

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

***WEBSITE* PENGADUAN LAYANAN KESEHATAN  
PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA  
MOHAMAD HASAN PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:**

**INDAH SEPTIANI**

**021180014**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja**

**Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

***WEBSITE* PENGADUAN LAYANAN KESEHATAN  
PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA  
MOHAMAD HASAN PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:**

**INDAH SEPTIANI**

**021180014**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja**

**Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG**

**2021**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : **INDAH SEPTIANI**  
**NOMOR POKOK** : **021180014**  
**PROGRAM STUDI** : **S1 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA SATU (S1)**  
**JUDUL** : **WEBSITE PENGADUAN LAYANAN KESEHATAN**  
**PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA**  
**MOHAMAD HASAN PALEMBANG**

**Tanggal** : **14 Juli 2021**

**Mengetahui,**

**Pembimbing**

**Ketua**

**Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIDN: 0207028501**

**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**NAMA** : **INDAH SEPTIANI**  
**NOMOR POKOK** : **021180014**  
**PROGRAM STUDI** : **S1 SISTEM INFORMASI**  
**JENJANG PENDIDIKAN** : **STRATA SATU (S1)**  
**JUDUL** : **WEBSITE PENGADUAN LAYANAN KESEHATAN**  
**PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA**  
**MOHAMAD HASAN PALEMBANG**

**Tanggal** : **28 Juli 2021**

**Penguji 1**

**Andika Widvanto, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN: 0221129301**

**Tanggal** : **28 Juli 2021**

**Penguji 2**

**Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng.**

**NIDN: 0215028002**

**Menyetujui,**

**Ketua**

**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP 09.PCT.13**

## MOTTO & PERSEMBAHAN

**Motto :**

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

*..Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya..*

*(Surat Al Baqarah ayat 286).*

*“Seberapa tinggimu mencari pengetahuan, seberapa dalam mu menuntut ilmu,*

*seberapa banyak guru yang mengajarmu, tetap bergantung pada dirimu sendiri”*

**Ku persembahkan Kepada :**

- Ibu dan bapak
- Keluarga besarku
- Dosen pembimbing
- kacang squadd

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini yang berjudul “Website Pengaduan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang” tepat pada waktunya. Laporan ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Sistem Informasi STMIK PalComtech Palembang. Sebagai rasa syukur dan hormat, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ketua STMIK PalComtech Bapak Benedictus Effendi,S.T.,M.T.,
2. Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Andri Saputra, S.Kom.,M.Kom.,
3. Dosen Pembimbing Ibu Febria Sri Handayani, S.Kom.,M.Kom
4. Dosen dan karyawan STMIK PalComTech, dan
5. Segenap pimpinan dan karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang yang telah memberikan izin praktik kerja lapangan.

Tidak lupa ucapan terima kasih kepada orang tuaku, keluargaku, teman-teman seperjuanganku yang telah memberi dukungan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini masih banyak kekurangan, Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran-saran, kritik, dan petunjuk yang membangun untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Demikian, semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dibuat dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca.

Palembang, 14 Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO &amp; PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	3
1.3.1. Tujuan .....	3
1.3.2 Manfaat .....	4
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan .....	5
1.4.1 Tempat.....	5
1.4.2 Waktu .....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.1. Observasi.....	5
1.5.2. Wawancara.....	6

1.5.3 Dokumentasi .....	6
1.5.4 Studi Pustaka.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Website .....	7
2.1.2 PHP.....	7
2.1.3 Database .....	8
2.1.4 MySQL .....	8
2.1.5 Flowchart .....	9
2.1.6. Entity Relationship Diagram (ERD).....	11
2.1.7. Data Flow Diagram (DFD) .....	12
2.2. Gambaran Umum .....	13
2.2.1. Sejarah.....	13
2.2.2. Struktur Organisasi .....	18
2.2.4. Uraian Tugas dan Wewenang .....	19
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Hasil Pengamatan.....	34
3.1.1 Prosedur Yang Berjalan .....	34
3.1.2 Prosedur yang diusulkan Untuk Masyarakat .....	36
3.1.3 Prosedur yang diusulkan untuk <i>admin</i> rumah sakit .....	38
3.2 Evaluasi dan Pembahasan .....	40
3.2.1 Diagram Alir Data.....	41
1. Diagram Konteks.....	41

2. <i>Diagram Nol</i> .....	42
3. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	43
3.2.2 Struktur Tabel.....	44
3.2.3 <i>Desain Interface</i> .....	48
3.2.4 Hasil <i>Desain Interface</i> .....	59
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Prosedur yang berjalan .....	35
Gambar 3.2 Prosedur yang diusulkan masyarakat .....	37
Gambar 3.3 Prosedur yang diusulkan admin .....	39
Gambar <i>diagram Konteks 3.2.1</i> .....	42
Gambar <i>diagram</i> Nol 3.2.2.2 .....	43
Gambar 3.2.3 ERD ( <i>Entity Relationship Diagram</i> ).....	44
Gambar 5.1 <i>Desain</i> Halaman Pelapor.....	49
Gambar 5.2 <i>Desain</i> Halaman Cek Pengaduan .....	50
Gambar 5.3 <i>Desain</i> Halaman Tentang Pengaduan .....	51
Gambar 5.3 <i>Desain</i> Halaman <i>Login Admin</i> .....	52
Gambar 5.4 <i>Desain</i> Halaman Beranda <i>Admin</i> . .....	53
Gambar 5.5 <i>Desain</i> Halaman Data Pelapor .....	54
Gambar 5.6 <i>Desain</i> Halaman Data Pengaduan .....	55
Gambar 5.7 <i>Desain</i> Halaman Data Tindak Lanjut.....	56
Gambar 5.8 <i>Desain</i> Halaman Tindak Lanjut .....	57
Gambar 5.9 <i>Desain</i> Halaman Laporan.....	58
Gambar 6.0 <i>Desain</i> Halaman <i>User</i> .....	57
Gambar 6.1 <i>Desain</i> interface Pelapor .....	60
Gambar 6.2 <i>Desain Interface</i> Cek Pengaduan pengaduan.....	61
Gambar 6.3 <i>Desain Interface</i> Tentang .....	62

Gambar 6.4 <i>Desain Interface Login Admin</i> .....	63
Gambar 6.5 <i>Desain Interface Beranda Admin</i> .....	64
Gambar 6.6 <i>Desain Interface Data Pelapor</i> .....	64
Gambar 6.7 <i>Desain Interface Data Pengaduan</i> .....	65
Gambar 6.8 <i>Desain Interface Data Tindak Lanjut</i> .....	66
Gambar 6.9 <i>Desain Interface Tindak Lanjut</i> .....	66
Gambar 7.0 <i>Desain Interface Laporan</i> .....	68
Gambar 7.1 <i>Desain Cetak Data</i> .....	68
Gambar 7.2 <i>Desain interface Halaman User</i> .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 simbol – Simbol <i>Flowchart</i> .....	10
Tabel 2.2 Simbol – Simbol <i>ERD</i> .....	11
Tabel 2.3 Simbol – Simbol <i>DFD</i> .....	12
Tabel 4.1 Struktur Tabel Admin .....	45
Tabel 4.2 Struktur Tabel Pelapor .....	45
Tabel 4.3 Struktur Tabel Data Aduan .....	46
Tabel 4.4 Struktur Tabel Tindak Lanjut.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin tingginya tingkat kebutuhan sistem informasi dan teknologi informasi menuntut pihak administrasi Rumah Sakit untuk mengikuti perkembangan zaman. perkembangan teknologi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh rumah sakit bhayangkara Mohamad hasan Palembang, salah satu contohnya layanan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, berdasarkan observasi peneliti lakukan selama Praktik Kerja Lapangan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang yang beralamatkan Jalan. Jendral. Sudirman No.KM 4, RW.5, Ario Kemuning, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, pengaduan layanan Kesehatan rumah sakit belum maksimal.

Menurut Agus Fanar Syukri, (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Proses pengaduan layanan kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkra Mohamad Hasan Palembang menggunakan email, masyarakat mengirimkan pengaduan melalui pesan email untuk menyampaikan aspirasi pengunjung terhadap layanan rumah sakit yang kurang baik.

Dari hasil Wawancara dengan bapak Yana Mulyana sebagai staff Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang permasalahan yang terjadi adalah pesan yang masuk menggunakan email tidak hanya pesan dari pengaduan layanan Kesehatan saja sehingga pesan yang terikirim tidak terbaca dan staff harus merekap data yang masuk dibuku pengaduan.

Oleh karena itu Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang ingin membangun website pengaduan layanan Kesehatan sendiri untuk mempermudah proses pengaduan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu **“Website Pengaduan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bhyangkara Mohamad Hasan Palembang”**

## **1.2 Ruang Lingkup**

1. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang, Adapun sumber data untuk penelitian diperoleh dari staf bagian Layanan Umum.
2. Pengguna *user* dalam *website* pengaduan layanan Kesehatan ini adalah *admin* rumah sakit sebanyak 3 orang, *operator* 1 orang, dan seluruh masyarakat.
3. A. Proses pengaduan *user* masyarakat
  - Menginput pengaduan (nama lengkap, nomor hp, jenis kelamin, pekerjaan, alamat, *upload* bukti pengaduan, dan uraikan alasan pengaduan )

- Masyarakat dapat mengecek *respon* pengaduan dari *admin*, dihalaman cek pengaduan dengan menginput (no\_hp) yang telah di *inputkan* di pengaduan

#### B. Proses pengelolaan pengaduan dari *admin*

- *Admin* mendapat data pengaduan dari masyarakat yang telah mengisi pengaduan.
- *Admin* menindak lanjuti laporan yang masuk di halaman data pengaduan.
- *Admin* mencetak laporan data pengaduan untuk ditujukan kepada karmukit (Kepala Rumah Sakit) bapak dr. Wahono Edhi Prastowo, Sp.PD, FINASIM.
- *Admin* merekap data pengaduan pada halaman *dashboard* rekap data (rekap data dalam *format Microsoft excel*).

4. Sistem ini menggunakan Bahasa *pemrograman PHP* dan *database MYSQL*

### 1.3. Tujuan dan Manfaat

#### 1.3.1. Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah membangun sebuah *website* Pengaduan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang yang dapat membantu dalam pengaduan masyarakat.

## **1.3.2. Manfaat**

### **1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

1. Mengetahui lingkungan kerja pada rumah sakit untuk menambah pengalaman.
2. Mengetahui kendala di lingkungan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama diperguruan khususnya *pemrogramman*.

### **1.3.2.2. Manfaat Bagi Akademik**

1. Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi selanjutnya.
2. Diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi yang membutuhkannya khususnya dalam *pemrogramman*.
3. Sebagai acuan bagi akademik untuk kelanjutan penelitian dimasa yang akan datang.

### **1.3.2.3. Manfaat Bagi Rumah Sakit**

1. Mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan layanan Kesehatan
2. Membantu staf dalam mengelola pengaduan layanan Kesehatan
3. Mempermudah staf untuk membuat laporan pengaduan layanan Kesehatan.

## **1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

### **1.4.1. Tempat PKL**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan bertempat di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang yang beralamatkan Jalan. Jendral. Sudirman No.KM 4, RW.5, Ario Kemuning, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL**

Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan terhitung tanggal 08 Maret 2021 - 08 April 2021 Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan bertempat di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan, dilaksanakan dari hari senin sampai jumat pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00..

## **1.5. Teknik Pengumpulan Data**

### **1.5.1. Observasi**

Tersiana (2018: 12) mendefinisikan Observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya, observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Dalam penulisan laporan ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung objek-objek di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang yaitu, pengaduan masyarakat, dan pengelolaan pengaduan, data yang diperoleh dari hasil pengamatan yaitu data pengaduan yang telah dicatat dibuku pengaduan.

### **1.5.2. wawancara**

Menurut Tersiana (2018:12), Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan Bapak Yana Mulyana selaku balai layanan umum. Data yang didapat dari hasil wawancara berupa struktur organisasi, visi dan misi, alur pengaduan yang berjalan.

### **1.5.3. Dokumentasi**

Dokumentasi menurut (Sugiyono, 2017:240), Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah diteliti. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini penulis memperoleh dokumentasi dari staf rumahsakit berupa data dan foto di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang.

### **1.5.4. Studi Pustaka**

Tersiana (2018: 12) mengemukakan bahwa studi dokumen merupakan kajian yang diperoleh dari bahan *documenter* yang tertulis, berupa buku teks, naskah, artikel, dan sebagainya.

Studi Pustaka yang dilakukan penulis yaitu dengan cara mengumpulkan beberapa referensi buku dan mengutip jurnal penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian untuk mendukung penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Website**

Menurut Bekti (2015:35) menyimpulkan bahwa: *Website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

##### **2.1.2. PHP**

Pada saat sekarang *PHP* lebih lebih dikenal dengan *singkatan PHP Hypertekt Preprocessor*. Sesuai dengan namanya, *PHP* digunakan untuk membuat website pribadi. *PHP* merupakan suatu bahasa *pemograman* yang digunakan *user* untuk membangun sebuah web saat ini dan dapat digunakan secara gratis.

Menurut Menurut Anhar dalam (Rahmayu, 2016:34), “*PHP (PHP Hypertext Preprocessor)* yaitu bahasa pemrograman web server-side yang bersifat open source. *PHP* merupakan script yang terintegrasi dengan *HTML* dan berada pada server (server side *HTML embedded scripting*)”

Sedangkan, menurut Solichin (2016:11) mengemukakan bahwa

“PHP merupakan salah satu bahasa pemrograman berbasis *web* yang ditulis oleh seseorang dan untuk pengembang web”.

### 2.1.3. Database

Data merupakan fakta mengenai suatu objek seperti manusia, benda, peristiwa, konsep, keadaan dan sebagainya yang dapat dicatat dan mempunyai arti. Dalam pengembangan perangkat lunak pasti ada yang namanya basis data ini sendiri mempunyai peranan penting untuk menyimpan suatu data, dengan adanya basis data ini pengguna dapat mengakses data dengan mudah dan cepat

Menurut Sutabri (2016) dalam buku sistem informasi manajemen, database adalah suatu kumpulan data terhubung (*interrelated data*) yang disimpan secara bersama-sama pada suatu media, tanpa mengatap satu sama lain atau tidak perlu suatu kerangkapan data (*controlled redundancy*).

### 2.1.4. MySQL

MySQL termasuk jenis RDBMS (*Relation Database Management System*), pada MySQL sebuah database mengandung satu beberapa tabel, table terdiri dari sejumlah kolom dan baris. Dalam bahasa SQL, pada umumnya informasi tersimpan dalam tabel-tabel yang secara logik merupakan struktur dua dimensi yang terdiri atas baris-baris data yang berada dalam satu atau lebih kolom.

Menurut Arief dalam (Firdyanthie & Mahdiati, 2016:131) “MySQL (My Structure Query Language) adalah salah satu jenis

database server yang sangat terkenal dan banyak digunakan untuk membangun aplikasi web yang menggunakan database sebagai sumber dan pengelolaan datanya”.

#### **2.1.5. Flowchart**

Menurut Wibawanto (2017:20) “*Flowchart* adalah suatu bagan dengan simbol-simbol tertentu yang menggambarkan urutan proses secara mendetail dan hubungan antara suatu proses (intruksi) dengan proses lainnya dalam suatu program”. Diagram alur dapat menunjukkan secara jelas, arus pengendalian suatu algoritma yakni bagaimana melaksanakan suatu rangkaian kegiatan secara logis dan sistematis.

Dalam perancangan *flowchart* sebenarnya tidak ada rumus atau patokan yang bersifat mutlak (pasti). Hal ini didasari oleh *flowchart* (bagan alir) adalah sebuah gambaran dari hasil pemikiran dalam menganalisa suatu permasalahan dalam komputer. Karena setiap analisa akan menghasilkan hasil yang bervariasi antara satu dan lainnya. Kendati begitu secara garis besar setiap perancangan *flowchart* selalu terdiri dari tiga bagian, yaitu input, proses dan output.

Tabel 2.1. Simbol – Simbol *Flowchart*

Simbol	Keterangan
	<i>Terminal</i> , Menyatakan permulaan atau akhir suatu program.
	<i>Input/Output</i> , Menyatakan proses <i>input</i> atau <i>output</i> tanpa tergantung jenis peralatannya.
	<i>Process</i> , Menyatakan suatu Tindakan (proses) yang dilakukan oleh komputer.
	<i>Decision</i> , Menunjukkan suatu kondisi tertentu yang akan menghasilkan dua kemungkinan jawaban: ya atau tidak.
	Connector, Menyatakan Sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang sama.
	Offline Connector, Menyatakan sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda.
	<i>Predefined Process</i> , Menyatakan penyediaan tempat penyimpanan suatu pengolahan untuk memberi harga awal.

	Punched Card, Menyatakan <i>input</i> berasal dari kartu atau <i>output</i> ditulis ke kartu.
	<i>Punch Tape</i> ,
	<i>Document</i> , Menyatakan keluaran dalam bentuk dokumen (melalui printer).
	<i>Flow</i> , Menyatakan Jalannya arus suatu proses.

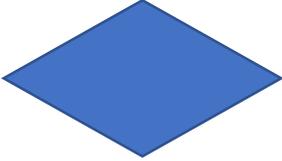
Sumber : sitorus (2015)

### 2.1.6. Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut (Sukamto & Shalahuddin, 2018:50) menyatakan bahwa “ERD digunakan untuk permodelan basis data relasional”. Adapun fungsi utama ERD yaitu sebagai alat untuk memodelkan hasil dari analisis data, sebagai alat untuk memodelkan data konseptual dan sebagai alat untuk memodelkan objek-objek dalam suatu sistem. Adapun simbol-simbol ERD adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.2 Simbol – Simbol *Entity Relationship Diagram***

Simbol	Keterangan
	<i>Entitas</i> , yaitu kumpulan dari objek yang dapat didefinisikan secara unik.

	<p><i>Relasi</i>, yaitu hubungab yang terjadi antara salah satu lebih entitas.</p> <p>Jenis hubungan antara lain, One to One, One to Many, Many to Many.</p>
	<p>Atribut, yaitu karakteristik dari entitas atau relasi yang merupakan penjelasan detail tentang entitas.</p>
	<p>Hubungan antara entitas dengan atributnya dan himpunan entitas dengan himpunan relasinya.</p>

**Sumber : sri mulyani (2016)**

### 2.1.7. *Data Flow Diagram (DFD)*

Zefriyenni dan Santoso (2015) DFD merupakan gambaran sistem secara logika yang tidak tergantung pada perangkat keras, lunak, struktur data dan organisasi file. *Data Flow Diagram* digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau lingkungan fisik itu akan disimpan. *Data Flow Diagram* juga digunakan pada metodologi pengembang sistem terstruktur.

**Tabel 2.3 Simbol – Simbol *Data Flow Diagram***

Simbol	Keterangan
	<i>Proses</i> , Menunjukkan kegiatan/kerja yang dilakukan oleh orang, mesin dan computer.
	<i>Simbol Data Flow (arus data)</i> , Menunjukkan arus dari proses.
	<i>Eksternal Entity</i> , Menunjukkan entitas entity.
	<i>Data Store</i> , Simpanan data pada komputer

Sumber. Jogiyanto(2010:700)

## 2.2. Gambaran Umum

### 2.2.1. Sejarah Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang

Keberadaan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang berawal dari keinginan para anggota Polri, PNS serta Bhayangkari untuk memiliki sebuah balai pengobatan sendiri yang kemudian diberi nama “Balai Pengobatan Tri Sakti”. Pemberian nama Tri Sakti berasal dari tiga unsur tersebut yang rela menyisihkan sebagian gaji mereka untuk mendirikan balai pengobatan.

Balai pengobatan ini berdiri tahun 1960 yang terletak di jalan Madang Palembang, dengan tenaga medis seorang dokter sipil yang

bekerja secara sukarela pada Polri yaitu dr. Ghan Tjiu Ham.

Pada tahun 1963 Balai Pengobatan Tri Sakti diubah menjadi Poliklinik Dinas Kesehatan Daerah Kepolisian (Dinkesdak) VI yang kemudian pindah ke JL.Kol.Atmo No. 9 Palembang. Sebagai Kepala Dinas Kesehatan Daerah Kepolisian (Kadiskesdak) VI yang pertama adalah Mayor (Pol) Dr. K,S Pam Budi dengan dibantu tiga orang dokter dan dua orang pembantu dokter. Dan juga pada tahun tersebut menjadi Seksi Kesehatan Jasmani dibawah Polda Sumatra Selatan tahun 1972, Mayor. Pol. Dr. K,S Pam Budi diganti oleh Mayor. Pol. Dr. Soeparno kemudian diganti oleh Kapten Pol. Dr. Tarmizi Yahya sebagai pejabat Kadiskesdak VI. Pada tanggal 1 Juli 1975 Diskesdak VI pindah ke Jalan Jenderal Sudirman Km 4,5 Palembang. Pada saat itu pula pengelolaan klinik Besalin Dinkes Brimob diserahkan kepada Sikesdak VI, kemudian atas prakarsa dari Kadin Pol VI Sumbagsel dan Kasikesjasdak VI Sumbagsel Yaitu Mayor.Pol Dr Tarmizi Yahya (Alm) Poliklinik ini berubah menjadi RS, berdasarkan Surat Keputusan Kapolri No. Pol. S. Ket/262/VI/89 tanggal 22 juni 1989 diresmikan nama Rumah Sakit Polri, kemudian pada tahun 2000 berubah menjadi Rumah Sakit Bhayangkara TK. IV Polda Sumatera Bagian Selatan sesuai keputusan Kapolri No. Pol. Skep/1480/XI/2000.

Seiring dengan kebutuhan akan pelayanan bagi anggota Polri dan Pegawai Negeri Sipil, keluarga Polri dan purnawirawan serta

masyarakat umum, maka Rumah Sakit Bhayangkara mengembangkan diri dari segi pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Bagian Sumatera Selatan. Pada bulan 30 Oktober 2001 sesuai keputusan Kapolri No. Pol.: Skep / 1549 / X / 2001, Rumah Sakit Bhayangkara TK. IV Polda Sumatera Selatan diresmikan menjadi Rumah Sakit Bhayangkara Polda Sumatera Selatan TK. III.

Adapun Karumkit Bhayangkara Palembang yang telah menjabat dari tahun 1999 sampai dengan sekarang adalah :

1. Karumkit Bhayangkara Palembang Pertama dipimpin oleh AKP drg. Soesilo Pradoto TMT 1999 – 2001;
2. Karumkit Bhayangkara Palembang Kedua dipimpin oleh AKP dr. Andri Bandarsyah TMT 2001 – 2003;
3. Karumkit Bhayangkara Palembang Ketiga dipimpin oleh AKBP dr. Priyo Kuncoro TMT 2003 – 2004;
4. Karumkit Bhayangkara Palembang Keempat dipimpin oleh AKBP dr. Setyo Purwanto TMT 2004 – 2005;
5. Karumkit Bhayangkara Palembang Kelima dipimpin oleh AKBP dr. Hj. Andi Nurhayati DFM TMT 2005 – 2007;
6. Karumkit Bhayangkara Palembang Keenam dipimpin oleh AKBP dr. Andri Bandarsyah TMT 2007 – 2008;
7. Karumkit Bhayangkara Palembang Ketujuh dipimpin oleh AKBP dr. A. Purba, SST, MK TMT 2008 – 2010;

8. Karumkit Bhayangkara Palembang Kedelapan dipimpin oleh AKBP dr. Sriwalujo TMT 2010 – 2011;
9. Karumkit Bhayangkara Palembang Kesembilan dipimpin oleh AKBP dr. Syamsul Bahar, M.Kes TMT 2011 – 2016;
10. Karumkit Bhayangkara Palembang Kesepuluh dipimpin oleh AKBP dr. Yanuar Hidayatmo, SpB, FINACS, FICS, MARS TMT 2016 – 2018.
11. Karumkit Bhayangkara Palembang Kesebelas dipimpin oleh AKBP dr. Wahono Edhi Prastowo, Sp.PD, FINASIM TMT 2018 – sekarang

Rumah Sakit Bhayangkara Palembang adalah Rumah Sakit yang diklasifikasikan sebagai Rumkit Bhayangkara Tingkat III, yang sekurang-kurangnya mampu memberikan pelayanan kesehatan 11 (sebelas) Spesialis Dasar, antara lain :Spesialis Penyakit Dalam, Spesialis Bedah Umum, Spesialis Kesehatan Anak, Spesialis Anestesi, Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan,Spesialis Gigi dan Mulut, Spesialis Kesehatan Jiwa, Spesialis Syaraf, Spesialis THT, Spesialis Mata, Spesialis Kulit dan Kelamin.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : YM.01.10/III/2096/ 2009 tanggal 9 Juni 2009 tentang Pengakuan Bahwa Rumah Sakit Telah Memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit yang meliputi : Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan

Rekam Medis.

Rumkit Bhayangkara Palembang menjadi satker BLU berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor : 57/KMK.05/2011 tanggal 28 Februari 2011 tentang Penetapan Rumkit Bhayangkara Tingkat III Palembang pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

Rumkit Bhayangkara Palembang terakreditasi Paripurna versi 2012 berdasarkan sertifikat KARS Nomor : KARS-SERT/934/XII/2017 tanggal 22 Desember 2017.

## **2.2.2. Visi dan misi Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang**

### **2.2.2.1. Visi Rumah Sakit**

Mewujudkan Rumah Sakit yang profesional dan terpercaya dibidang kedokteran kepolisian dan pelayanan kesehatan guna mendukung Provinsi Sumsel yang aman dan tertib.

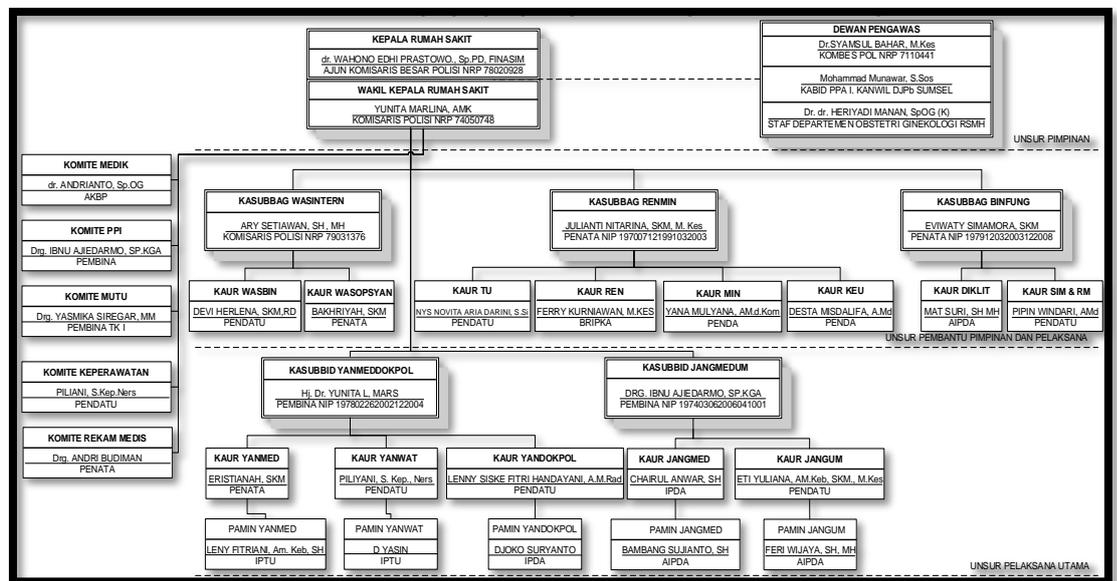
### **2.2.2.2. Misi Rumah Sakit**

1. Menyelenggarakan Kedokteran Kepolisian yang professional guna mendukung tugas Polri dalam memelihara kamtibmas dan penegakkan hukum.

2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan prima dan paripurna yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien.
3. Menambah sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Membangun kemitraan dan jejaring kerja.
5. Meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan.

**2.2.3. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Wewenang**

Adapun Struktur Organisasi pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang Dapat dilihat pada gambar 2.4 berikut ini:



Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang 2021

Gambar 2.4 Struktur Organisasi

#### **2.2.4. Uraian Tugas dan Wewenang**

Adapun uraian tugas dan wewenang pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang :

##### **a. Kepala Rumah Sakit (sebagai Pemimpin BLU)**

Kepala Rumah Sakit bertugas memimpin, menyusun kebijakan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab :

1. Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kabid Dokkes Polda Sumsel mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
2. Berdasarkan Program kerja (Proja) dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT) Bid Dokkes dan Petunjuk Teknis, Kepala Rumah Sakit menetapkan proja dan RKT Rumah Sakit serta mengawasi, mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan proja dan RKT guna menjamin tercapainya sasaran secara berhasil dan berdaya guna.
3. Membina disiplin, tata tertib dan kesadaran hukum di lingkungan Rumah Sakit.
4. Berdasarkan kebijaksanaan Kapolda Sumsel dan petunjuk teknis pembina fungsi, berkewajiban menyelenggarakan pembinaan dalam administrasi personil, logistik dan anggaran/keuangan di lingkungan Rumah Sakit serta melakukan upaya memelihara dan meningkatkan kemajuan operasional Rumah Sakit.

5. Memimpin Rumah Sakit sehingga terjamin pelaksanaan tugas fungsi.
6. Menyiapkan rencana strategis bisnis BLU.
7. Menyiapkan RBA tahunan.
8. Mengusulkan Calon Pejabat Keuangan dan Pejabat Tehnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Menyampaikan pertanggung jawaban kinerja operasional dan keuangan BLU.

**b. Dewan Pengawas**

1. Dewan Pengawas Rumah Sakit adalah dewan yang dibentuk untuk melakukan pengawasan terhadap pengelolaan rumah sakit berdasarkan Surat Perintah Kapolri dalam jabatan fungsional.
2. Dewan Pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap Rumah Sakit mengenai pelaksanaan Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA), Rencana Strategis Rumah Sakit dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Dewan Pengawas berkewajiban :
  - a. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Kepolisian dan Menteri Keuangan mengenai Rencana Strategis Bisnis dan Rencana Bisnis dan Anggaran yang diusulkan oleh Pejabat Pengelola.

- b. Melaporkan kepada Kepala Kepolisian dan Menteri Keuangan apabila terjadi gejala menurunnya kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Palembang .
  - c. Mengikuti perkembangan kegiatan .
  - d. Memberikan pendapat dan saran kepada Kepala Kepolisian dan Menteri Keuangan mengenai setiap masalah yang dianggap penting bagi pengelola
  - e. Memberikan nasehat kepada Pejabat Pengelola BLU dalam melaksanakan pengelolaan BLU.
  - f. Memberikan masukan, saran atau tanggapan atas laporan keuangan dan laporan kinerja BLU kepada Pejabat Pengelola BLU.
4. Dewan pengawas melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Kepolisian RI dan Menteri Keuangan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam satu semester dan sewaktu-waktu apabila diperlukan.

**c. Wakil Kepala Rumah Sakit**

Dalam melaksanakan tugasnya, Wakil Kepala Rumah Sakit menyelenggarakan fungsi :

1. Mewakili Kepala Rumah Sakit apabila berhalangan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.
2. Mengkoordinir Sub Bagian Perencanaan Administrasi dan

Keuangan, Sub Bagian Pembinaan Fungsi, Sub Bidang Pelayanan Medik dan Kedokteran Kepolisian, Sub Bidang Penunjang Medik dan Umum, Subbagwasintern, Bendaharawan Satuan Kerja dalam pembuatan SOP rumah sakit.

3. Mengkoordinir, membina dan mengawasi tugas-tugas operasional internal Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.
4. Melaksanakan tugas – tugas lain yang dibebankan oleh Kepala Rumah Sakit.
5. Mengkoordinir Sub Bagian Perencanaan Administrasi dan Keuangan, Sub Bagian Pembinaan Fungsi, Sub Bidang Pelayanan Medik dan Kedokteran Kepolisian, Sub Bidang Penunjang Medik dan Umum, Subbagwasintern, Bendaharawan Satuan Kerja dalam pembuatan SOP Rumah Sakit.

**d. Satuan Pemeriksaan Intern Sub Bagian Pengawasan Internal (Subbagwasintern).**

1. Subbagwasintern adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf rumah sakit yang berada di bawah Karumkit.
2. Subbagwasintern dipimpin oleh Kasubbagwasintern yang bertanggungjawab kepada Karumkit dan pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali wakarumkit.
3. Subbagwasintern bertugas melaksanakan pengawasan dan

pengendalian terhadap sumber daya Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

4. Subbagwasintern dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :
  - a. Pengawasan dan pembinaan sumber daya.
  - b. Pengawasan operasional dan pelayanan rumah sakit.
5. Subbagwasintern dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh :
  1. Urusan pengawasan dan pembinaan, disingkat Urwasbin bertugas melaksanakan pengawasan dalam rangka pembinaan sumber daya;
  2. Urusan pengawasan operasional dan pelayanan, disingkat Urwasopsyan bertugas melaksanakan pengawasan terhadap operasional pelayanan rumah sakit.

**e. Komite Medik**

1. Menyusun standar pelayanan medik dan keperawatan, keselamatan pasien dan SOP.
2. Meningkatkan mutu pelayanan medik dan keperawatan.
3. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan SOP pelayanan.
4. Membuat, mengevaluasi, melaporkan serta memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit tentang pelaksanaan tugas fungsional medik maupun keperawatan.

**f. Sub Bagian Perencanaan Administrasi Dan Keuangan  
(Subbagrenmin) (Sebagai Pejabat Keuangan)**

1. Pelaksana staf Rumkit yang berada di bawah Karumkit.
2. Subbagrenmin dipimpin oleh Kasubbagrenmin yang bertanggung jawab kepada Karumkit dan pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakarumkit.
3. Subbagrenmin bertugas membina dan menyelenggarakan perencanaan dan administrasi pelayanan kesehatan di lingkungan Rumah sakit Bhayangkara.
4. Subbagrenmin dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi:
  - a. perencanaan program kerja dan anggaran;
  - b. bpenyelenggaraan manajemen SDM;
  - c. perencanaan material kesehatan dan logistik serta;
  - d. penyelenggaraan keuangan rumah sakit;
5. Subbagrenmin dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh :
  - a. Urusan Tata Usaha disingkat Urtu bertugas :
    1. Menyelenggarakan pembinaan kegiatan ketatausahaan,
    2. Korespondensi,
    3. Dokumentasi,

4. Perpustakaan,
  5. Ketatalaksanaan perkantoran dan kearsipan,
  6. Penyelenggaraan upacara, rapat/ pertemuan,
  7. Mengatur penggunaan angkutan,
  8. Melaksanakan koordinasi dengan unsur terkait dalam rangka kegiatan urmin,
  9. Pembinaan dan sistem metoda serta analisa dan evaluasi kegiatan urtu.
- b. Urusan Perencanaan disingkat Urren bertugas :
1. Menyusun dan menyiapkan perencanaan dan anggaran meliputi Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit Bhayangkara Palembang, RKA-KL, Rencana Bisnis dan Anggaran, Rencana Kinerja Tahunan, DIPA, Lakip persemester maupun pertahun.
  2. Menyelenggarakan pengendalian program dan anggaran yang terdiri pelaksanaan proja, penyesuaian Revisi Renja dan membuat evaluasi pelaksanaan Rencana.
- c. Urusan Administrasi, disingkat Urmin bertugas :
1. Menyelenggarakan sistem informasi administrasi dan pengembangan personel.
  2. Menyelenggarakan administrasi material logistik kesehatan maupun material logistik umum serta

perawatan sarana dan prasarana.

d. Urusan Keuandangisingkat Urkeu bertugas :

1. Menyusun Rencana Startegi Bisnis bidang keuangan
2. Membuat analisis keuangan terhadap perkembangan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.
3. Menyiapkan data untuk menyusun Daftar Usulan Kegiatan (DUK) dan Daftar Usulan Proyek (DUP)
4. Menyiapkan Surat Permintaan Rutin / Surat Permintaan Pembayaran Pembangunan (SPPR/SPPP)
5. Mencairkan Surat Perintah Membayar (SPM) gaji dan belanja pegawai serta pembayaran kepada yang berhak.Menerima, menyimpan dan membayar dana satker yang dikelola sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyelenggarakan proses akuntansi dan verifikasi data Keuangan.
7. Menyusun laporan / akuntabilitas keuangan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.

**g. Sub Bagian Pembinaan Fungsi (sebagai Pejabat Teknis)**

1. Menyelenggarakan sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Rekam Medik, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan di lingkungan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang.
2. Melakukan perencanaan, penatalaksanaan, pengawasan dan

pengendalian kegiatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Rekam Medik serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

3. Membuat, mengevaluasi, melaporkan serta memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan tugas pokoknya.
4. Menyusun perencanaan kegiatan teknis di bidang pembinaan fungsi.
5. Melaksanakan kegiatan teknis sesuai menurut RBA.
6. Mempertanggungjawabkan kinerja operasional di bidang pembinaan fungsi.
7. Subbagbinfung; adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksanaan staf rumkit yang berada di bawah Karumkit.
8. Subbagbinfung dipimpin oleh Kasubbagbinfung yang bertanggungjawab kepada karumkit dan pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakarumkit.
9. Subbagbinfung bertugas melaksanakan Sistem Informasi Manajemen (SIM), Rekam Medik (RM), PPID, pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan di lingkungan Rumkit Bhayangkara Palembang.
10. Subbagbinfung dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi perencanaan, penatalaksanaan, pengawasan dan

pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan.

11. Subbagbinfung dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh :

- a. Urusan sistem informasi manajemen dan rekam medik disingkat UR SIM dan RM bertugas melaksanakan perencanaan, penatalaksanaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan SIM, RM dan PPID.
- b. Urusan Pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan disingkat Urdiklit bertugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.

**h. Sub Bidang Pelayanan Medik Dan Kedokteran Kepolisian  
(sebagai Pejabat Teknis)**

1. Melaksanakan koordinasi dan pengendali semua kegiatan pelayanan medik, keperawatan dan kedokteran kepolisian yang meliputi Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Bedah Sentral, Perawatan Intensif, Pemeriksaan Kesehatan, Kedokteran Forensik, Perawatan Tahanan, Pusat Pelayanan Terpadu (PTT) dan Narkoba.
2. Melaksanakan koordinasi serta kerjasama operasional dengan instansi/ lembaga terkait dalam rangka mendukung dan meningkatkan tugas-tugas pelayanan kedokteran kepolisian.
3. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan dalam pelaksanaan Prosedur Pelayanan Medik dan Keperawatan.

4. Membuat, mengevaluasi, melaporkan serta memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan tugas pokoknya.
5. Subbidyanmeddokpol adalah unsur pelaksana utama Rumkit Bhayangkara Palembang yang berada di bawah Karumkit.
6. Subbidyanmeddokpol dipimpin oleh Kasubbidyanmeddokpol yang bertanggung jawab kepada Karumkit dan pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakarumkit.
7. Subbidyanmeddokpol bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan medik dan keperawatan di lingkungan Rumkit Bhayangkara Palembang.
8. Subbidyanmeddokpol dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :
  - a. Pelayanan medik.
  - b. Pelayanan keperawatan
  - c. Pelayanan kedokteran kepolisian.
  - d. Pelayanan sesuai instalasi.
9. Subbidyanmeddokpol dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh:
  - a. Urusan Pelayanan Medik disingkat Uryanmed bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan medik;

- b. Urusan Pelayanan Keperawatan disingkat Uryanwat bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan keperawatan;
- c. Instalasi-instalasi yang mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan instalasinya, meliputi:
  - 1. Instalasi Gawat Darurat (IGD),
  - 2. Intensive Care Unit (ICU),
  - 3. Instalasi Bedah Sentral (IBS),
  - 4. Instalasi Rawat Inap (IRNA),
  - 5. Instalasi Rawat Jalan (IRJA),
  - 6. Instalasi Kesehatan Gigi dan Mulut (Kesgilut),
  - 7. Instalasi Perawatan Tahanan (Wattah),
  - 8. Instalasi Pusat Pelayanan Terpadu (PPT),
  - 9. Instalasi Narkoba;
- d. Urusan Pelayanan Kedokteran Kepolisian disingkat Uryandokpol bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan kedokteran kepolisian.
- e. Sub Bidang Pelayanan Medik dan Kedokteran Kepolisian sebagai pejabat teknis bertanggung jawab di bidang pelayanan medik dan Kedokteran Kepolisian yang berkewajiban :
  - 1. Menyusun perencanaan kegiatan pelayanan medik dan Kedokteran Kepolisian.
  - 2. Melaksanakan kegiatan teknis sesuai RBA.

3. Mempertanggungjawabkan kinerja operasional di bidang pelayanan medik dan Kedokteran Kepolisian.

**i. Sub Bidang Penunjang Medik Umum**

1. Merencanakan kebutuhan, penyusunan, pelaksanaan kegiatan di lingkungan pelayanan penunjang medik dan umum.
2. Melaksanakan koordinasi serta pengendalian semua kegiatan pelayanan penunjang medik dan umum yang meliputi Radiologi, Farmasi, Gizi, Rehabilitasi Medik, Patologi Anatomi, Patologi Klinik dan Laundry.
3. Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan penunjang medik dan umum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur maupun ketentuan yang berlaku.
4. Membuat, mengevaluasi, melaporkan serta memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit tentang pelaksanaan tugas penunjang medik dan umum.
  - a. Subbidjangmedum unsur pelaksana utama Rumah Sakit Bhayangkara Palembang yang berada di bawah Karumkit.
  - b. Subbidjangmedum dipimpin oleh Kasubbidjangmedum yang bertanggungjawab kepada Karumkit dan pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakarumkit.

- c. Subbidjangmedum bertugas menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan penunjang umum di lingkungan Rumkit Bhayangkara Palembang.
- d. Sibbidjangmedum dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :
  - i. Pelayanan penunjang medik.
  - ii. Pelayanan penunjang umum.
  - iii. Pelayanan sesuai instalasi.

**j. SubbidJangmedum dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dibantu oleh :**

1. Urusan penunjang medik disingkat Urjangmed bertugas menyelenggarakan pelayanan penunjang medik;
2. Urusan penunjang umum disingkat Urjangum bertugas menyelenggarakan pelayanan penunjang umum;
3. Instalasi – instalasi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan instalasinya, meliputi Instalasi Laboratorium Patologi Kliniki, Instalasi Radiologi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Farmasi, Instalasi IPAL, Instalasi Gizi, dan Instalasi Pemeliharaan Peralatan Rumah Sakit.

**k. Sub Bidang Penunjang Medik dan umum sebagai pejabat teknis bertanggungjawab di bidang penunjang medik dan umum yang berkewajiban :**

1. Menyusun perencanaan kegiatan penunjang medik dan umum.
2. Melaksanakan kegiatan teknis sesuai RBA.
3. Mempertanggungjawabkan kinerja operasional dibidang penunjang medik dan umum.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1. Hasil Pengamatan**

Proses pengaduan layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang sebagaimana diketahui proses pengaduan saat ini masih menggunakan Email.

Akibat dari hal tersebut ada kendala yang dihadapi staf rumah sakit dalam merekap data laporan serta menindak lanjuti pengaduan yang masuk dikarenakan banyak pesan masuk bukan hanya dari pengaduan layanan kesehatan saja maka disimpulkan bahwa perlunya website pengaduan layanan Kesehatan di rumah sakit bhayangkara Mohamad Hasan Palembang yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat memberikan keluhan terkait dan staf rumah sakit untuk merekap data dan melaporkan pengaduan kepada kepala rumah sakit.

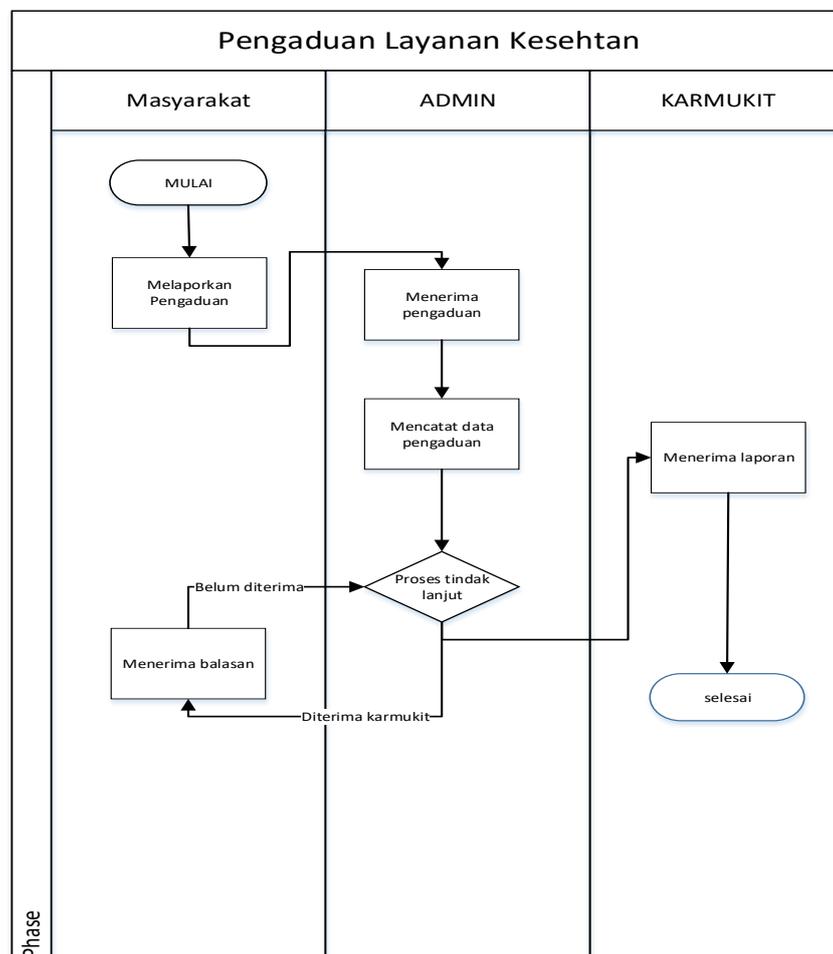
##### **3.1.1 Prosedur Yang Berjalan**

###### **a. Alur Pengaduan**

Adapun Prosedur yang berjalan proses pengaduan pada rumah sakit bhayangkara mohammad hasan Palembang, masyarakat melaporkan Tindakan terkait baik korupsi, kolusi dan gratifikasi ataupun pelayanan yang kurang baik melalui Email Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang. Pengaduan tersebut akan di tindak lanjuti oleh staf admin balai layanan umum.

### b. Alur Rekap Data Pengaduan dan Laporan Pengaduan

Adapun prosedur yang berjalan pada saat rekap data pengaduan yang masuk dicatat pada buku data pengaduan oleh staff rumah sakit, setelah data direkap berdasarkan pengaduan yang masuk staff akan melaporkan pengaduan tersebut kepada kepala rumah sakit bhayangkara Mohamad hasan Palembang.



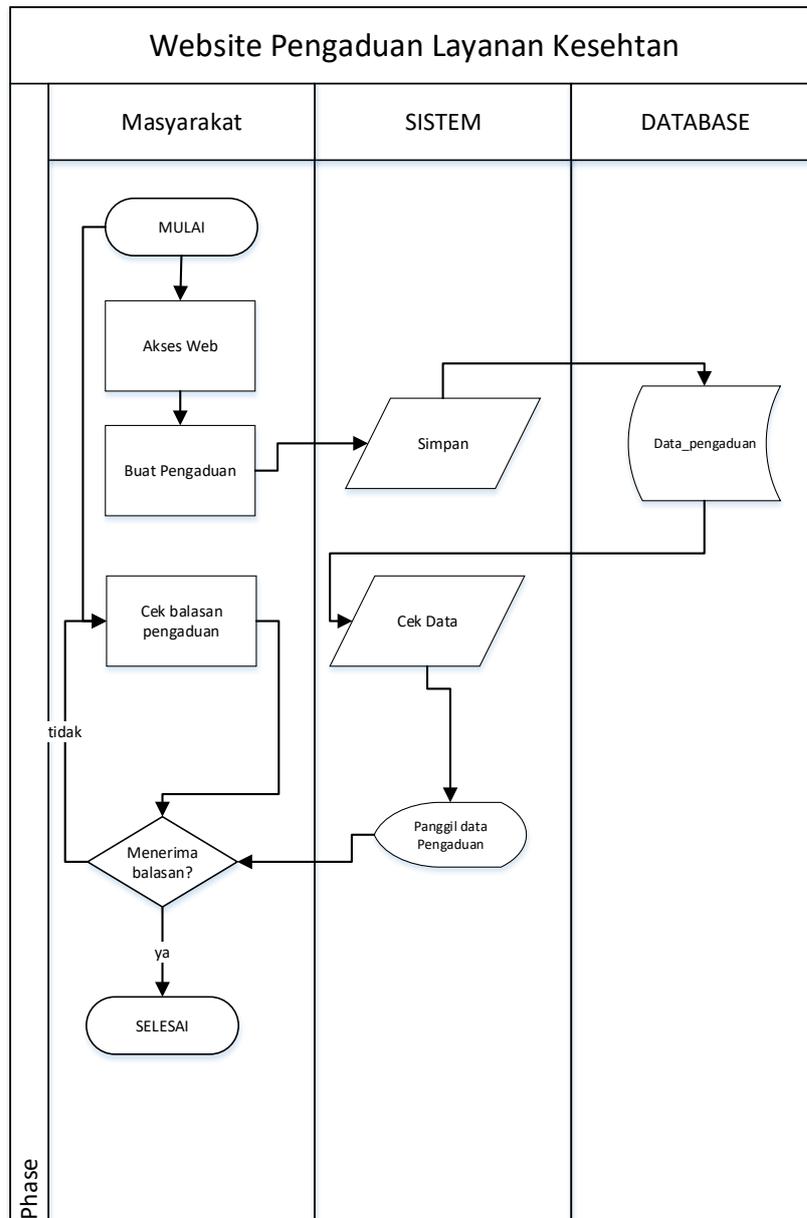
**Gambar 3.1 Flowchart Prosedur yang berjalan**

Adapun Penjelasan dari *Flowchart* yang berjalan pada pengaduan layanan diatas :

1. Mulai.
2. Masyarakat/pasien melaporkan pengaduan atas Tindakan yang merugikan pasien, ketidak nyamanan atas layanan rumah sakit, melalui email rumah sakit.
3. Pengaduan masuk ke *Admin* Balai Layanan Umum .
4. *Admin* mencatat pengaduan yang telah diterima .
5. *Admin merespon* pengaduan yang telah diterima.
6. Balasan diterima oleh masyarakat.
7. Kepala rumah sakit menerima laporan dari admin dan menindak lanjuti laporan yang terkait.
8. Selesai.

### **3.1.2 Prosedur yang diusulkan Untuk Masyarakat**

Adapun Prosedur yang diusulkan untuk masyarakat pada rumah sakit bhayangkara Palembang dapat dilihat flowchart di bawah ini  
Gambar 3.2 :



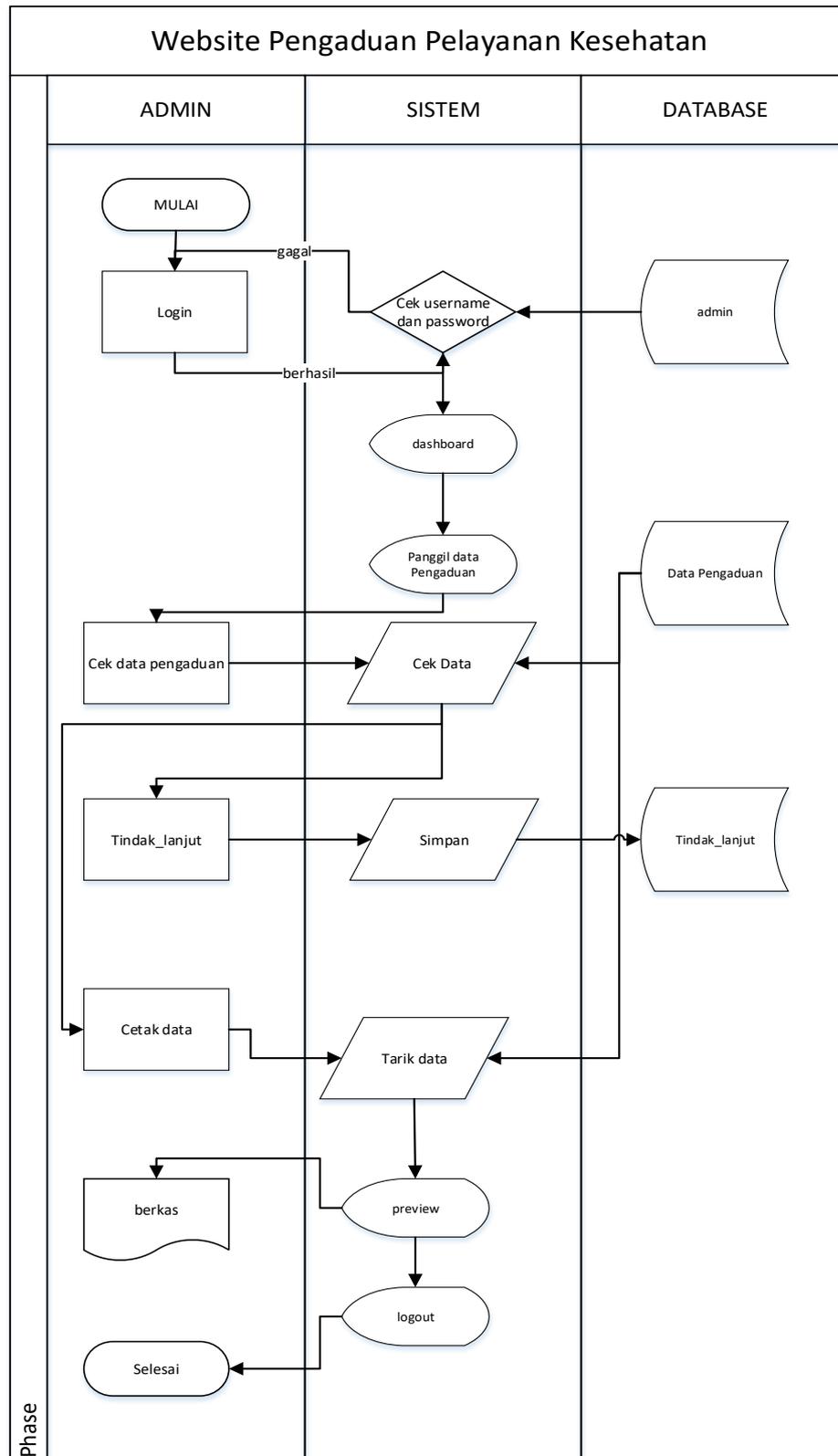
**Gambar 3.2** Prosedur yang diusulkan masyarakat

Adapun Penjelasan dari *flowchart* yang diusulkan untuk masyarakat yang telah Digambar sebagai berikut :

1. Mulai
2. *Input* pengaduan (nama\_lengkap, jenis kelamin, no\_hp, alamat, pekerjaan, bukti pengaduaan, uraikan pengaduan)
3. Pengaduan masuk ke *sistem* dan ke *database*
4. Masyarakat mengecek balasan pengaduan dengan *input* no\_hp
5. Masyarakat menerima balasan pengaduan
6. Selesai

### **3.1.3 Prosedur yang diusulkan untuk admin rumah sakit**

Adapun Prosedur yang diusulkan untuk masyarakat pada rumah sakit bhayangkara Palembang dapat dilihat flowchart di bawah ini Gambar 3.3 :



**Gambar 3.3** Prosedur yang diusulkan admin

Adapun Penjelasan dari *flowchart* yang diusulkan untuk Admin yang telah Digambar sebagai berikut :

1. Mulai
2. *Admin Input username dan password* (gagal / berhasil masuk)
3. Menampilkan Data pengaduan
4. *Admin* Merespon pengaduan yang masuk di tindak lanjut
5. *Admin* mencetak laporan untuk di jutu kepada kepala rumah sakit
6. *Logout*
7. Selesai

## **3.2. Evaluasi dan Pembahasan**

### **3.2.1 Evaluasi**

Setelah melakukan pengamatan penulis menemukan beberapa masalah dalam pengaduan layanan di rumah sakit bhayangkara Palembang. Selama ini pengaduan layanan Kesehatan ini masih di rekap dalam buku pengaduan, dan pengaduan ini masih menggunakan email. Akan tetapi, pesan yang masuk melau email tidak hanya pesan pengaduan ada juga pesan masuk dari email yang lain.

### **3.2.2 Pembahasan**

Dari hasil pengamatan saat melakukan Praktik Kerja Lapangan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang belum adanya sistem pengaduan layanan Kesehatan yang menjadi penyebab

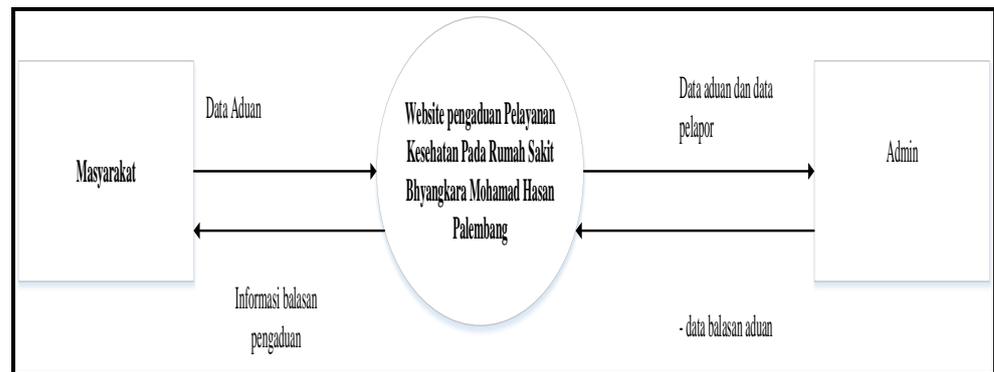
terjadinya permasalahan dalam perekapan data, dan mengirimkan pesan pengaduan, maka penulis mengusulkan pembuatan *website* pada rumah sakit bhayangkara Mohamad hasan Palembang. sistem ini memiliki beberapa manfaat diantaranya, dapat mempermudah *merekap* data pengaduan, mengirimkan pengaduan, mempermudah dalam merespon pengaduan yang masuk.

### **3.2.2.1 Diagram Alir Data**

Diagram alir data (*Data Flow Diagram*) adalah diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan alir data. Berdasarkan Analisis penulis memberikan gambaran alir data terhadap system yang akan direncanakan sebagai berikut :

#### **1. Diagram Konteks**

(*Context Diagram*) Diagram konteks adalah diagram terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke dalam sistem atau output dari sistem yang memberi gambaran tentang keseluruhan sistem. Sistem dibatasi oleh boundary (Digambarkan dengan garis putus- putus). Dalam diagram konteks hanya ada satu proses, tidak boleh ada store dalam diagram konteks.

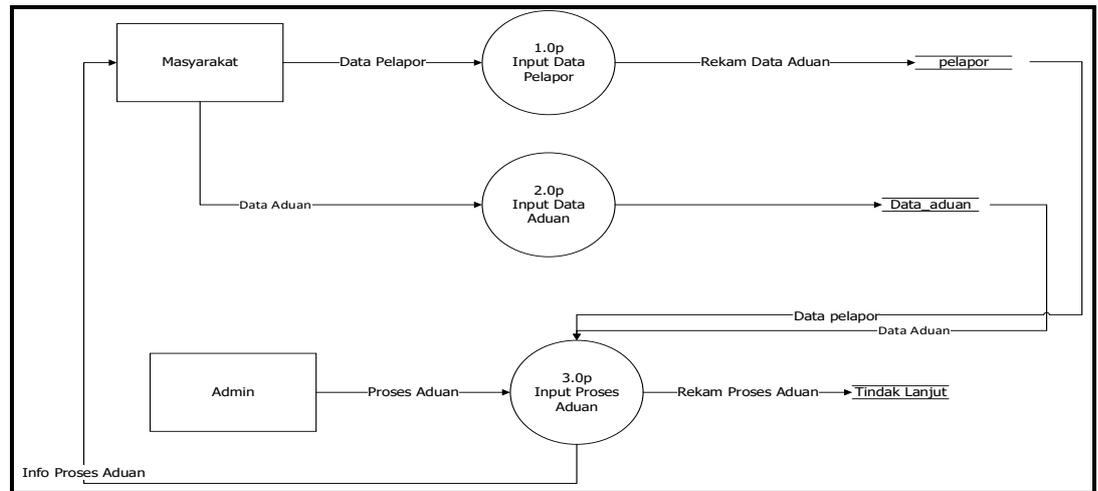


**Gambar diagram Konteks 3.2.1**

Berdasarkan gambar diagram konteks diatas dapat dijelaskan yaitu pengaduan layanan kesehatan pada Rumah Sakit Bhyangkara Mohamad Hasan Palembang memiliki dua terminator yaitu Masyarakat dan *Admin*. Data bersumber dari masyarakat berupa inputan data pelapor dan data aduan yang terkait dan masyarakat menerima informasi pengaduan, sedangkan data yang diterima oleh admin data pelapor dan data aduan dari masyarakat.

## 2. Diagram Nol

*Data flow diagram* level 0 adalah diagram yang menunjukkan semua proses utama keseluruhan system, diagram ini dapat dilihat pada gambar 3.2.2.



**Gambar diagram NOL 3.2.2.2**

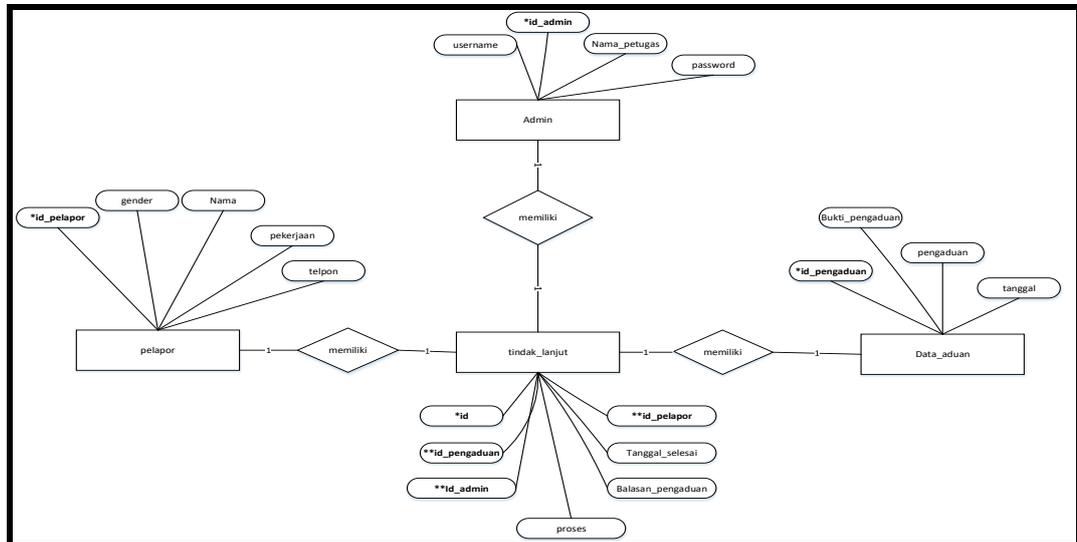
Berdasarkan gambar diagram konteks diatas dapat dijelaskan yaitu:

1. Proses 1.0.P adalah proses masyarakat *input* data pelapor
2. Proses 2.0 proses masyarakat *input* data aduan
3. Proses 3.0.P adalah proses *admin* menerima data pelapor dan data aduan dan setelah admin menginput proses aduan masyarakat menerima informasi aduan.

### **3. Entity Relationship Diagram (ERD)**

ERD digunakan untuk menyatakan jenis data dari hubungan yang ada diantara jenis data yang terdapat dalam sistem. Tujuan pemodelan ERD adalah menunjukkan hubungan antara simpanan data menghilangkan kerangkapan data serta membuat model yang dapat dimengerti dengan baik

oleh pemakai maupun personal computer (PC).



**Gambar 3.2.3 ERD (Entity Relationship Diagram)**

### 3.2.2.2. Struktur Tabel

Berikut Ini merupakan Struktur Table yang telah di buat.

Struktur Table ini sesuai dangan ERD yang telah di gambar sebelumnya.

#### 1. Tabel Admin

Tabel Admin digunakan untuk menampung data *admin*.

Struktur table admin dapat dilihat pada gambar 4.1

Nama *Table* : admin

*Primary key* : \***id\_admin**

*Foreign key* : -

Tabel 4.1 Struktur Tabel Admin

No	Nama <i>Field</i>	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1.	<b>*Id_admin</b>	<i>Int</i>	5	<b>Primary Key</b>
2.	Nama_petugas	<i>Varchar</i>	30	-
3.	<i>Username</i>	<i>Varchar</i>	20	-
4.	<i>Password</i>	<i>Varchar</i>	20	-
5.	Bagian	<i>enum</i>		-

## 2. Tabel Pelapor

Tabel ini digunakan untuk menampung data pelapor yang masuk. Struktur tabel pelapor dapat dilihat pada table 4.2

Nama *Table* : pelapor

*Primary key* : **\*id\_pelapor**

*Foreign key* : -

Tabel 4.2 Struktur Tabel Pelapor

No.	Nama <i>field</i>	<i>Tipe Data</i>	Ukuran	Keterangan
1.	<b>*id_pelapor</b>	<i>Int</i>	11	<b>Primary key</b>

No.	Nama <i>field</i>	<i>Tipe Data</i>	Ukuran	Keterangan
2.	nama	<i>Varchar</i>	16	Nama pelapor
3.	gender	<i>enum</i>	Laki-laki, Perempuan	Jenis kelamin
4.	alamat	<i>Varchar</i>	255	Alamat pelapor
5.	pekerjaan	<i>Varchar</i>	200	Pekerjaan pelapor
6.	telpon	<i>varchar</i>	13	Nomor hp pelapor

### 3. Tabel data aduan

Tabel ini digunakan untuk menampung data aduan berdasarkan data pelapor yang masuk. Struktur tabel aduan dapat dilihat pada table 4.3

Nama *Table* : data\_aduan

*Primary key* : \*id\_pengaduan

*Foreign key* : -

**Tabel 4.3 Struktur Tabel Data Aduan**

No	Nama <i>field</i>	<i>Tipe Data</i>	Ukuran	Keterangan
1.	*id_pengaduan	<i>int</i>	11	*primary key
2.	pengaduan	<i>varchar</i>	400	Keluhan masyarakat
3.	Bukti_pengaduan	<i>varchar</i>	50000	Bukti pengaduan yang di laporkan

No	Nama field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
				ke rumah sakit
4.	Tanggal	<i>timestamps</i>	-	Tanggal pengaduan

#### 4. Tabel Tindak Lanjut

Tabel ini digunakan untuk menampung proses balasan dari *admin* berdasarkan data pelapor dan data aduan yang masuk. Struktur tabel aduan dapat dilihat pada table 4.4

Nama Table : *tindak\_lanjut*

Primary key : *\*id*

Foreign key : *\*\*id\_pelapor*

Foreign key : *\*\*id\_pengaduan*

Foreign key : *\*\*id\_admin*

**Tabel 4.4 Struktur Tabel Tindak Lanjut**

No	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1.	<i>*id</i>	<i>int</i>	11	<b>*primarykey</b>
2.	<i>**Id_pelapor</i>	<i>int</i>	11	Di ambil dari table pelapor
3.	<i>Id_pengaduan</i>	<i>int</i>	11	Diambil dari table data_ duan
4.	<i>**id_admin</i>	<i>int</i>	11	Di ambil dari table admin

<i>No</i>	<i>Nama Field</i>	<i>Tipe Data</i>	<i>Ukuran</i>	<i>Keterangan</i>
5.	Tanggal_selesai	<i>date</i>		Tanggal selesai di proses
6.	Balas_pengaduan	<i>varchar</i>	300	Informasi balasan pengaduan
7.	proses	<i>varchar</i>	50	Selesai di proses

### 3.2.2.3 Desain Interface

*Desain interface* merupakan rancangan desain tampilan input dan output *website* pengaduan layanan rumah sakit bhayangkara Mohamad hasan Palembang.

#### 1. Desain Halaman Pelapor

Desain Halaman Pelapor merupakan rancangan form untuk masyarakat melakukan pengaduan. Desain form pengaduan dapat dilihat pada gambar 5.1.

Form Keluhan Cek Pengaduan Tentang Login

**PENGADUAN**

Nama Lengkap  
masukkan Nama Lengkap

Pekerjaan  
masukkan Nama Lengkap

Jenis Kelamin  
 Laki-Laki  
 Perempuan

alamat  
masukkan alamat anda

No Hp  
masukkan No HP Anda

Bukti Pengaduan  
Upload No File Chosen

hanya file JPG, JPEG, Dan PNG yang diperbolehkan  
Uraikan Keluhan  
Anda

keluhan anda

Kirim Data

**Gambar 5.1 Desain Halaman Pelapor**

### **3. Desain Halaman Cek Pengaduan dan tampil informasi pengaduan**

Desain Halaman cek pengaduan merupakan rancangan form untuk masyarakat mengecek informasi dari admin rumah sakit. Dapat dilihat pada gambar 5.2

Form Keluhan [Cek Pengaduan](#) [Tentang](#) [Login](#)

No Hp

Form Keluhan [Cek Pengaduan](#) [Tentang](#) [Login](#)

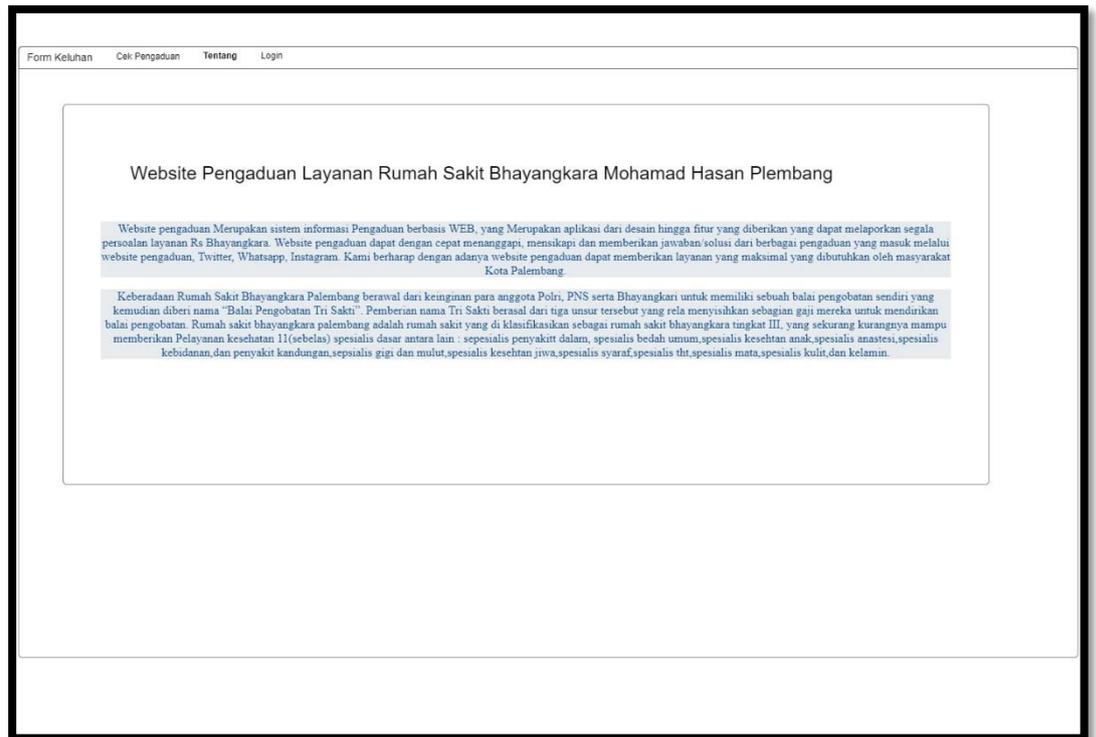
**Balasan Pengaduan**

No	Tgl Pengaduan	Pengaduan	balsan Pengaduan	tanggal proses
1	30 - juli -2021	layanan suster kurang baik	Terimakasih atas aduan anda akan kami proses	30 - juli -2021

**Gambar 5.2 Desain Halaman Cek Pengaduan dan tampilan informasi pengaduan**

### 3. Desain Halaman tentang

Desain Halaman tentang adalah halaman mengenai website pengaduan pelayanan Kesehatan. Dapat dilihat pada gambar 5.3



**Gambar 5.3 Desain Halaman Tentang Pengaduan**

### 4. Desain Halaman Login admin

Desain Halaman Login admin merupakan rancangan form untuk masuk admin website pengaduan. Dapat dilihat pada gambar 5.3.

The image shows a web browser window with a navigation bar at the top containing the following links: "Form Keluhan", "Cek Pengaduan", "Tentang", and "Login". The main content area is a large white rectangle. In the center of this area is a "Login" form. The form has a title "Login" and two input fields. The first field is labeled "Username" and has a small user icon to its left. The second field is labeled "Password" and has a small asterisk icon to its left. Below the password field is a "Log In" button.

**Gambar 5.3 Desain Halaman Login Admin**

## **5. Desain Halaman Beranda Admin**

Desain Halaman beranda admin merupakan rancangan form untuk mengetahui berapa pengaduan yang masuk dan pengaduan yang belum di proses. dapat dilihat pada gambar 5.4.



**Gambar 5.4 Desain Halaman Beranda Admin.**

## **6. Desain Halaman data pelapor**

Desain Halaman pelapor merupakan rancangan form untuk mendata data diri pelapor . dapat dilihat pada gambar 5.5

NO	Nama Pelapor	No hp	Jenis Kelamin	Pekerjaan	ALAMAT	AKSI
1	wati	08999999	Perempuan	Pegawai Negri Sipil	Suka Bangun	<a href="#">delete</a>
2	budi	0867577666	laki - laki	Wiraswasta	Maskarebet	<a href="#">delete</a>
3	inem	0898987	Perempuan	pegawai bumn	26 ilir	<a href="#">delete</a>

**Gambar 5.5 Desain Halaman Data Pelapor**

## 7. Desain data pengaduan

Desain Halaman data pengaduan merupakan rancangan form untuk mendata data pengaduan dari pelapor . dapat dilihat pada gambar 5.6

No	Nama	tanggal	Bukti Pengaduan	Pengaduan	Status	Aksi
1	wati	30-juli 2020	Image	Pelayanan Kurang baik	Selesai Di Proses	Tindak Lanjut
2	budi	30 juli 2020	Image	Pelayanan Kurang baik		Tindak Lanjut
3	inem	30 juli 2021	Image	Pelayanan Kurang baik		Tindak Lanjut

**Gambar 5.6 Desain Halaman Data Pengaduan**

## 8. Desain Data Tindak Lanjut

Desain Halaman data pengaduan merupakan rancangan form untuk melihat data pengaduan yang telah di proses dapat dilihat pada gambar 5.7

NO	ID PELAPOR	ID PENGADUAN	id admin	tanggal	balasan Pengduan
1	1	1	1	2021-06-23	terimakasih atas aduan anda
2	2	2	1	2021-06-24	terimakasih atas aduan anda
3	3	3	1	2021-06-25	terimakasih atas aduan anda

**Gambar 5.7 Desain Halaman Data Tindak Lanjut**

## 9. Desain tindak lanjut

Desain tindak lanjut adalah desain untuk proses pengaduan yang telah masuk kepada admin. Dapat dilihat pada gambar 5.8

Tindak Lanjut

ID PELAPOR  
1

ID PENGADUAN  
1

Nama Admin  
Yana

Balasan Pengaduan  
Terimakasih atas laporan anda, laporan anda akan kami proses

tanggal

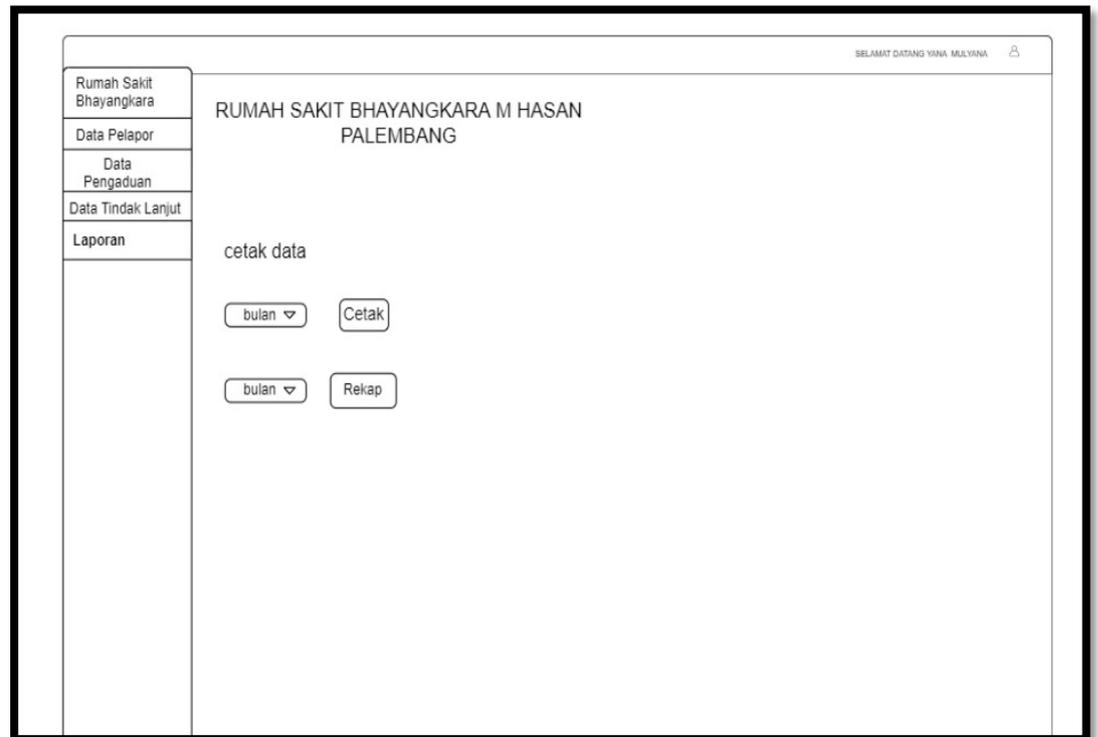
PROSES  
Selesai di Proses

Kirim Data

**Gambar 5.8 Desain Halaman Tindak Lanjut**

## **10. Halaman Laporan**

Halaman Laporan ini adalah halaman untuk melakukan cetak dan rekap data. Setiap bulannya. Dapat dilihat pada gambar 5.9

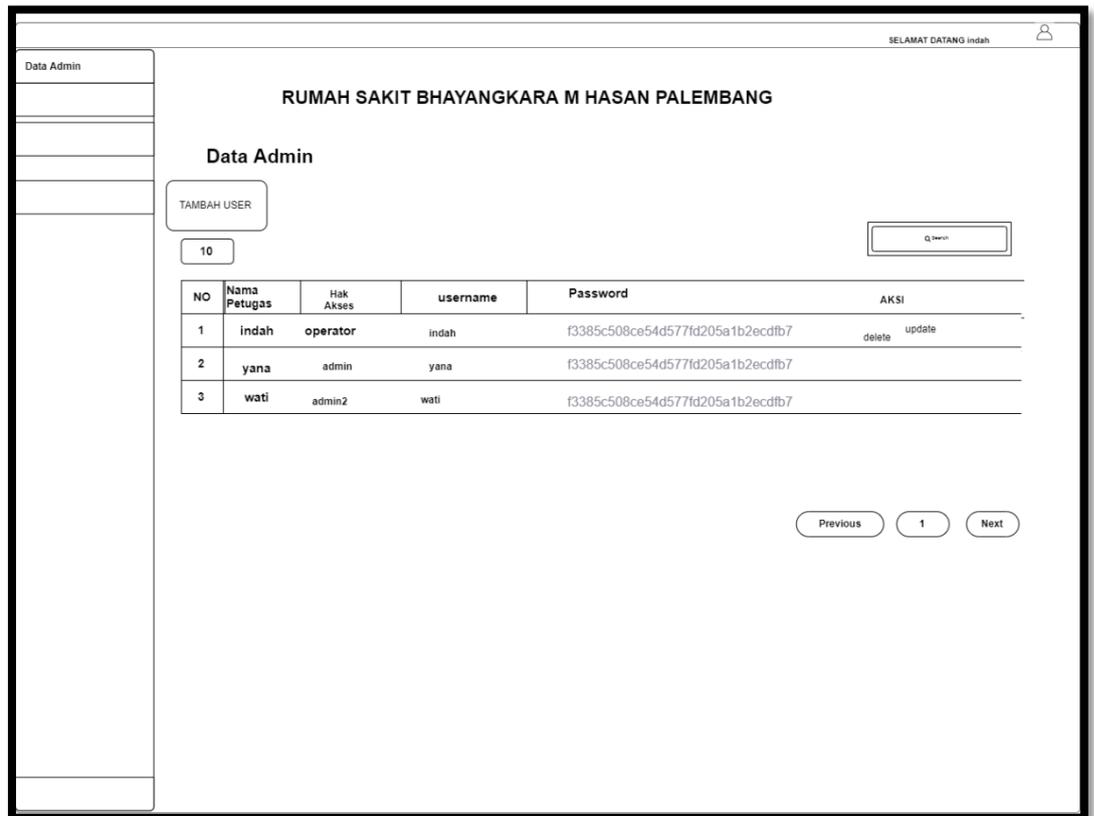


**Gambar 5.9 Desain Halaman Laporan**

## **11. Halaman Data *User***

Halaman Data *user* ini adalah halaman untuk melakukan tambah data *user* atau data pegawai gambar

6.0



**Gambar 6.0 Desain Halaman User**

### 3.2.2.4. Hasil Desain *Interface*

#### 1. Hasil Desain Pelapor

Adapun hasil desain interface msayrakat input data pelapor dan pengaduan, dapat memasukan informasi data diri dan data aduan. Dapat dilihat pada gambar 6.1

Form Keluhan Cek pengaduan Tentang Login

RS BHAYANGKARA  
M. HASAN PALEMBANG

SIAP MELAYANI dengan  
**IKHLAS & PROFESIONAL**

**Pengaduan**

Nama Lengkap  
Masukkan Nama Lengkap

Pekerjaan  
Masukkan Pekerjaan Anda

Jenis Kelamin  
 Laki-Laki  
 Perempuan

alamat  
masukkan alamat anda

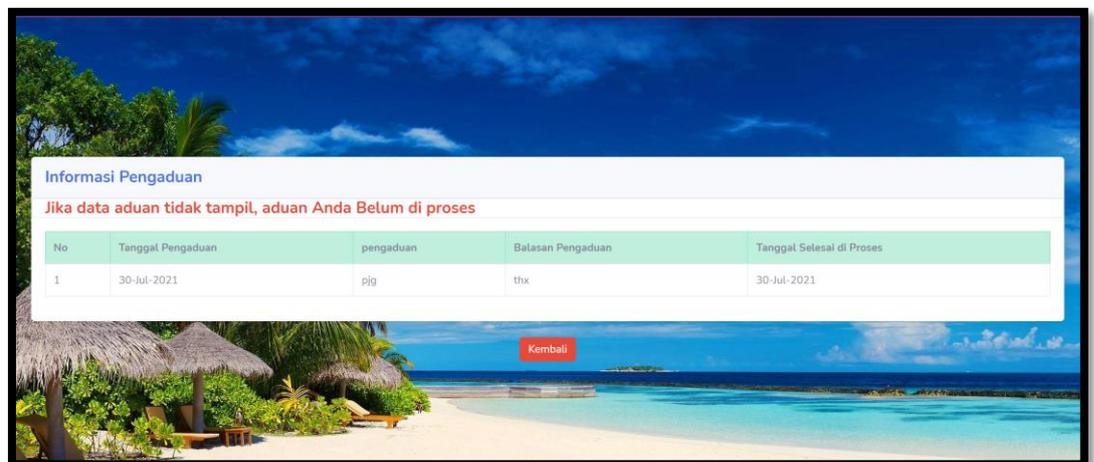
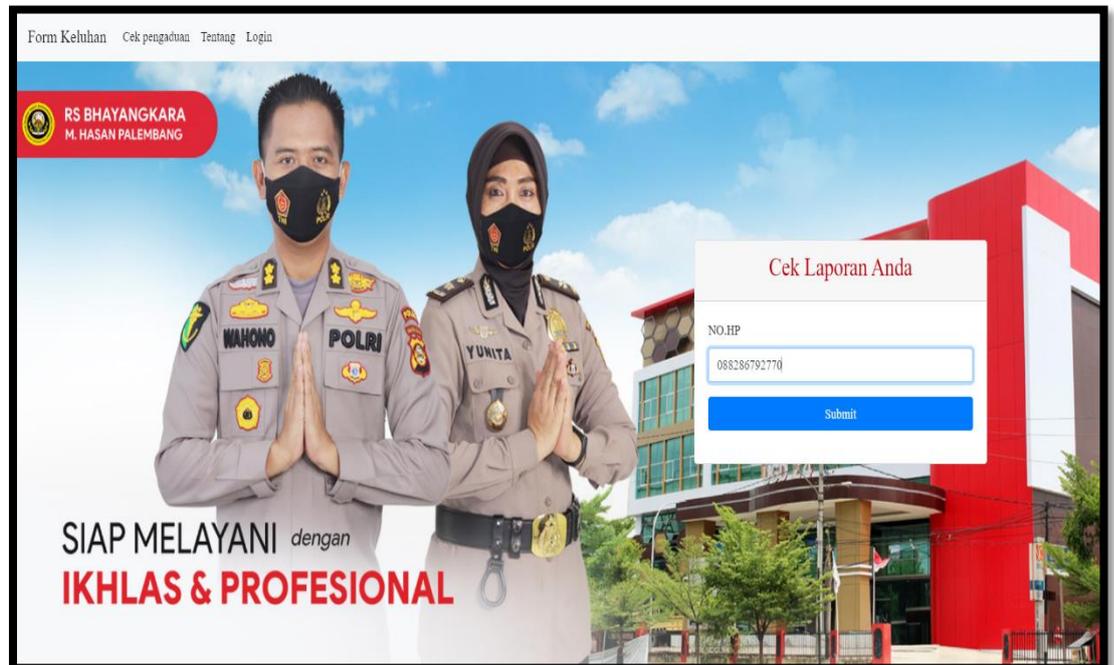
Nomor Hp  
Masukkan No Hp Anda

Bukti Pengaduan  
Choose File No file chosen

**Gambar 6.1 Desain interface Pelapor**

## **2. Hasil Desain Cek pengaduan dan tampilan informasi pengaduan**

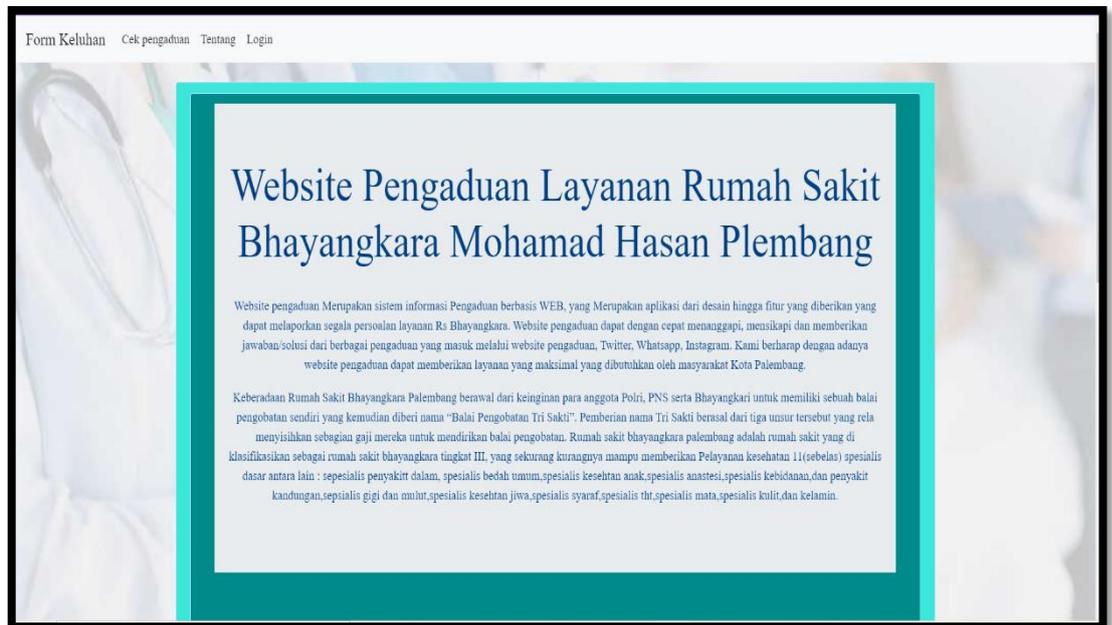
Adapun hasil desain interface cek pengaduan masyarakat dengan menginputkan nomor handphone yang telah di masukkan sebelumnya dan akan muncul balasan dari admin. Dapat dilihat pada gambar 6.2.



**Gambar 6.2 Desain Interface Cek Pengaduan dan tampil informasi pengaduan**

### 3. Hasil Desain Halaman tentang

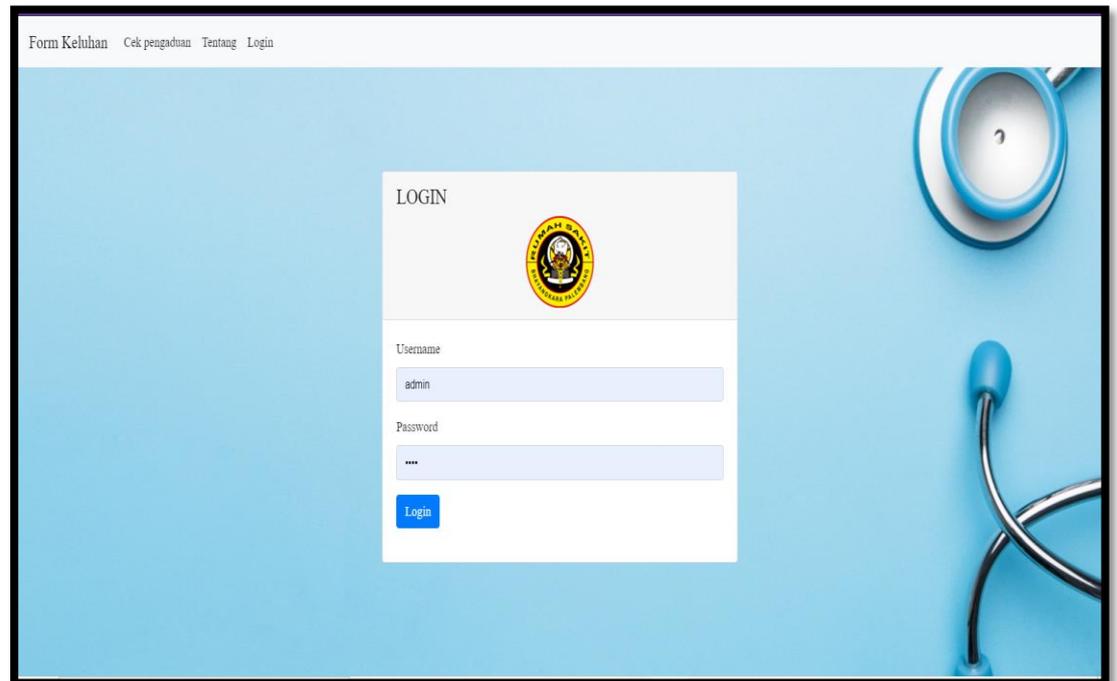
Adapun hasil desain halaman tentang adalah halaman informasi mengenai website pengaduan pelayanan Kesehatan di rumah sakit bhayangkara Mohamad hasan Palembang. Dapat dilihat pada gambar 6.3.



**Gambar 6.3 Desain Interface Tentang**

### 4. Hasil Desain Halaman Login

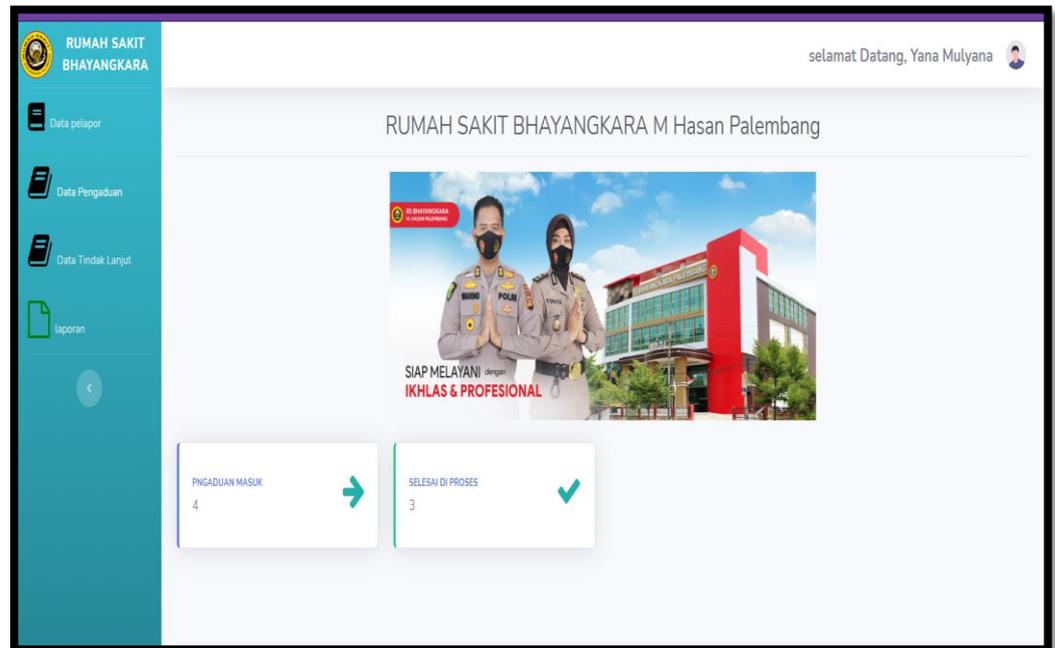
Adapun hasil desain interface input login, admin dapat memasukkan username dan password untuk masuk kehalaman beranda admin. Dapat dilihat pada gambar 6.4.



**Gambar 6.4 Desain Interface Login Admin**

## **5. Hasil Desain Halaman beranda Admin**

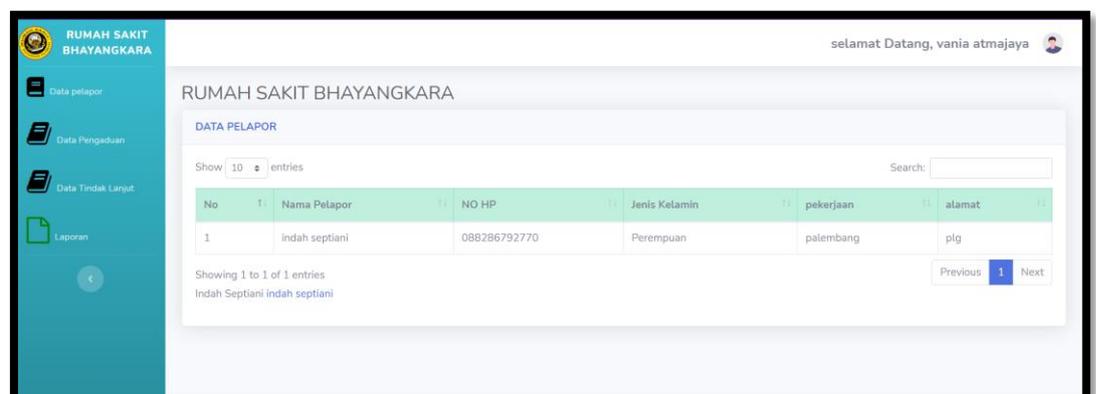
Adapun hasil desain interface input beranda admin setelah melakukan login, dilihat pada gambar 6.5.



**Gambar 6.5 Desain Interface Beranda Admin**

## 6. Hasil Desain Halaman Data Pelapor

Adapun hasil desain interface data pelapor, dilihat pada gambar 6.6.



**Gambar 6.6 Desain Interface Data Pelapor**

## 7. Hasil Desain Halaman Data Pengaduan

Adapun hasil desain interface data pengaduan adalah halaman diaman admin menerima aduan dari pelapor dan akan memproses aduan tersebut jika belum diproses statusnya kosong, dilihat pada gambar 6.7.

The screenshot shows a web application interface for 'RUMAH SAKIT BHAYANGKARA'. The user is logged in as 'selamat Datang, vania atmajaya'. The main content area is titled 'RUMAH SAKIT BHAYANGKARA' and 'DATA PENGADUAN'. It features a table with the following data:

No	Nama Pelapor	NO HP	Tanggal	Bukti Pengaduan	pengaduan	status	aksi
1	indah septiani	088286792770	30-Jul-2021		pjg	Belum Diproses	

Below the table, it indicates 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and 'Indah Septiani indah septiani'. There are 'Previous', '1', and 'Next' navigation buttons.

**Gambar 6.7 Desain Interface Data Pengaduan**

## 8. Data Tindak Lanjut

Adapun hasil desain interface data pengaduan adalah halaman diaman admin menerima aduan dari pelapor dan akan memproses aduan tersebut jika belum diproses statusnya kosong, dilihat pada gambar 6.8.

RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

selamat Datang, Yana Mulyana

RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

DATA TINDAK

Show 10 entries Search:

No	ID Tindak Lanjut	ID Pelapor	ID Pengaduan	ID Admin	Tanggal Proses	Balasan
1	1	1	1	1	2021-07-03	terimakasih Keluhan Anda Akan Kami proses
2	2	2	2	1	2021-07-03	terimakasih Keluhan Anda Akan Kami proses
3	3	3	3	1	2021-07-03	terimakasih Keluhan Anda Akan Kami proses

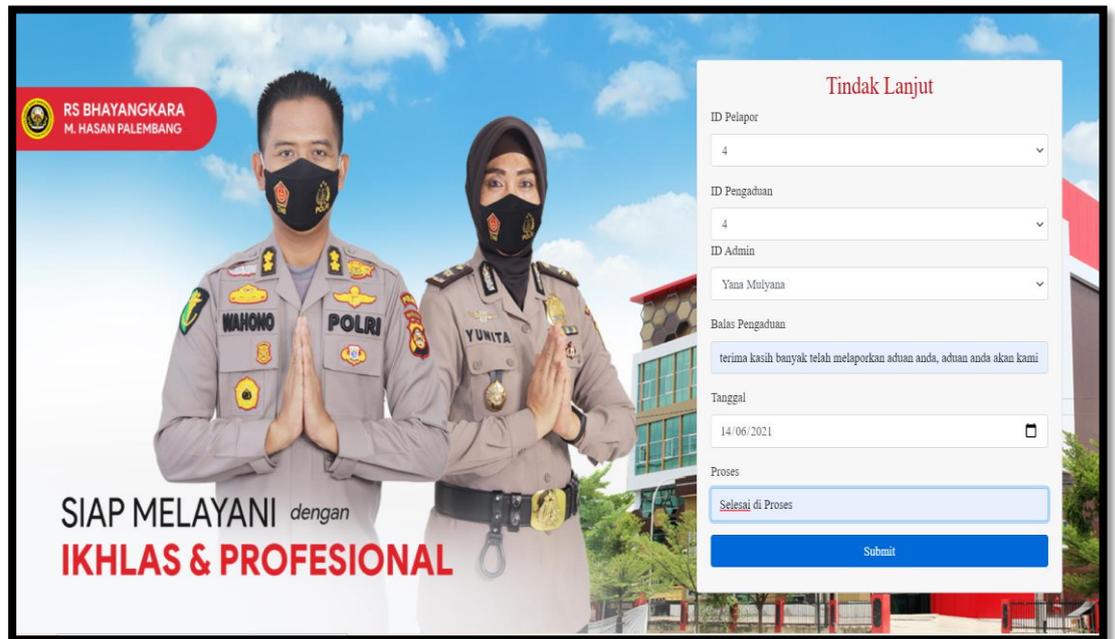
Showing 1 to 3 of 3 entries  
[Indah Septiani](#) [indah septiani](#)

Previous 1 Next

**Gambar 6.8 Desain Interface Data Tindak Lanjut**

## 9. Hasil Desain Halaman Tindak Lanjut

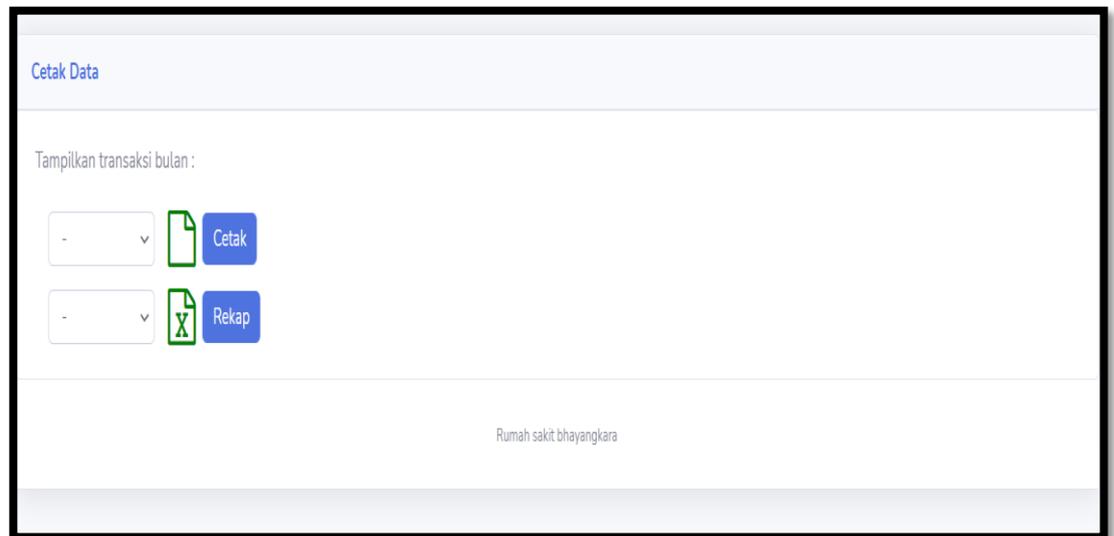
Adapun hasil desain interface tindak lanjut dari data pengaduan , dilihat pada gambar 6.9.



**Gambar 6.9 Desain Interface Tindak Lanjut**

## **10. Hasil Desain Halaman Laporan**

Adapun hasil dari halaman laporan ini adalah inputan cetak dan rekap data setiap bulannya Dapat dilihat pada gambar 7.0.



**Gambar 7.0 Desain Interface Laporan**

## **11. Hasil Desain Cetak data Laporan**

Adapun hasil dari halaman cetak data ini adalah semua data pelapor dan data pengaduan di buat dokumen untuk dikirimkan kepada kepala rumah sakit bhayangkara m hasan Palembang. Dapat dilihat pada gambar 7.1.

7/4/2021 localhost/rumkitba/printdata.php



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SUMATERA SELATAN  
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA M HASAN  
Jalan Jenderal Sudirman KM 4,5 Palembang 30128

Nomor : / / / / / Rumkit Palembang, .....

Klasifikasi :

Perihal : Laporan Pengaduan Kepada  
Yth. KEPALA RUMAH  
SAKIT BHAYANGKARA  
M HASAN  
  
di  
  
Tempat

Schubungan dengan laporan pengaduan dari masyarakat di bawah ini, diberitahukan kepada ketua bahwa ada pengaduan layanan dari masyarakat terhadap Rumah Sakit Bahayangkara M Hasan Palembang untuk ditindak lanjuti segera

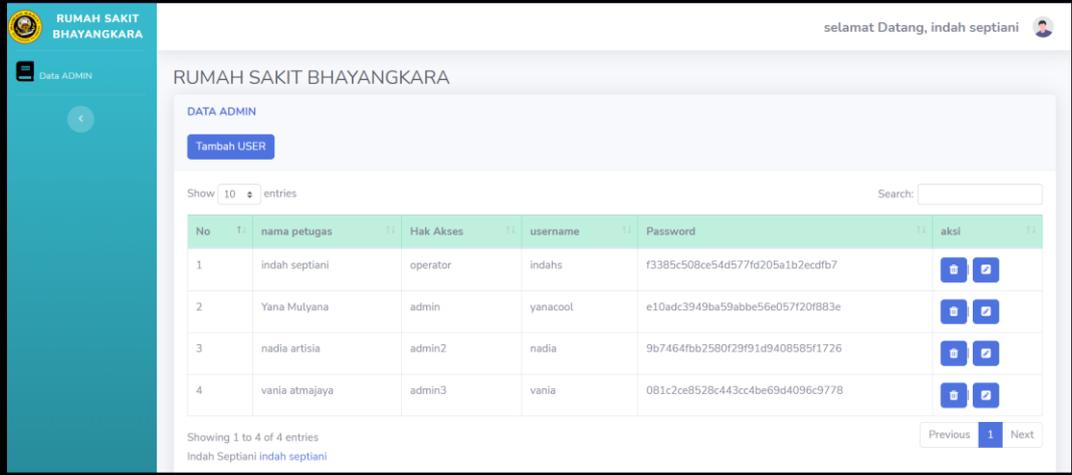
No	Nama Pelapor	Jenis Kelamin	alamat	pekerjaan	No Hp	Bukti pengaduan	pengaduan
1	indah septiani	Perempuan	Sukabangun II	pegawai negri sipil	088286792770		salah suntik nih bosque
2	rini oktaviani	Perempuan	demang lebar daun	pegawai negri sipil	087873735733		burik sekali nih cuy
3	indah septiani	Perempuan	sukabangun II	pegawai negri sipil	088286792770		salah suntik lagi nibos

localhost/rumkitba/printdata.php 1/2

**Gambar 7.1 Desain Cetak Data Laporan**

## 12. Halaman *Desain Data User*

Adapun hasil dari halam data *User* ini adalah semua data *User* atau data pegawai pengelolaan pengaduan. Dapat dilihat pada gambar 7.2.



The screenshot displays a web application interface for 'RUMAH SAKIT BHAYANGKARA'. The top left corner features the hospital's logo and name. The top right corner shows a user profile with the name 'selamat Datang, indah septiani'. The main content area is titled 'RUMAH SAKIT BHAYANGKARA' and contains a 'DATA ADMIN' section. A 'Tambah USER' button is located above the table. The table has a search bar and a 'Show 10 entries' dropdown. The table columns are: No, nama petugas, Hak Akses, username, Password, and aksi. The table contains 4 rows of user data. Below the table, it shows 'Showing 1 to 4 of 4 entries' and 'Indah Septiani indah septiani'. A pagination bar at the bottom right includes 'Previous', '1', and 'Next'.

No	nama petugas	Hak Akses	username	Password	aksi
1	indah septiani	operator	indahs	f3385c508ce54d577fd205a1b2ecdfb7	 
2	Yana Mulyana	admin	yanacool	e10adc3949ba59abbe56e057f20f883e	 
3	nadia artisia	admin2	nadia	9b7464fbb2580f29f91d9408585f1726	 
4	vania atmajaya	admin3	vania	081c2ce8528c443cc4be69d4096c9778	 

**Gambar 7.2 Desain Data User**

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perancangan sistem pada laporan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Mohamad Hasan Palembang, maka telah dibangun sebuah *Website* Pengaduan Layanan Kesehatan dengan adanya *website* ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengirimkan pengaduan, mempermudah admin dalam mengelola pengaduan serta memudahkan dalam perekapan data.

#### **4.2 Saran**

Saran yang diusulkan penulis untuk proses pengembangan selanjutnya dari *website* pengaduan, melalui *website* yang telah dibangun hendaknya dilakukan *maintance* agar dapat berfungsi dengan bai

## DAFTAR PUSTAKA

- Bekti, Bintu Humairah. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyani, S. H. 2014. *Sistem INformassi E-Document Pada Badan Penjaminan Mutu Akademik Universitas Resepati Yogyakarta*. Respati,9(26),Vol,IX Nomor 26 Juli 2014 - Jurnal Teknologi Informasi.
- Priyandanu, H, Tabrani, M., Suhardi, S., & Mutaqin, Z. 2020. *Manajemen Persediaan Bahan Baku Berbasis Pada Pt. Tuffindo Nittoku Autoneum Karawang*. Jurnal Ilmiah M-Progress, 10(1).
- Paramartha, S. 2016. *Pembangkitan Energi Listrik*, 7(1), 4–31. Politeknik Negeri Sriwijaya 4.
- Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek (Edisi Revisi)*. Bandung: Informatika.
- Sutabri. 2016. *perancangan sistem informasi pengolahan data PKL pada divisi humas PT pegadaian*. Jurnal Infra Tech, 2(2), 12–26.
- Solihin, Achmad. 2016. *Pemrograman Web dengan PHP dan MySql*. Jakarta Selatan: Budi Luhur.
- Tersiana, Andra. 2018. *Metode Penelitian (S. Adam M.Putri, & yuu (eds.); Cetakan I)*. Start Up.
- Tabrani, M., Suhardi, & Priyandaru, H. 2021. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website Pada Unl Studio Dengan Menggunakan Framework Codeigniter*. In Jurnal Ilmiah M-Progress (Vol. 11, Issue 1).