

EVALUASI SISTEM INFORMASI KELUHAN PASIEN BERBASIS *QR CODE* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU

Anastasya Shinta Yuliana, Intan Olivia*, Marian Tonis, Agus Salim

S1 Administrasi Rumah Sakit /Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros, Jl.

Karya Bakti

*email: intnoliivia@gmail.com

*corresponding author

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit memanfaatkan sistem informasi berbasis *Quick Response (QR) Code* sebagai media penyampaian keluhan pasien. Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, sistem tersebut telah diterapkan, namun masih ditemukan kendala pada akses, penempatan *QR Code*, dan fitur sistem. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif melalui pendekatan *Content Analysis*. Penelitian dilakukan pada Januari–Juli 2026 di Unit *Electronic Data Processing (EDP)* dan Unit Layanan Pengaduan dengan empat informan, yaitu programmer, *system analyst*, kepala Unit EDP, dan pasien. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, kemudian dianalisis menggunakan analisis isi dengan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem telah dapat mendukung penyampaian dan pengelolaan keluhan pasien, tetapi masih terdapat kendala berupa akses yang belum stabil, keterbatasan fitur umpan balik atau pelacakan status keluhan, serta penempatan *QR Code* yang kurang mudah ditemukan. Kesimpulannya, sistem telah dapat digunakan dalam mendukung pengelolaan keluhan pasien, namun pemanfaatannya masih perlu ditingkatkan. Disarankan peningkatan stabilitas sistem, penambahan fitur pelacakan status keluhan, perluasan akses, serta penempatan *QR Code* pada lokasi yang mudah dijangkau pasien dan keluarga.

Kata kunci: Keluhan pasien, Qr Code, Evaluasi, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Advances in information technology have encouraged hospitals to utilize Quick Response (QR) Code-based information systems as a means for patients to submit complaints. At Petala Bumi Regional General Hospital in Riau Province, this system has been implemented; however, challenges remain regarding access, QR Code placement, and system features. This study aims to evaluate the QR Code-based patient complaint information system at Petala Bumi Regional General Hospital in Riau Province. The study employed a qualitative method with a descriptive design using a content analysis approach. The research was conducted from January to July 2026 at the Electronic Data Processing (EDP) Unit and the Complaint Service Unit with four informants: a programmer, a systems analyst, the head of the EDP Unit, and a patient. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document reviews, then analyzed using content analysis with triangulation of sources and methods. The results showed that the system has been able to support the submission and management of patient complaints, but there are still challenges in the form of unstable access, limited feedback or complaint status tracking features, and QR codes that are not easily found. In conclusion, the system has been

effective in supporting the management of patient complaints, but its utilization still needs to be improved. It is recommended that system stability be enhanced, complaint status tracking features be added, access be expanded, and QR codes be placed in locations that are easily accessible to patients and their families.

Keywords: Patient Complaints, QR Code, Evaluation, Hospital

Histori Artikel:

Diserahkan: 5 Agustus 2026 Diterima setelah Revisi: 18 Agustus 2026 Diterbitkan: 31 Desember 2026

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan sistem informasi menjadi bagian penting dalam mendukung efisiensi pelayanan, pengelolaan data, serta monitoring dan evaluasi mutu pelayanan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan rumah sakit adalah sistem informasi keluhan pasien berbasis *Quick Response (QR) Code* yang memungkinkan pasien menyampaikan keluhan secara digital melalui perangkat *smartphone* (Kementrian Kesehatan, 2022).

Keluhan pasien merupakan salah satu sumber informasi penting bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan dan menentukan langkah perbaikan. Pengelolaan keluhan yang terdokumentasi dengan baik dapat membantu manajemen memantau jenis permasalahan, menilai tindak lanjut, serta menggunakan data keluhan sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi keluhan tidak cukup hanya ditinjau dari tersedianya sistem, tetapi juga perlu

dievaluasi berdasarkan kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi dan mendukung kebutuhan penggunanya (Al- Hussami, 2020).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengelolaan keluhan pasien berbasis teknologi. Hastuti et al., (2022) menunjukkan bahwa kejelasan mekanisme pelaporan dan konsistensi tindak lanjut merupakan faktor penting dalam keberhasilan manajemen keluhan pasien. Setyani et al. (2021) melalui pendekatan *HOT-Fit* menunjukkan bahwa aspek teknologi, khususnya keandalan sistem, berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan keluhan. Sementara itu, Pujiani (2022) menemukan bahwa penggunaan *QR Code* memberikan kemudahan dalam penyampaian keluhan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan sistem dan dukungan infrastruktur. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan dan evaluasi sistem keluhan, namun masih terdapat keterbatasan dalam menggambarkan kondisi operasional sistem *QR Code* secara lebih menyeluruh, khususnya terkait kinerja sistem, fitur yang tersedia, keandalan, keberlangsungan penggunaan, dan kemampuan sistem untuk ditindaklanjuti ketika terjadi permasalahan.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau. Berdasarkan survei awal melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, sistem telah diterapkan sejak akhir tahun 2024. Namun, pemanfaatannya belum berjalan secara optimal. Sebagian pasien masih belum memahami alur penyampaian keluhan melalui *QR Code* dan memilih menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas. Selain itu, sistem pada kondisi tertentu sulit diakses atau belum siap digunakan ketika dibutuhkan, sedangkan mekanisme operasional dan pemantauan sistem belum didukung oleh penerapan SOP yang konsisten. Kondisi tersebut berdampak pada belum terdokumentasinya seluruh keluhan pasien secara sistematis.

Permasalahan tersebut terlihat dari perbandingan data kunjungan dan pengaduan. Telaah dokumen menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada unit IGD, rawat inap, dan rawat jalan selama September–November mencapai 11.778 kunjungan. Sementara itu, rekapitulasi pengaduan pasien tahun 2025 hanya mencatat 123 keluhan atau sekitar 1,04% dari jumlah kunjungan tersebut. Angka tersebut tidak dapat langsung diartikan sebagai rendahnya kejadian keluhan karena berdasarkan observasi awal masih ditemukan pasien yang menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas dan keluhan tersebut tidak seluruhnya terdokumentasi dalam sistem. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keberadaan sistem dengan

pemanfaatannya sebagai sumber data keluhan yang dapat digunakan untuk monitoring dan evaluasi mutu pelayanan.

Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengelolaan keluhan pasien berbasis teknologi, kajian mengenai kondisi sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* yang telah diterapkan di rumah sakit masih perlu dilakukan secara lebih mendalam. Evaluasi tidak hanya diperlukan untuk mengetahui keberadaan dan penggunaan sistem, tetapi juga untuk melihat sejauh mana sistem mampu menjalankan fungsi utamanya, menyediakan fitur yang sesuai kebutuhan, beroperasi secara andal, digunakan secara berkelanjutan, serta dapat ditangani ketika mengalami kendala. Hal tersebut menjadi penting karena keberadaan suatu sistem belum tentu menunjukkan bahwa sistem tersebut telah berjalan sesuai dengan fungsi dan tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan aspek *performance*, *features*, *reliability*, *durability*, dan *serviceability* sebagai dasar evaluasi. Aspek *performance* digunakan untuk menilai kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi utamanya, *features* untuk melihat kelengkapan dan kebermanfaatan fitur yang tersedia, *reliability* untuk menilai konsistensi dan keandalan sistem ketika digunakan, *durability* untuk melihat keberlangsungan sistem dalam mendukung penggunaan, serta *serviceability* untuk menilai kemudahan penanganan dan perbaikan ketika terjadi kendala. Pemilihan aspek tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai

kualitas dan kondisi sistem, sekaligus mengidentifikasi bagian sistem yang masih memerlukan perbaikan.

Dalam penelitian ini, kondisi sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dikaji berdasarkan aspek *performance*, *features*, *reliability*, *durability*, dan *serviceability*. Kelima aspek tersebut digunakan untuk melihat kondisi sistem secara lebih menyeluruh, mulai dari kemampuan sistem dalam menjalankan fungsinya, kelengkapan fitur, keandalan saat digunakan, keberlangsungan penggunaan, hingga kemudahan dalam penanganan ketika terjadi permasalahan. Melalui penilaian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi aktual sistem serta bagian-bagian yang masih memerlukan perbaikan agar pemanfaatannya dapat lebih mendukung proses pencatatan, monitoring, dan evaluasi keluhan pasien.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau berdasarkan aspek *performance*, *features*, *reliability*, *durability*, dan *serviceability*. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan pengembangan pengelolaan sistem informasi keluhan pasien secara lebih efektif dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Unit *Electronic Data Processing (EDP)* dan Unit Layanan Pengaduan Rumah Sakit

Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada Januari–Juli 2026. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif melalui metode *Content Analysis* (analisis isi). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kondisi, penggunaan, kendala, dan pengelolaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Quick Response (QR) Code* berdasarkan informasi dari informan dan kondisi aktual di lapangan.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap sistem yang diteliti. Informan utama terdiri atas dua petugas EDP yang terlibat dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem dengan kode U1 dan U2. Informan pendukung terdiri atas satu Kepala Unit EDP yang memahami pengelolaan sistem pada tingkat manajerial dan dua pasien dengan kode P1 dan P2 sebagai pengguna sistem. Jumlah informan ditentukan berdasarkan relevansi informasi dan kecukupan data yang diperoleh selama proses pengumpulan data, dengan mempertimbangkan keterulangan informasi dan tercapainya tujuan penelitian. Kerahasiaan identitas informan dijaga melalui pemberian kode dan seluruh informan memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman yang disusun berdasarkan lima aspek evaluasi sistem, yaitu *performance*, *features*, *reliability*, *durability*, dan *serviceability*. Aspek *performance* meliputi kemampuan sistem menjalankan fungsi penyampaian dan pengelolaan keluhan serta kecepatan respons sistem. Aspek *features* meliputi kelengkapan dan kesesuaian fitur dengan

kebutuhan pengguna. Aspek *reliability* meliputi kestabilan, konsistensi, dan kemampuan sistem beroperasi ketika digunakan. Aspek *durability* meliputi keberlangsungan penggunaan dan kemampuan sistem untuk tetap mendukung proses pengelolaan keluhan dalam jangka waktu tertentu. Aspek *serviceability* meliputi kemudahan pemeliharaan, penanganan gangguan, dan tindak lanjut terhadap permasalahan sistem.

Analisis data dilakukan menggunakan *Content Analysis* melalui beberapa tahapan, yaitu menyiapkan dan mentranskripsikan hasil wawancara, membaca data secara menyeluruh, mengidentifikasi unit informasi yang relevan, memberikan kode (*coding*), mengelompokkan kode berdasarkan tema dan aspek evaluasi, menyusun kategori, serta melakukan interpretasi terhadap temuan. Hasil wawancara dibandingkan dengan data hasil observasi dan telaah dokumen untuk memperoleh gambaran kondisi sistem secara lebih utuh. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari petugas EDP, kepala unit, dan pasien, serta triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Tahapan tersebut digunakan untuk memastikan kesesuaian informasi dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan kondisi sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* pada setiap aspek evaluasi serta mengidentifikasi bagian yang masih memerlukan perbaikan. Selanjutnya, temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan sistem untuk mendukung pengelolaan keluhan pasien dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Electronic Data Processing Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dengan informan 4 orang yaitu Informan Utama adalah dua orang petugas Electronic Data Processing (EDP) dengan kode U1 dan U2 serta dua orang Informan Pendukung yaitu Kepala Unit Electronic Data Processing dan Pasien dengan kode P1 dan P2.

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Informan	Jumlah	Kode Informan
1.	Informan Utama		
1.	Petugas Unit Electronic Data Processing	1 Orang	U1
2.	(EDP) Programmer	1 Orang	
3.	Unit Electronic Data Processing (EDP) Programmer		U2
2.	Informan Pendukung		
1.	Kepala Unit Data Processing (EDP)	1 Orang	P1
2.	Pasien	1 Orang	P2
	Jumlah	4 Orang	

HASIL

Performance

Kinerja (*performance*) merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya (Rumayanto, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan terkait kinerja (*performance*) pengelolaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan, sebagian besar informan yaitu U1, P1, dan P2 menyatakan bahwa sistem tersebut memberikan kemudahan bagi pasien dalam menyampaikan keluhan serta

membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kutipan wawancaranya sebagai berikut :

...”dalam mendukung peningkatan mutu ya, bagi kita rumah sakit ya sangat terbantu”... (U1)

...”mempermudah pasien ataupun keluarga pasien”... dan...”memakai Qr Code lebih mempermudah pasien ”...(P1)

...”Mudah sih, tinggal scan aja pakai HP terus langsung keluar formulirnya”... (P2)

Lalu berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kinerja (*performance*) sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan, sebagian kecil informan yaitu U2 mengatakan bahwa meskipun sistem *Qr Code* telah mempermudah proses penyampaian keluhan pasien, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya efektif. Menurut informan, masih terdapat pasien atau keluarga pasien yang belum mengetahui keberadaan *Qr Code* maupun belum memahami cara penggunaannya, sehingga pemanfaatan sistem pengaduan tersebut belum dapat menjangkau seluruh pasien secara maksimal. Adapun kutipan wawancara informan sebagai berikut:

...”Gak semua pasien atau keluarga pasien paham cara *Qr Code*, apalagi pasien yang sudah lanjut usia. masih ada pasien yang gak sadar ada *Qr Code* karena kurang perhatikan informasi yang ditempel di ruang pelayanan”... (U2)

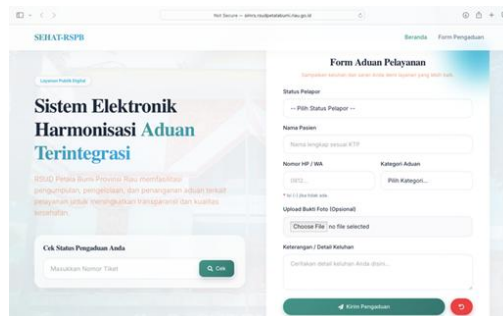
Lalu hasil wawancara mengenai kemudahan akses sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* juga didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa sistem dapat diakses melalui pemindaian *Qr Code*

yang telah ditempatkan pada beberapa titik pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sebagai berikut :



Gambar 1 Lokasi Qr Code

Hasil wawancara mengenai kecepatan penyampaian keluhan pasien melalui sistem informasi berbasis *Qr Code* juga didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa setelah *Qr Code* dipindai, sistem dapat langsung menampilkan formulir pengaduan sehingga memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan secara cepat dan efisien. Adapun telaah dokumen sebagai berikut:



Gambar 2 Tampilan *Qr Code* setelah dipindai

Berdasarkan telaah dokumen yang diperoleh, setelah melakukan pemindaian *Qr Code*, masyarakat akan diarahkan ke halaman SEHAT-RSPB (Sistem Elektronik Harmonisasi Aduan Terintegrasi) sebagai media

penyampaian pengaduan secara daring. Sistem ini menyediakan formulir pengaduan yang dirancang untuk mengumpulkan informasi pelapor dan detail permasalahan secara terstruktur. Selain digunakan untuk mengirimkan keluhan, sistem juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status pengaduan melalui nomor tiket yang diberikan setelah laporan dikirimkan. Keberadaan sistem ini menunjukkan upaya RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dalam menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, mulai dari penerimaan laporan hingga pemantauan tindak lanjut pengaduan oleh masyarakat.

Selain memberikan kemudahan dalam penyampaian keluhan, berdasarkan hasil wawancara terkait kinerja (*performance*) mengenai proses koordinasi antar unit dalam menangani keluhan pasien, seluruh informan yaitu U1, U2, P1, dan P2 menyatakan bahwa *Qr Code* juga membantu memperjelas proses koordinasi antar unit dalam menangani setiap aduan yang masuk. Sistem ini memungkinkan setiap keluhan diteruskan kepada unit yang berwenang melalui tahapan yang telah ditentukan sehingga penanganan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan terpantau.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kinerja (*performance*) dalam pemanfaatan data keluhan pasien dalam pengambilan keputusan pelayanan rumah sakit, sebagian besar informan yaitu U1, P1 dan P2 menyatakan bahwa data keluhan pasien dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan, peningkatan respons terhadap pengaduan, serta sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara, hasil observasi, dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa pada variabel *performance* meskipun sistem *Qr Code*

telah mempermudah proses penyampaian keluhan pasien masih belum sepenuhnya efektif, selanjutnya meskipun keluhan yang masuk melalui sistem dapat diteruskan kepada unit terkait dengan lebih mudah proses penanganannya tidak selalu dapat dilakukan secara cepat, lalu *Qr Code* juga membantu memperjelas proses koordinasi antar unit dalam menangani setiap aduan yang masuk dan data keluhan pasien dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan, peningkatan respons terhadap pengaduan, serta sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

Features

Fitur (*features*) merupakan karakteristik tambahan dan fungsi tambahan yang dirancang untuk menambah ketertarikan konsumen dan meningkatkan kualitas sistem karena mampu mendukung pelaksanaan tugas secara efektif (Utami & Trifiyanto, 2022)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan terkait fitur yang perlu ditambahkan dalam sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, seluruh informan yaitu U1, U2, P1, dan P2 mengungkapkan bahwa masih terdapat kekurangan pada sistem yang digunakan saat ini. Kekurangan tersebut berupa belum tersedianya fitur *feedback* dan *tracking* yang memungkinkan pasien mengetahui status penanganan keluhan yang telah disampaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem telah memudahkan penyampaian keluhan, aspek komunikasi dua arah antara rumah sakit dan pasien masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan terkait lokasi penempatan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, seluruh informan yaitu U1, U2,

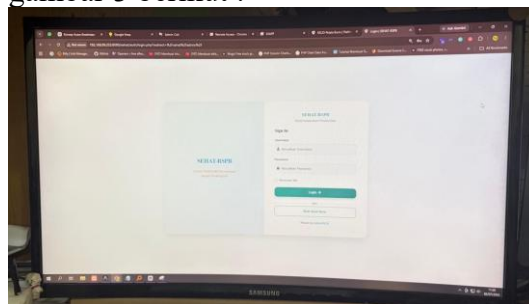
P1, dan P2 menyatakan bahwa *Qr Code* sebaiknya ditempatkan pada titik-titik yang mudah dijangkau dan sering dilalui oleh pasien maupun keluarga pasien. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penempatan *Qr Code* saat ini masih perlu dievaluasi agar keberadaannya lebih mudah diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna layanan. Menurut para informan, lokasi yang strategis dapat meningkatkan aksesibilitas serta mendorong penggunaan sistem pengaduan secara lebih efektif.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait fitur yang perlu dipertahankan dalam sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, seluruh informan yaitu U1, U2, P1 dan P2 menyatakan bahwa fitur yang tersedia saat ini sudah cukup membantu pasien dalam menyampaikan keluhan dan perlu dipertahankan karena memudahkan proses pengaduan.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait pengaturan hak akses dalam sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, sebagian besar informan yaitu U1, U2, dan P2 menyatakan bahwa setiap unit perlu memiliki akses ke sistem agar dapat melihat, memantau, dan menindaklanjuti laporan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Menurut informan, pengaturan akses tersebut dapat mendukung koordinasi dan mempercepat proses penanganan keluhan pasien.

Kemudian hasil wawancara mengenai fitur pengelolaan dan pengelompokan keluhan juga didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa setiap unit mempunyai akses ke sistem agar dapat melihat, memantau dan menindaklanjuti laporan sesuai dengan tugas dan kewenangannya

masing masing yang dapat dilihat pada gambar 3 berikut :



Gambar 3. Akses masuk sistem (admin)

Berdasarkan hasil observasi pada gambar 4.4 diatas, menunjukkan bahwa adanya akses masuk ke sistem agar petugas/admin dapat melihat, memantau dan menindaklanjuti laporan yang masuk

Namun, sebagian kecil informan yaitu P1 mengungkapkan bahwa pengelolaan hak akses masih perlu dibatasi pada pihak-pihak tertentu yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan. Menurut informan, apabila akses diberikan terlalu luas, maka pengawasan dan pengendalian sistem dapat menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, hanya pejabat atau unit tertentu yang sebaiknya diberikan hak akses sebagai pengguna sistem selain admin utama. Selain itu, seluruh informan yakni U1, U2, P1, dan P2 juga menyatakan bahwa tidak ada fitur yang perlu dikurangi dari sistem yang saat ini digunakan.

Berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kebutuhan fitur *feedback* dalam sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, seluruh informan yaitu U1, U2, P1 dan P2 menyatakan bahwa fitur *feedback* sangat diperlukan untuk dikembangkan pada sistem. Menurut informan, fitur tersebut dapat memberikan informasi kepada pasien mengenai tindak lanjut keluhan yang telah disampaikan serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa variabel *features* (fitur) masih terdapat kekurangan pada sistem yang digunakan saat ini, meskipun sistem telah memudahkan penyampaian keluhan aspek komunikasi dua arah antara rumah sakit dan pasien masih perlu ditingkatkan, kemudian *Qr Code* sebaiknya ditempatkan pada titik-titik yang mudah dijangkau dan sering dilalui oleh pasien maupun keluarga pasien karena keberadaannya harus lebih mudah diketahui agar dapat digunakan oleh pengguna layanan, lalu fitur yang tersedia saat ini sudah cukup membantu pasien dalam menyampaikan keluhan dan perlu dipertahankan karena memudahkan proses pengaduan, kemudian setiap unit perlu memiliki akses ke sistem agar dapat melihat, memantau, dan menindaklanjuti laporan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing, lalu tidak ada fitur yang perlu dikurangi dari sistem yang saat ini digunakan, dan juga bahwa fitur *feedback* sangat diperlukan untuk dikembangkan pada sistem.

Reliability

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan menyelenggarakan jasa yang akan diandalkan, akurat dan konsisten, dengan kata lain kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Darunanto et al., 2024)

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait *reliability* (keandalan) konsistensi penggunaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, sebagian besar

informan yaitu U1, U2, dan P2 menyatakan bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* dapat digunakan dengan baik dan tetap berjalan berdampingan dengan mekanisme pengaduan manual. Menurut informan, keberadaan kedua metode tersebut memberikan fleksibilitas kepada pasien dan keluarga pasien untuk memilih cara penyampaian keluhan yang paling nyaman dan mudah digunakan. Namun, sebagian kecil informan yaitu P1 mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan sistem *Qr Code* karena tidak semua pasien maupun keluarga pasien memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi. Menurut informan, kondisi tersebut menyebabkan rumah sakit masih perlu mempertahankan mekanisme pengaduan manual agar seluruh pasien tetap dapat menyampaikan keluhannya.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait *reliability* (keandalan) pengaruh penggunaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* terhadap penanganan keluhan pasien, seluruh informan yaitu U1, U2, P1 dan P2 menyatakan bahwa sistem *Qr Code* memberikan pengaruh positif terhadap proses penanganan keluhan. Menurut informan, sistem ini mampu memperluas akses penyampaian keluhan, mempermudah proses pengelolaan data pengaduan, meminimalkan kesalahan maupun miskomunikasi, serta memberikan rasa aman kepada pasien dalam menyampaikan keluhan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* (keandalan) sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* dapat digunakan dengan baik dan tetap berjalan berdampingan dengan mekanisme pengaduan manual dan

sistem *Qr Code* memberikan pengaruh positif terhadap proses penanganan keluhan.

Durability

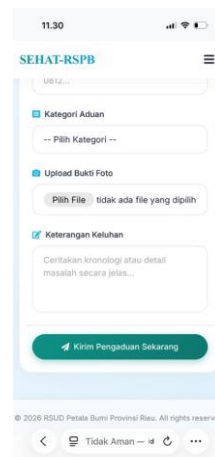
Durability (daya tahan) yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan semakin besar frekuensi penggunaan produk, maka semakin besar daya tahan dari produk tersebut (Lubis & Ramadanti, 2023)

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait keberlanjutan penggunaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, seluruh informan yaitu U1, U2, P1 dan P2 menyatakan bahwa sistem akan terus digunakan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit maupun pengguna layanan. Menurut informan, sistem yang telah berjalan saat ini masih memiliki potensi untuk dikembangkan dengan menambahkan berbagai fitur dan inovasi baru sehingga manfaatnya tidak hanya terbatas pada pengelolaan keluhan pasien.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait rencana pengembangan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* ke depannya, sebagian besar informan yaitu U2, U1, dan P1 menyatakan bahwa sistem perlu dikembangkan tidak hanya sebagai sarana penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai pusat informasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi terkait pelayanan rumah sakit. Menurut informan, sistem yang telah digunakan oleh masyarakat memiliki potensi untuk dikembangkan sehingga manfaatnya menjadi lebih luas. Namun, sebagian kecil informan yaitu P2 berpendapat bahwa pengembangan sistem sebaiknya lebih difokuskan pada penyempurnaan fitur yang telah ada, khususnya terkait informasi

perkembangan atau status penanganan keluhan pasien. Menurut informan, kebutuhan tersebut lebih penting karena dapat memberikan kepastian kepada pasien mengenai tindak lanjut atas keluhan yang telah disampaikan.

Lalu hasil wawancara mengenai keberlanjutan penggunaan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* juga didukung oleh hasil telaah dokumen yang menunjukkan bahwa sistem informasi perkembangan atau status penanganan keluhan pasien belum tersedia yang dapat dilihat pada gambar 4 berikut :



Gambar 4 Tampilan Pengaduan Layanan

Berdasarkan telaah dokumen pada gambar 4, menunjukkan bahwa belum adanya status penanganan keluhan pasien pada *Qr Code*, menurut informan mengharapkan adanya informasi mengenai progress penanganan keluhan sehingga pasien memperoleh kepastian terhadap tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan telaah dokumen dapat disimpulkan bahwa variabel *durability* (daya tahan) bahwa sistem akan terus digunakan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit maupun pengguna layanan, pengembangan sistem sebaiknya lebih difokuskan pada penyempurnaan fitur yang telah ada, khususnya terkait

informasi perkembangan atau status penanganan keluhan pasien.

Serviceability

Serviceability (kemudahan pelayanan) mencakup kualitas barang dalam segi pelayanan dan kemudahan saat digunakan ataupun dikonsumsi oleh konsumen yang meliputi kecepatan, kompetensi, dan kenyamanan (Asbari et al., 2021).

Berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kemudahan pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi keluhan pasien berbasis Qr Code, seluruh informan yaitu U1, U2, P1 dan P2 menyatakan bahwa sistem memberikan kemudahan dalam penyampaian dan pengelolaan keluhan pasien. Menurut informan, sistem membuat proses pengaduan menjadi lebih praktis karena tidak memerlukan pengisian formulir secara manual, mempercepat penyaluran laporan kepada unit yang berwenang, serta memberikan jaminan privasi bagi pasien dalam menyampaikan keluhan.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kemudahan koordinasi dan evaluasi melalui sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, sebagian besar informan yaitu U1, U2, P1, dan P2 menyatakan bahwa sistem memberikan kemudahan dalam proses koordinasi, pemantauan, dan evaluasi keluhan pasien. Menurut informan, sistem memungkinkan laporan yang masuk dapat diterima secara langsung oleh unit maupun pejabat yang berwenang sehingga proses tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa variabel *serviceability* (kemudahan pelayanan) sistem memberikan

kemudahan dalam penyampaian dan pengelolaan keluhan pasien dan sistem memberikan kemudahan dalam proses koordinasi, pemantauan, dan evaluasi keluhan pasien.

Evaluasi Sistem Informasi Keluhan Pasien

Evaluasi sistem informasi keluhan pasien merupakan suatu proses untuk mendapatkan dan menggali informasi sejauh mana kegiatan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas sistem dalam mendukung pengelolaan serta penanganan keluhan pasien (Faisal, 2025)

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait dampak sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* terhadap efektivitas pengelolaan keluhan pasien, seluruh informan yaitu U1, U2, P1, dan P2 menyatakan bahwa sistem memberikan dampak positif terhadap proses pengelolaan keluhan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Menurut informan, sistem membantu mempercepat proses penerimaan dan penanganan keluhan, memudahkan penyaluran laporan kepada pihak yang berwenang, serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui masukan yang diberikan oleh pasien. Selain itu, sistem dinilai lebih praktis, efisien, dan mudah dipantau dibandingkan metode pengaduan konvensional.

Kemudian berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan terkait kendala dalam mengevaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*, sebagian besar informan yaitu U1, U2, dan P1 menyatakan bahwa tantangan dalam evaluasi sistem tidak hanya berasal dari aspek teknis, tetapi juga berkaitan dengan tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

rumah sakit. Menurut informan, rumah sakit perlu terus mengembangkan sistem agar mampu mendukung koordinasi, pengelolaan, dan penanganan keluhan secara lebih efektif sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara efektif.

Lalu hasil wawancara terkait kendala dalam mengevaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* ini didukung dengan hasil observasi masih terdapat kendala yaitu *Qr Code* tidak dapat diakses secara normal sehingga halaman sistem keluhan tidak dapat ditampilkan yang dapat dilihat pada gambar 5 berikut :

Gambar 5 Kendala Halaman Tidak Muncul

Berdasarkan hasil observasi pada gambar 5 menunjukkan masih terdapat kendala pada sistem berbasis *Qr Code* bahwa gangguan teknis menjadi salah satu hambatan dalam evaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code*. Namun, sebagian kecil informan yaitu P2 menyatakan bahwa selama menggunakan sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* belum menemukan kendala yang berarti. Menurut informan, sistem yang digunakan telah berjalan dengan baik dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa evaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Or*

Code di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau telah sistem memberikan dampak positif terhadap proses pengelolaan keluhan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, tantangan dalam evaluasi sistem tidak hanya berasal dari aspek teknis, dan juga berkaitan dengan tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Pembahasan

Performance (Kinerja)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* telah memberikan kemudahan bagi pasien dalam menyampaikan keluhan karena dapat diakses secara cepat dan praktis. Namun, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya efektif yang disebabkan oleh penempatan stiker *Qr Code* yang belum berada pada lokasi yang mudah terlihat di area pelayanan, sehingga masih terdapat pasien yang tidak mengetahui keberadaan maupun cara mengakses sistem tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putu et al. (2026) yang berjudul *Analisis e-keluhan: Sistem Manajemen Keluhandi Rumah Sakit Umum Dr. Kariadi*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem e-Keluhan telah mempermudah pasien dalam menyampaikan pengaduan secara elektronik sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik.. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di RSUD Petala Bumi yang menunjukkan bahwa pasien merasa sistem lebih mudah digunakan dibandingkan metode pengaduan manual.

Kemudian proses penyampaian keluhan melalui sistem informasi berbasis *Qr Code* telah mempermudah pendistribusian keluhan kepada unit terkait. Namun, proses penanganan keluhan belum selalu dapat dilakukan secara cepat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Isnen & Agustina (2026) yang menyatakan bahwa mekanisme penanganan keluhan di rumah sakit telah berjalan sesuai prosedur. Namun, berbagai kendala operasional, seperti gangguan sistem pendaftaran, keterbatasan pelayanan, dan faktor sumber daya, menyebabkan proses penyelesaian keluhan tidak selalu dapat dilakukan secara cepat.

Lalu data keluhan pasien dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan, peningkatan respons terhadap pengaduan, serta sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nursyabani et al. (2026) yang menunjukkan bahwa data keluhan pasien dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan

Features (Fitur)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih terdapat kekurangan pada sistem yang digunakan saat ini, meskipun sistem telah memudahkan penyampaian keluhan aspek komunikasi dua arah antara rumah sakit dan pasien masih perlu ditingkatkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Mulyani & Agustina (2025) yang menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan telah berjalan sesuai prosedur dan berbasis teknologi.

Lalu *Qr Code* sebaiknya ditempatkan pada titik-titik yang mudah dijangkau dan sering dilalui oleh pasien maupun keluarga pasien karena keberadaannya harus lebih mudah diketahui agar dapat digunakan oleh pengguna layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Oktaviana et al. (2026) yang menunjukkan bahwa penambahan titik penempatan barcode (*Qr Code*) di area-area strategis yang sering dilalui pasien, disertai desain media yang lebih

menarik, mampu meningkatkan partisipasi pasien.

Kemudian fitur yang tersedia saat ini sudah cukup membantu pasien dalam menyampaikan keluhan dan perlu dipertahankan karena memudahkan proses pengaduan.

Temuan ini didukung oleh penelitian Purnomo & Nugraha (2025) yang menyatakan bahwa aplikasi komplain online mempermudah pasien dan keluarga pasien dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, mudah, dan terdokumentasi.

Selanjutnya setiap unit perlu memiliki akses ke sistem agar dapat melihat, memantau, dan menindaklanjuti laporan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing.

Temuan ini didukung oleh penelitian Firmansyah et al. (2025) yang menyatakan bahwa sistem penanganan komplain yang efektif memerlukan koordinasi yang baik antarunit, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi agar setiap unit dapat menindaklanjuti keluhan secara tepat waktu dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Selanjutnya bahwa pada sistem keluhan pasien berbasis *Qr Code* tidak perlu adanya fitur yang dikurangi dari sistem saat ini..

Temuan ini didukung oleh penelitian Agustiningasih & Wijayanti (2024) yang menyatakan bahwa fokus pengembangan sebaiknya diarahkan pada evaluasi implementasi dan integrasi sistem, bukan pada pengurangan fungsi atau fitur yang telah tersedia. Kemudian Sistem Informasi Keluhan Pasien berbasis *Qr Code* menunjukkan bahwa juga bahwa fitur feedback sangat diperlukan untuk dikembangkan pada sistem

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ekawati et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pengelolaan

keluhan yang efektif tidak hanya berfokus pada penerimaan keluhan, tetapi juga pada tindak lanjut dan penyampaian hasil penanganan kepada pasien.

Reability (Keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dapat digunakan dengan baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Johansen et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan manfaat yang dirasakan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Lalu tetap berjalan berdampingan dengan mekanisme pengaduan manual dan sistem *Qr Code* memberikan pengaruh positif terhadap proses penanganan keluhan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2025) yang menyatakan bahwa penanganan komplain di rumah sakit telah dilakukan melalui berbagai media pengaduan, baik secara langsung (lisan) maupun tidak langsung seperti kotak saran, email, dan media sosial.

Durability (Daya Tahan)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau bahwa sistem akan terus digunakan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit maupun pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pribadi (2025) yang menunjukkan bahwa sistem informasi rumah sakit perlu terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan pelayanan agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Lalu pengembangan sistem sebaiknya lebih difokuskan pada penyempurnaan fitur yang telah ada, khususnya terkait informasi

perkembangan atau status penanganan keluhan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Andriani et al. (2025) yang menyatakan bahwa sistem pengaduan yang dilengkapi dengan informasi tindak lanjut pengaduan secara *real-time* mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan keluhan serta transparansi pelayanan.

Serviceability (Kemudahan Pelayanan)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sistem informasi keluhan pasien berbasis *Qr Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sistem memberikan kemudahan dalam penyampaian dan pengelolaan keluhan pasien..

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wensen et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sistem pengaduan berbasis website memberikan kemudahan bagi pasien dalam menyampaikan pengaduan serta membantu rumah sakit mengelola pengaduan secara lebih efektif dan efisien.

Lalu sistem di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau memberikan kemudahan dalam proses koordinasi, pemantauan, dan evaluasi keluhan pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Wulansari et al. (2023) yang menyatakan bahwa sistem informasi pengaduan berbasis website mampu memudahkan koordinasi antarpetugas, pemantauan data pengaduan, serta pengelolaan tindak lanjut secara lebih terstruktur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem informasi keluhan pasien berbasis *Quick Response (QR) Code* di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa: **Performance (kinerja)** sistem telah mendukung proses penyampaian dan

pengelolaan keluhan pasien, termasuk pendistribusian keluhan kepada unit terkait. Namun, pemanfaatannya masih terkendala oleh penempatan *QR Code* yang kurang mudah terlihat dan proses penanganan keluhan yang belum selalu cepat.

Features (fitur) yang tersedia telah mendukung kebutuhan dasar penyampaian dan pengelolaan keluhan. Namun, masih diperlukan pengembangan fitur *feedback* atau pelacakan status keluhan serta perluasan akses bagi unit terkait untuk memantau dan menindaklanjuti keluhan.

Reliability (keandalan) sistem telah mendukung penyampaian keluhan secara digital dan dapat digunakan sebagai alternatif selain mekanisme pengaduan secara manual. Namun, masih terdapat kendala akses sistem pada kondisi tertentu.

Durability (daya tahan) menunjukkan bahwa sistem masih dapat digunakan dan dikembangkan sesuai kebutuhan rumah sakit. Pengembangan terutama diperlukan pada penyempurnaan fitur dan keberlanjutan pemanfaatan sistem.

Serviceability (kemudahan pelayanan) menunjukkan bahwa sistem dapat memudahkan proses penyampaian dan pengelolaan keluhan. Namun, pemanfaatannya masih perlu didukung dengan pengelolaan dan penanganan kendala sistem yang lebih baik.

Secara keseluruhan, sistem informasi keluhan pasien berbasis *QR Code* telah dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan keluhan pasien, tetapi belum sepenuhnya optimal. Perbaikan yang diperlukan meliputi peningkatan stabilitas akses, pengembangan fitur

feedback atau pelacakan status keluhan, perluasan akses unit terkait, serta penempatan *QR Code* pada lokasi yang lebih mudah terlihat dan dijangkau pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, I., & Wijayanti, E. (2024). Penggunaan Qr Code Dalam Akses dan Pelayanan Kesehatan Guna Pencapaian Target Patient Safety: Literature Review. *Jurnal Pengembangan Ilmu Dan Praktik Kesehatan*, 2(2), 306–312.
- Al-Hussami, M. (2020). Patient Satisfaction and Complaint Management in Healthcare Services. *International Journal of Nursing Practice*, 2(6), 23–56.
- Andriani, A., Farenda, C., Mufarrihah, I., Lazulfa, I., & Firdaus, R. A. J. (2025). Digitalisasi Layanan Pengaduan Pasien Rumah Sakit Berbasis Web. *Dinamis: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 252–259. <https://doi.org/10.33752/dinamis.v5i2.10731>
- Ayanian, J. Z. (2020). The Importance Of Patient-Centered Care in Improving Health Care Quality. *The New England Journal of Medicine*, 382(2), 121–154. <https://doi.org/10.1056/NEJMp2003533>
- Ekawati, M. F., Bakhtiar, R., & Sedionoto, B. (2025). Analisis Pengelolaan Penanganan Keluhan Pasien Terkait Layanan Kesehatan dalam Menjaga Kualitas Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(4), 121–156.
- Erwin, Judijanto, L., Anggraeni, A. F., Nurfaidah, Damayanti, F., Sari, H. E., & Indrayani, N. (2024). Sistem informasi manajemen: Teori, prinsip dan penerapan. PT.

- Sonpedia Publishing Indonesia.
- Firmansyah, A. H., Rachma, N. N., Amalo, K. D., Kilasworo, D., & Djunawan, A. (2025). Penanganan Komplain di Rumah Sakit, Pembelajaran Dari Indonesia dan Amerika (Narrative Literature Review). *Jurnal Multidisiplin West Science*, 4(7), 21–45. <https://doi.org/10.58812/jmws.v4i07.2455>
- Handayani, P. W. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 9(2), 122–127.
- Hastuti, Baginda, & Aprianda. (2022). Manajemen Keluhan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Kesehatan Republik Indonesia*, 3(2), 121–145.
- Isnen, F. Y., & Agustina, F. (2026). Penanganan Keluhan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 17(1), 201–207. <https://doi.org/10.47927/jikb.v17i1.1194>
- Johansen, N., Daniel, M., M., L. M., C., H. R., Marine, D., Schade, L. C., Lykke, L., Lothar, W., Michael, D.-P., L., C. B., Hyldekær, J. K., Vu, B. K., Feldballe, B. K., Helene, B. J. I.-M., Soeskov, D. F., Witten, D. L., Maria, D., Steen, D. L., Caroline, E., ... Tor, B.-S. (2025). Manajemen Keluhan Pasien Melalui Sistem E-Complaint di Rumah Sakit Peran Kualitas Sistem Informasi dan Perceived Usefulness dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta. *New England Journal of Medicine*, 393(23), 2291–2302. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa2509907>
- Kemenkes. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*. JDIH BPK Peraturan Indonesia.
- Kruse, C. S. (2021). Evaluating Barriers To Adopting Health Information Technology. *Journal of Medical Systems*, 45(5), 121–156.
- Mulyani, N., & Agustina, F. (2025). Penerapan Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap di RSIA Kartini Padalarang Berdasarkan Standar SAKN. *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 8(1), 23–56.
- Nursyabani, J. S., Whardani, I. P., Dalame, I., Setiawan, J., Nartha, K. P. P., & Rohendi, A. (2026). Manajemen Keluhan Pasien Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 5(2), 121–156.
- Oktaviana, V., Suswardany, D. L., & Putra, N. A. (2026). Strategi Penambahan Titik Barcode dan Nudging untuk Meningkatkan Partisipasi Pasien dalam Survei Kepuasan di RSKGM FKG UI. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 121–156. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v10i1.51984>
- Pribadi, T. (2025). DeLone and McLean's Model of Hospital Information System User Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 12(3), 21–45. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol12.iss1.2025.3162>
- Pujiani, N. (2022). Penerapan Sistem Informasi Keluhan Pasien Berbasis Qr Code Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 5(2), 98–108.
- Purnomo, H., & Nugraha, F. S. (2025).

- Aplikasi Komplain Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2), 121–156.
<https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6296>
- Putu, N., Susanthi, A., Putri, P., & Suryawati, C. (2026). Analysis Of E-Keluhan : A Complaint Management System at Dr . Kariadi General Hospital. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 9(1), 96–105.
<https://doi.org/10.14710/jphtcr.v9i1.26884>
- Rachmawati, D. (2021). Pemanfaatan Qr Code Sebagai Media Layanan Digital di Bidang Kesehatan. *Jurnal Informatika Kesehatan*, 4(1), 32–56.
- Sakdah, N., Purnama, A. R., Amir Hamzah, & Maya, I. (2024). Pengelolaan Manajemen Komplain
- Sari, D. W., Jayak Pratama, K., & Rizky Amalia, A. (2025). Studi Kepuasan Pasien Terhadap Responsivitas Penanganan Komplain Di Layanan Rawat Inap Rumah Sakit “X.” *Journal Management Business*, 9(2), 244–251.
<https://farmasindo.poltekindonusa.ac.id>
- Setyani, Idjanarko, & Agushyvana. (2021). Manajemen Keluhan Pasien Melalui Sistem E-Complaint di Rumah Sakit dengan Pendekatan HOT-Fit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 7–16.
<https://doi.org/10.32585/jmiak.v9i1.7918>
- Wensen, B. M. F., Setyawati, E., & Widjayanti, C. E. (2024). Evaluasi Pengaduan Pasien Rumah Sakit Berbasis Website Dengan Metode Prototype. *Jotika: Journal in Management and Entrepreneurship*, 4(1), 63–76.
- Wulansari, N. D., Marthasari, G. I., & Wiyono, B. S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan RSUD Dr. Soedarsono Pasuruan Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *Repositor*, 5(3), 747–758.