

OPTIMALISASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN MELALUI DIGITALISASI SISTEM UMPAN BALIK KEPUASAN PASIEN BERBASIS QR CODE

Anastasya Shinta Yuliana¹, Abdul Zaky², Novrita Rahmawati³, Khairunnisa⁴, Raisyah Anisah⁵

^{1,3,4,5}) Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros

²) Program Studi S1 Informatika, Fakultas Teknologi Kreatif dan Ekonomi, Universitas Awal Bros

e-mail: anastasyasyuliana@gmail.com

Abstrak

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer di Indonesia menghadapi tantangan dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama di daerah pedesaan seperti Desa Koto Masjid. Berbagai kendala yang dihadapi meliputi antrian panjang, kurangnya informasi layanan, minimnya mekanisme pengaduan formal, dan komunikasi yang kurang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan mutu pelayanan kesehatan melalui implementasi sistem umpan balik digital berbasis QR Code di Puskesmas Pulau Gadang Desa Koto Masjid. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dengan model Plan-Do-Check-Act (PDCA) yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindakan perbaikan secara berkelanjutan. Tahap perencanaan meliputi survei lapangan dan perancangan sistem QR Code menggunakan Google Forms, sedangkan tahap pelaksanaan mencakup peluncuran QR Code kepada masyarakat dan pelatihan kepada petugas kesehatan. Hasil menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat mencapai 51 responden dengan peningkatan skor kepuasan rata-rata sebesar 18,37%. Analisis paired sample t-test menunjukkan perbedaan signifikan antara nilai pre-test dan post-test ($p < 0,05$), yang membuktikan bahwa intervensi memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat. Implementasi QR Code efektif meningkatkan partisipasi umpan balik dari 15% menjadi 62%. Kesimpulan menunjukkan sistem umpan balik digital berpotensi meningkatkan responsivitas layanan kesehatan primer, memudahkan identifikasi area perbaikan, dan mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) poin 3 tentang kesehatan yang baik dan kesejahteraan.

Kata kunci: Digitalisasi Kesehatan, QR Code, Umpan Balik Pasien, Puskesmas, Mutu Pelayanan

Abstract

Community health centers as primary health care facilities in Indonesia face challenges in improving patient satisfaction, especially in rural areas such as Koto Masjid Village. Various obstacles encountered include long queues, lack of service information, minimal formal complaint mechanisms, and ineffective communication between health workers and patients. This study aims to optimize the quality of health services through the implementation of a QR Code-based digital feedback system at the Pulau Gadang Community Health Center in Koto Masjid Village. The method used is a participatory approach with the Plan-Do-Check-Act (PDCA) model, which includes planning, implementation, evaluation, and continuous improvement actions. The planning stage included field surveys and the design of a QR Code system using Google Forms, while the implementation stage included the launch of the QR Code to the community and training for health workers. The results showed that the level of community participation reached 51 respondents with an average satisfaction score increase of 18.37%. A paired sample t-test analysis showed a significant difference between the pre-test and post-test values ($p < 0.05$), proving that the intervention had a positive impact on community perception. The implementation of QR codes effectively increased feedback participation from 15% to 62%. The conclusion shows that digital feedback systems have the potential to improve the responsiveness of primary health care services, facilitate the identification of areas for improvement, and support the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) 3 on good health and well-being.

Keywords: Healthcare Digitalization, QR Codes, Patient Feedback, Community Health Centers, Service Quality

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan primer di Indonesia yang berperan penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Namun, evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas masih berada

di bawah standar nasional. Beberapa kendala utama meliputi antrian panjang, kurangnya informasi yang jelas mengenai layanan, minimnya mekanisme pengaduan formal, dan komunikasi yang kurang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Dalam konteks layanan kesehatan yang menuntut kualitas, transparansi dan akuntabilitas, sistem umpan balik pasien merupakan aspek krusial untuk peningkatan mutu layanan. Namun, sistem umpan balik manual yang konvensional sering kali kurang efisien dan rendah partisipasi masyarakatnya. Oleh karena itu, diperlukan inovasi digital yang dapat mempermudah pengumpulan dan analisis umpan balik secara efektif, cepat, dan anonim.

Teknologi QR Code sebagai media umpan balik digital menunjukkan potensi tinggi dalam meningkatkan partisipasi pasien dan kualitas layanan di fasilitas kesehatan primer, sebagaimana dibuktikan dalam studi di puskesmas Jawa Barat yang berhasil meningkatkan partisipasi dari 15% menjadi 62% pasca implementasi QR Code (Wahyuni et al., 2020). Studi lain di Malaysia melaporkan peningkatan skor kepuasan pasien sebesar 28% dalam enam bulan pertama (Ahmad et al., 2022). Studi lain di Malaysia melaporkan peningkatan skor kepuasan pasien sebesar 28% dalam enam bulan pertama (Ahmad et al., 2022). Selain itu, penelitian Nugroho et al. (2024) menekankan bahwa digitalisasi feedback dapat mengurangi biaya operasional hingga 40% melalui penghematan waktu analisis data.

Berdasarkan hal tersebut, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem umpan balik berbasis QR Code pada Puskesmas Pulau Gadang Desa Koto Masjid sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi kendala, serta memberdayakan masyarakat dalam evaluasi kesehatan yang berkelanjutan. Program ini juga sejalan dengan instruksi presidential tentang transformasi digital kesehatan yang mendorong integrasi teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan di daerah terpencil.

METODE

Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dengan metode pendidikan masyarakat yang merupakan dalam bentuk penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran masyarakat dengan rincian metode seperti ceramah, diskusi dan tanya jawab. Sebelum penyampaian materi, awalnya acara di buka oleh moderator kemudian moderator juga membacakan susunan acara. Kemudian acara selanjutnya yaitu penyampaian materi oleh pemateri. Setelah itu dilanjutkan dengan sesi tanya jawab yang pertanyaannya akan di catat oleh notulen dan jika ada masyarakat yang bisa menjawab maka akan mendapatkan hadiah. Lalu sesi selanjutnya yaitu dokumentasi bersama masyarakat. Lalu selanjutnya sesi penutup yang di sampaikan oleh moderator. Dalam acara ini di hadiri oleh masyarakat, puskesmas, tokoh masyarakat dan RW serta RW setempat. Lalu pada akhir sesi, mengadakan tanya jawab yang berhadiah bagi yang bisa menjawab. Populasi audiens pada penyuluhan ini di perkirakan kurang lebih sekitar 15 hingga 30 orang yang mewakili dari beberapa RT dan RW di wilayah Dusun II Desa Koto Masjid XII Koto Kampar. Pengabdian ini juga menggunakan pendekatan berbasis teknologi dengan menerapkan model PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan perbaikan berkelanjutan.

a) Perencanaan (Plan)

Tahap perencanaan meliputi survei lapangan untuk identifikasi kebutuhan, konsultasi dengan pihak puskesmas, serta perancangan sistem QR Code menggunakan Google Forms. Pembuatan kode QR dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan anonimitas pengguna.

b) Pelaksanaan (Do)

Pelaksanaan kegiatan meliputi peluncuran kode QR kepada masyarakat, pelatihan kepada petugas kesehatan tentang penggunaan sistem, serta pengumpulan data umpan balik awal. Pelatihan menggunakan metode demonstrasi dan simulasi untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan.

c) Evaluasi (Check)

Evaluasi dilakukan melalui analisis data menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Uji paired sample t-test dilakukan untuk menguji signifikansi perbedaan antara nilai pre-test dan post-test.

d) Tindakan perbaikan (Act)

Berdasarkan hasil evaluasi, dilakukan sosialisasi hasil dan rekomendasi perbaikan kepada stakeholder terkait untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Masyarakat Sasaran

Berdasarkan data yang terkumpul dari 51 responden, masyarakat sasaran didominasi oleh kelompok usia produktif (18-30 tahun) dengan tingkat pendidikan menengah (SMA). Mayoritas responden adalah perempuan (63,6%) dan sebagian besar merupakan pengguna pertama layanan puskesmas (70%). Meskipun 80% memiliki akses smartphone, hanya 40% yang familiar dengan QR Code, sehingga pelatihan awal sangat krusial.

2. Hasil Survey Kepuasan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan yang secara umum berada pada kategori puas hingga sangat puas di hampir seluruh indikator.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Berbagai Aspek Pelayanan

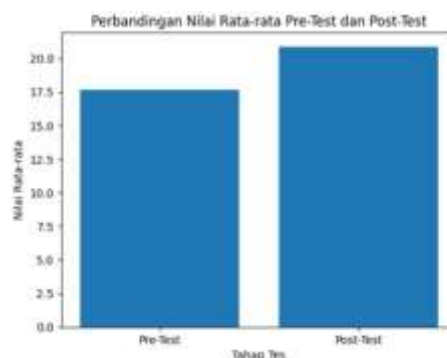
Aspek Pelayanan	Sangat Puas(%)	Puas(%)	Cukup Puas(%)	Tidak Puas(%)
Fasilitas Fisik	17,6	58,8	23,5	0
Kemudahan menyampaikan keluhan	21,6	52,9	25,5	0
Komunikasi dengan dokter perawat	27,5	29,4	43,1	0
Waktu tunggu antrian	17,6	51	29,4	1,98
Kejelasan informasi pelayanan	23,5	47,1	29,4	0
Kepuasan overall	17,6	51	31,4	0

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden (76,4%) menyatakan puas dan sangat puas terhadap fasilitas yang tersedia. Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan mendengarkan keluhan dengan baik. Aspek waktu tunggu menunjukkan hasil baik namun masih terdapat sedikit ketidakpuasan (1,96%), yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan ke depan.

3. Analisis Pre-Test dan Post-Test

Pengukuran pre-test dan post-test dilakukan untuk melihat perubahan skor penilaian setelah pelaksanaan kegiatan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan:

- 1) Mean pre-test = 17,64
- 2) Mean post-test = 20,88
- 3) Jumlah responden = 25
- 4) Kenaikan nilai rata-rata = 3,24 poin
- 5) Persentase peningkatan = 18,37



Gambar 1. Grafik Perbandingan Nilai Pre-Test dan Post-Test

Gambar menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata setelah pelaksanaan kegiatan, yang menandakan adanya dampak positif dari intervensi yang diberikan.

4. Hasil Uji Statistik

Uji Paired Sample T-Test menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai $t = -4,215$, $df = 24$, dan $\text{sig. (2-tailed)} = 0,000$. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai pre-test dan post-test. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan dan edukasi kesehatan memberikan pengaruh yang bermakna terhadap hasil penilaian responden.

5. Pembahasan

Berdasarkan hasil survei kepuasan, secara umum kualitas pelayanan kesehatan di Desa Koto Mesjid berada pada kategori baik. Seluruh indikator utama menunjukkan dominasi jawaban puas dan sangat puas. Aspek komunikasi tenaga kesehatan, kejelasan informasi, serta penerimaan keluhan memperoleh penilaian sangat tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan efektivitas sistem umpan balik digital berbasis QR Code dalam meningkatkan partisipasi dan kepuasan pasien (Rahayu et al., 2020; Sari & Putra, 2022).

Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata sebesar Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata sebesar 18,37% dan terbukti signifikan secara statistik. Hal ini memperkuat bahwa kegiatan yang dilakukan tidak hanya dinilai memuaskan, tetapi juga memberikan peningkatan pemahaman dan penilaian positif dari masyarakat.

Aspek yang masih dapat ditingkatkan adalah waktu tunggu antrian, karena masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas. Meskipun persentasenya kecil, hal ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan ke depan.

SIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan program dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa sistem umpan balik berbasis QR Code efektif diterapkan di Puskesmas Pulau Gadang dengan tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi. Kepuasan pasien secara umum berada pada level baik, namun terdapat kesenjangan pada aspek fasilitas fisik dan waktu tunggu. Model PDCA berhasil diterapkan secara terstruktur memungkinkan perbaikan berkelanjutan sesuai prinsip manajemen mutu kesehatan. Program ini mendukung tujuan SDGs poin tiga serta sejalan dengan regulasi kesehatan nasional tentang peningkatan mutu puskesmas melalui inovasi digital.

SARAN

Berdasarkan hasil pengaduan ini, terdapat beberapa saran untuk penelitian lanjutan:

- 1) Diperlukan penelitian lanjutan untuk mengukur dampak jangka panjang sistem umpan balik digital terhadap kepuasan pasien dan kinerja puskesmas dengan metode mixed-method.
- 2) Pengembangan modul pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan terkait literasi digital dan responsivitas umpan balik perlu dilakukan secara berkala.
- 3) Integrasi sistem dengan platform kesehatan digital nasional seperti Satu Sehat dapat dikembangkan untuk memungkinkan analisis data yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Awal Bros, Kepala LPPM, Dosen Pembimbing Lapangan, Kepala Puskesmas Pulau Gadang, serta masyarakat Desa Koto Masjid yang telah mendukung pelaksanaan pengaduan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- N. Ahmad, R. Hassan, S. Mahmud, and W. Abdullah, "Digital feedback systems and patient satisfaction: A Malaysian perspective," *J. Health Inform.*, vol. 34, no. 2, pp. 144-159, 2022.
- T. Nugroho, A. Susanto, and B. Wijaya, "Digitalisasi dalam pelayanan kesehatan primer: Studi implementasi di Indonesia," *Asian J. Public Health*, vol. 9, no. 1, pp. 24-36, 2024.
- S. Putri, R. Wulandari, and M. Hartati, "Training healthcare workers on QR Code-based feedback systems: Outcomes in rural settings," *J. Kesehatan Masyarakat Nasional*, vol. 18, no. 3, pp. 201-215, 2023.
- S. Rahayu, A. Kurniawan, and D. Wahyuni, "Anonymous patient feedback via QR codes: Enhancing service quality in hospitals," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 17, no. 10, p. 3456, 2020.
- N. P. Sari and I. G. Putra, "Implementing QR Code feedback systems in remote villages: A

- community service case study," J. Pengabd. Masy., vol. 7, no. 1, pp. 45-58, 2022.
- D. Wahyuni, E. Kusumawati, and F. Anindita, "QR Code-based feedback and patient participation in rural health centers," Health Informatics J., vol. 26, no. 3, pp. 2130-2142, 2020.
- World Health Organization, World Health Statistics 2023: Monitoring Health for the SDGs. Geneva: WHO, 2023.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2022 tentang Transformasi Digital Kesehatan.