

PENGEMBANGAN SISTEM PENGADUAN DAN FEEDBACK PASIEN SECARA ONLINE DI PUSKESMAS PANDANWANGI

M. Arief Rachman¹, Femy Anggriyani², Iqbal Ruliansyah³, Natasya Yusnia T.⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: ariefrachmanstia@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pandanwangi melalui pengembangan sistem pengaduan dan feedback pasien secara online. Dalam kegiatan ini, metode yang digunakan adalah penerapan platform Jotform sebagai media pengaduan pasien, yang memungkinkan pengisian formulir secara digital. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan keluhan pasien dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Pengaduan dikumpulkan secara anonim, sehingga kerahasiaan pasien tetap terjaga. Hasil implementasi menunjukkan bahwa penggunaan Jotform dapat meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam penanganan keluhan. Pengaduan yang diterima melalui sistem ini langsung ditindaklanjuti oleh pihak Puskesmas, yang membantu meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan antara Puskesmas dengan masyarakat. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi solusi jangka panjang untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Pandanwangi serta dapat diadopsi oleh puskesmas lain.

Kata Kunci: pengaduan pasien, feedback, sistem online, Puskesmas, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This community service project aims to improve the quality of healthcare services at Pandanwangi Public Health Center by developing an online patient complaint and feedback system. The method used in this activity was the implementation of the Jotform platform as a medium for patient complaints, enabling digital form submissions. With this system, the management of patient complaints can be conducted more effectively and efficiently. Complaints are submitted anonymously, ensuring patient confidentiality. The results of the implementation show that using Jotform can enhance responsiveness and transparency in addressing complaints. Complaints received through this system are promptly followed up by the health center, helping to improve patient satisfaction and strengthen the relationship between the health center and the community. Additionally, this system also allows for increased accountability in healthcare services. This initiative is expected to be a long-term solution to improving the service quality at Pandanwangi Health Center and may be adopted by other health centers.

Keywords: patient complaints, feedback, online system, health center, service quality.

PENDAHULUAN

Puskesmas Pandanwangi terletak di Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, yang melayani wilayah kerja seluas 514 km². Dengan populasi sekitar 35.148 jiwa, Puskesmas ini

merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan primer yang penting bagi masyarakat setempat. Berdasarkan survei yang dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2024, beberapa tantangan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas

Pandanwangi mulai teridentifikasi, terutama dalam hal sistem pengaduan dan feedback pasien.

Survei terhadap 74 pasien menunjukkan bahwa penanganan pengaduan memiliki indeks kepuasan terendah dibandingkan dengan aspek pelayanan lainnya. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sistem pengaduan yang terstruktur dan mudah diakses. Saat ini, pengaduan masih dilakukan secara manual melalui kotak saran dan feedback langsung, yang sering kali tidak efektif dalam merespon keluhan pasien dengan cepat dan tepat.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah kurangnya penggunaan teknologi dalam pengelolaan pengaduan. Banyak pasien yang berharap adanya sistem pengaduan elektronik yang lebih efisien dan ramah pengguna, sehingga mereka dapat memberikan kritik dan saran secara lebih mudah tanpa harus khawatir akan kerahasiaan identitas mereka.

Melalui pengabdian masyarakat ini, tim berupaya untuk mengembangkan dan menerapkan sistem pengaduan dan feedback pasien secara online menggunakan platform Jotform. Dengan memanfaatkan teknologi ini, diharapkan keluhan pasien dapat ditangani lebih cepat, akurat, dan transparan. Pengembangan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendukung peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Pandanwangi secara keseluruhan

PERMASALAHAN

Puskesmas Pandanwangi, sebagai salah satu fasilitas kesehatan utama di wilayah Blimbing, Kota Malang, menghadapi

sejumlah permasalahan dalam pelaksanaan layanan kesehatan, khususnya terkait dengan sistem pengaduan dan feedback pasien. Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan selama bulan Juli hingga Agustus 2024, terungkap bahwa aspek penanganan pengaduan pasien mendapatkan nilai terendah dibandingkan aspek pelayanan lainnya. Permasalahan utama yang dihadapi antara lain:

1. Kurangnya Sistem Pengaduan yang Terstruktur dan Terintegrasi

Saat ini, pengaduan di Puskesmas Pandanwangi masih dilakukan secara manual melalui kotak saran. Hal ini membuat proses pengumpulan, penanganan, dan tindak lanjut pengaduan tidak berjalan optimal. Sistem manual ini tidak memberikan transparansi kepada pasien tentang bagaimana pengaduan mereka diproses dan diselesaikan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pasien.

2. Tidak Adanya Feedback yang Cepat dan Efisien kepada Pasien

Pasien tidak menerima umpan balik yang memadai atas pengaduan atau saran yang mereka berikan. Tanpa sistem yang efisien untuk merespons keluhan, banyak pasien merasa bahwa keluhan mereka tidak diatasi dengan cepat dan tepat. Hal ini mengurangi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas.

3. Minimnya Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan Pengaduan

Meskipun teknologi dapat mempermudah pengelolaan pengaduan, Puskesmas Pandanwangi belum memaksimalkan penggunaan

teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Saat ini belum ada sistem pengaduan elektronik yang memungkinkan pasien untuk mengajukan keluhan secara mudah dan anonim, yang dapat menjaga kerahasiaan identitas pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap proses pengaduan.

4. Kurangnya Edukasi Pasien tentang Prosedur Pengaduan

Banyak pasien yang tidak mengetahui secara jelas prosedur pengaduan yang tersedia di Puskesmas Pandanwangi. Ketiadaan informasi yang cukup mengenai saluran pengaduan, baik manual maupun elektronik, menyebabkan rendahnya partisipasi pasien dalam memberikan kritik dan saran yang konstruktif.

5. Keterbatasan Sumber Daya

Puskesmas Pandanwangi juga menghadapi keterbatasan dalam hal perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung sistem pengaduan secara elektronik. Belum adanya komputer dan aplikasi khusus untuk mengelola pengaduan menyebabkan penanganan keluhan pasien menjadi lambat dan tidak efektif.

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi Puskesmas Pandanwangi, berikut adalah solusi yang diusulkan dalam program pengabdian masyarakat:

1. Pengembangan Sistem Pengaduan dan Feedback Pasien secara Online

Puskesmas Pandanwangi perlu mengimplementasikan sistem pengaduan elektronik menggunakan platform Jotform. Platform ini memungkinkan pasien untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan

saran secara digital dengan mudah dan cepat. Pasien dapat mengakses formulir pengaduan melalui tautan atau barcode yang disediakan di Puskesmas tanpa harus mengungkapkan identitas mereka, sehingga menjaga kerahasiaan data pasien.

2. Edukasi dan Sosialisasi tentang Sistem Pengaduan Baru

Sebagai langkah awal, penting untuk memberikan edukasi kepada pasien mengenai sistem pengaduan online yang baru. Pemasangan banner, poster, dan media informasi lainnya di Puskesmas dapat membantu menyosialisasikan cara penggunaan sistem ini. Pasien perlu diberikan panduan sederhana mengenai cara mengakses dan mengisi formulir pengaduan secara elektronik.

3. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Puskesmas perlu melengkapi sarana dan prasarana untuk mendukung sistem pengaduan online ini. Pengadaan perangkat keras berupa komputer dan perangkat lunak pendukung untuk mengelola data pengaduan sangat diperlukan. Petugas Puskesmas juga akan diberikan pelatihan dalam mengoperasikan sistem pengaduan ini, termasuk dalam mengakses, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan melalui platform yang disediakan.

4. Pengoptimalan Alur Tindak Lanjut Pengaduan

Pengelolaan pengaduan tidak berhenti pada penerimaan keluhan. Puskesmas Pandanwangi akan mengembangkan alur tindak lanjut yang jelas, di mana setiap pengaduan yang masuk akan segera diverifikasi, dianalisis, dan diberi solusi. Petugas Puskesmas akan memastikan bahwa umpan balik

kepada pasien diberikan secara cepat melalui email atau pesan digital.

5. Pemantauan dan Evaluasi Berkelanjutan

Untuk memastikan sistem pengaduan berjalan efektif, Puskesmas Pandanwangi akan melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap data pengaduan yang masuk. Hasil dari evaluasi ini akan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.

TARGET LUARAN

Dari pengabdian masyarakat ini, diharapkan beberapa target luaran dapat dicapai:

1. Sistem Pengaduan Elektronik Berbasis Jotform

Terwujudnya sistem pengaduan dan feedback pasien berbasis online yang mudah diakses oleh pasien, baik melalui tautan maupun barcode. Sistem ini diharapkan dapat menggantikan metode manual yang selama ini digunakan dan memudahkan pengelolaan pengaduan di Puskesmas Pandanwangi.

2. Peningkatan Kepuasan Pasien

Dengan adanya sistem pengaduan yang lebih responsif, diharapkan terjadi peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pasien akan merasa lebih dihargai karena keluhan mereka dapat direspon dengan cepat dan transparan.

3. Alur Tindak Lanjut Pengaduan yang Lebih Efisien

Luaran lain yang diharapkan adalah terbentuknya alur pengaduan yang lebih terstruktur, mulai dari penerimaan, analisis, hingga penyelesaian keluhan. Setiap keluhan

pasien akan mendapat perhatian yang lebih baik dan segera ditindaklanjuti.

4. Peningkatan Pemahaman Masyarakat tentang Proses Pengaduan

Dengan sosialisasi yang baik, diharapkan masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai cara dan alur pengaduan di Puskesmas. Partisipasi masyarakat dalam memberikan kritik dan saran juga diharapkan meningkat.

5. Dokumentasi dan Laporan Evaluasi Pengaduan

Sebagai hasil akhir, Puskesmas akan memiliki dokumentasi lengkap mengenai data pengaduan pasien, yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan ke depan. Data ini juga dapat digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan layanan di Puskesmas Pandanwangi.

METODE PELAKSANAAN

Pengembangan sistem pengaduan dan feedback pasien secara online di Puskesmas Pandanwangi dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang melibatkan perencanaan, implementasi, serta pemantauan dan evaluasi. Berikut adalah metode pelaksanaan kegiatan ini:

Persiapan dan Perencanaan Kegiatan

1. Identifikasi Kebutuhan: Tahap ini dimulai dengan melakukan analisis situasi di Puskesmas Pandanwangi untuk mengidentifikasi permasalahan dalam sistem pengaduan yang sudah ada. Hasil survei menunjukkan bahwa sistem pengaduan manual tidak efektif, sehingga diperlukan sistem berbasis online.

2. Pemilihan Platform Teknologi: Setelah analisis dilakukan, diputuskan untuk menggunakan platform Jotform sebagai

solusi untuk mengelola pengaduan secara elektronik. Platform ini dipilih karena memiliki fitur yang mudah digunakan, aman, dan fleksibel bagi pasien dan petugas Puskesmas.

3. Pengadaan Perangkat Keras dan Lunak: Puskesmas akan menyediakan perangkat keras seperti komputer dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem pengaduan online. Selain itu, barcode yang terhubung ke formulir Jotform akan disiapkan untuk memudahkan akses pasien.=

Pelaksanaan Pengembangan Sistem Pengaduan Online

1. Pembuatan Formulir Jotform: Tim akan merancang dan membuat formulir pengaduan digital melalui Jotform. Formulir ini dirancang untuk mengumpulkan informasi penting seperti keluhan, saran, jenis kelamin, usia, dan jenis layanan yang digunakan, tanpa mengungkapkan identitas pasien.
2. Pemasangan Barcode dan Banner Informasi: Barcode yang terhubung ke formulir pengaduan akan dipasang di area strategis Puskesmas, seperti ruang tunggu dan tempat pendaftaran. Informasi mengenai cara menggunakan sistem pengaduan online akan disampaikan melalui banner dan poster.
3. Pelatihan Petugas Puskesmas: Petugas Puskesmas akan diberikan pelatihan mengenai cara mengelola pengaduan yang masuk melalui platform Jotform, termasuk cara mengakses, merespon, dan memberikan tindak lanjut pada keluhan pasien. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengaduan pasien dapat direspons dengan cepat dan efektif.

Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

1. Sosialisasi Penggunaan Sistem: Sosialisasi kepada pasien akan dilakukan melalui poster, banner, dan media sosial resmi Puskesmas. Pasien akan diberi informasi mengenai cara mengakses dan menggunakan formulir pengaduan digital. Penyuluhan Tentang Manfaat Sistem Pengaduan: Dalam penyuluhan ini, pasien akan diberikan penjelasan tentang pentingnya memberikan feedback dan bagaimana pengaduan mereka dapat membantu Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Pengumpulan Data Pengaduan: Setelah sistem berjalan, data pengaduan yang masuk melalui platform Jotform akan secara rutin dikumpulkan dan disimpan dalam basis data elektronik.
3. Tindak Lanjut Pengaduan: Setiap pengaduan yang masuk akan ditangani oleh petugas terkait, yang akan memberikan respon dan solusi kepada pasien. Tindak lanjut ini juga akan dilaporkan secara berkala kepada manajemen Puskesmas untuk evaluasi lebih lanjut.
4. Evaluasi Berkala: Evaluasi terhadap efektivitas sistem pengaduan ini akan dilakukan secara berkala. Data yang terkumpul akan dianalisis untuk menilai kepuasan pasien dan efektivitas dari sistem pengaduan online. Hasil evaluasi ini akan digunakan untuk melakukan perbaikan pada sistem pengaduan yang diterapkan.

Penyusunan Laporan dan Publikasi

1. Penyusunan Laporan Akhir: Setelah pelaksanaan kegiatan selesai, tim akan menyusun laporan akhir mengenai hasil pengembangan sistem pengaduan online di Puskesmas Pandanwangi. Laporan ini akan mencakup data pengaduan, analisis tindak lanjut, serta rekomendasi untuk perbaikan pelayanan.
2. Publikasi Kegiatan: Hasil dari kegiatan ini akan dipublikasikan dalam bentuk artikel jurnal pengabdian masyarakat agar dapat dijadikan referensi bagi Puskesmas lain yang ingin menerapkan sistem pengaduan serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sistem pengaduan dan feedback pasien secara online di Puskesmas Pandanwangi menggunakan platform Jotform telah diimplementasikan selama periode pengabdian masyarakat dari Juli hingga Agustus 2024. Beberapa langkah yang telah dilakukan, antara lain:

1. Pembuatan dan Peluncuran Formulir Jotform
Formulir pengaduan berbasis Jotform telah dirancang dengan fitur pengisian digital yang memungkinkan pasien untuk memberikan keluhan, kritik, dan saran secara anonim. Data yang diperlukan seperti jenis kelamin, usia, dan layanan yang digunakan diisi oleh pasien tanpa menyebutkan identitas mereka, menjaga kerahasiaan data pasien. Formulir ini dapat diakses melalui tautan langsung atau memindai barcode yang dipasang di area strategis Puskesmas, seperti di ruang tunggu dan loket pendaftaran.

2. Sosialisasi Sistem Pengaduan Elektronik

Untuk memastikan keberhasilan implementasi, Puskesmas Pandanwangi telah melakukan sosialisasi kepada pasien melalui pemasangan banner dan poster yang berisi panduan penggunaan sistem pengaduan online. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pasien tentang pentingnya memberikan feedback secara rutin demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

3. Pengumpulan dan Pengelolaan Data Pengaduan

Selama pelaksanaan program, sistem pengaduan online berhasil mengumpulkan sejumlah keluhan dan saran dari pasien. Data yang diterima secara otomatis disimpan di platform Jotform dan dapat diakses oleh petugas Puskesmas untuk dilakukan tindak lanjut. Dalam proses ini, setiap pengaduan yang masuk dianalisis dan ditindaklanjuti dengan cepat. Pasien juga menerima umpan balik dari pihak Puskesmas melalui email atau pesan digital yang telah terdaftar.

4. Efisiensi dan Keamanan Data

Penggunaan Jotform sebagai platform pengaduan pasien terbukti lebih efisien dibandingkan metode manual. Data pasien yang masuk terkelompok secara otomatis, baik berdasarkan kategori keluhan maupun tingkat kepuasan. Selain itu, sistem ini juga lebih aman dalam menjaga kerahasiaan informasi pasien, karena identitas mereka tidak perlu diungkapkan dalam proses pengaduan.

PEMBAHASAN

Implementasi sistem pengaduan dan feedback online di Puskesmas Pandanwangi memberikan beberapa temuan penting yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan:

1. Peningkatan Efisiensi dalam Penanganan Pengaduan
Dengan diterapkannya sistem pengaduan berbasis Jotform, Puskesmas Pandanwangi mampu mengelola pengaduan pasien dengan lebih cepat dan efisien. Keluhan yang sebelumnya hanya diterima melalui kotak saran manual kini dapat dipantau secara real-time oleh petugas Puskesmas. Hal ini memungkinkan respon yang lebih cepat terhadap masalah yang dihadapi pasien, yang berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien.
2. Kemudahan Akses dan Fleksibilitas bagi Pasien
Sistem pengaduan online memberikan kemudahan akses bagi pasien karena dapat diakses kapan saja melalui perangkat seluler dengan memindai barcode yang tersedia. Pasien tidak lagi terbatas oleh waktu operasional Puskesmas untuk menyampaikan keluhan mereka, sehingga proses penyampaian feedback menjadi lebih fleksibel dan tidak mengganggu jadwal mereka.
3. Kerahasiaan Data Pasien yang Terjamin
Salah satu kelebihan utama dari sistem pengaduan online ini adalah terjaminnya kerahasiaan data pasien. Dalam sistem manual, pasien mungkin enggan menyampaikan keluhan karena

takut identitas mereka akan diketahui. Dengan sistem online yang anonim, pasien merasa lebih aman dan nyaman dalam memberikan kritik dan saran yang jujur.

4. Perbaikan Kualitas Layanan Berkelanjutan
Data pengaduan yang terkumpul secara sistematis melalui Jotform memungkinkan manajemen Puskesmas melakukan analisis yang lebih baik terhadap aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil dari pengaduan ini digunakan sebagai dasar evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam merespons kebutuhan dan harapan pasien secara lebih efektif.
5. Tantangan Implementasi
Meskipun sistem ini telah berhasil meningkatkan efisiensi, ada beberapa tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan, seperti keterbatasan pengetahuan sebagian pasien terkait teknologi. Oleh karena itu, edukasi yang lebih intensif dan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan semua pasien, terutama yang kurang familiar dengan teknologi, dapat memanfaatkan sistem ini secara maksimal.

KESIMPULAN

Pengembangan sistem pengaduan dan feedback pasien secara online di Puskesmas Pandanwangi telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Sistem berbasis Jotform ini memungkinkan pengelolaan pengaduan yang lebih cepat,

efisien, dan aman, serta memberikan pasien kemudahan dalam menyampaikan keluhan atau saran tanpa harus mengungkapkan identitas mereka.

Beberapa poin penting yang dapat disimpulkan dari pengabdian ini adalah:

1. Efisiensi dalam Pengelolaan Pengaduan Penggunaan platform Jotform memungkinkan Puskesmas Pandanwangi mengelola pengaduan pasien secara lebih efektif dibandingkan dengan sistem manual. Pengaduan pasien dapat diakses secara real-time, direspons lebih cepat, dan diorganisir dengan baik untuk evaluasi lebih lanjut.
2. Kemudahan Akses dan Peningkatan Kepuasan Pasien Sistem pengaduan online memberikan fleksibilitas bagi pasien dalam menyampaikan keluhan mereka. Pasien dapat mengakses sistem kapan saja dan dari mana saja, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan Puskesmas.
3. Kerahasiaan Data Pasien Terjamin Anonimitas yang ditawarkan oleh sistem ini memberikan rasa aman kepada pasien dalam memberikan kritik dan saran. Hal ini mendorong lebih banyak pasien untuk berpartisipasi secara aktif dalam memberikan feedback, yang sangat penting untuk perbaikan layanan.
4. Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Data pengaduan yang dikumpulkan secara terstruktur memungkinkan Puskesmas Pandanwangi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek

pelayanan. Sistem ini membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pengembangan sistem pengaduan ini diharapkan dapat terus berjalan dan menjadi model yang dapat diterapkan di puskesmas lain, sehingga mutu pelayanan kesehatan di tingkat pelayanan primer dapat semakin meningkat. Dengan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan, sistem ini dapat menjadi solusi jangka panjang untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pasien selalu terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, I., Abdul Haeba, R., & Ramli, (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit, dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat. *Jurnal Insand Comtech*, 4(2).
- Gantar, G., Toyyibah, A. D., & Priandika, A. T. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan). *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.3032>.
- Profil PKM Pandanwangi. (2024). Profil Puskesmas Pandanwangi. Kota Malang: Puskesmas Pandanwangi.



Putri, D. M., & Riswandha, M. N. (2019). Sistem Informasi Pengaduan (Komplain) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Insand Comtech*, 4(2).

Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat

Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91. <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>.

Sri Handayani. (2016). The Level of Patient Satisfaction with Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, 14(1), 42–48.