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam Banda Aceh berbasis website telah berhasil dibangun dengan menggunakan bahasa pemograman PHP, HTML dan CSS sehingga menghasilkan form login pengunjung dan admin, beranda pengunjung dan admin, form input pengaduan pengunjung, pesan pengaduan, *list* data

pengaduan, input data pengunjung dan informasi, cari data. Output yang dihasilkan sistem ini adalah pengaduan atau pesan dari pengunjung dan informasi dari Puskesmas Kopelma Darussalam.

4. Dengan adanya sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam mempermudah pengunjung atau pasien Puskesmas Kopelma Darussalam untuk menyampaikan keluhannya dimanapun dan kapanpun.
5. Dengan adanya sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam dapat menyimpan data-data pasien yang berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam.
6. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam merupakan sistem yang hanya berisi tentang pengaduan atau keluhan dari pengunjung Puskesmas Kopelma Darussalam.
7. Sistem informasi pengaduan di Puskesmas Kopelma Darussalam hanya dapat diakses oleh pengunjung Puskesmas yang telah mendapatkan kartu berobat pada Puskesmas Kopelma Darussalam.

### B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan berhubungan dengan sistem yang dibuat adalah:

1. Pembangunan website ini masih bisa dibuat semenarik mungkin dan dikembangkan lebih lanjut terutama dalam tampilan sistemnya agar pengunjung lebih betah dalam mengunjungi web ini.
2. Dari segi yang disajikan mungkin belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu, ada baiknya dengan menambah beberapa informasi yang lebih lengkap.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Departmen Kesehatan. 2007. Direktorat JendralBina pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.
- [2]. Wahana Komputer. 2013. Edisi ke-1. AdobeDreamweaver CS6. Yogyakarta.
- [3]. Kadir, Abdul. 2013. Pengenalan Sistem InformasiEdisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- [4]. Solichin, A. 2012, Pemograman Web Dengan php dan MySQL. Jakarta: Universitas Budi Luhur.
- [5]. Jubilee Enterprise. 2014. Pengenalan Pemrograman Komputer. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- [6]. A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. 2013. Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek. Informatika. Bandung.