

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

World Health Organization (WHO, 2023) menekankan pentingnya sistem pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan dan masukan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan. Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen atau elemen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap komponen dalam sistem memiliki fungsi masing-masing dan saling bergantung satu sama lain, sehingga perubahan pada satu bagian dapat memengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan. Dalam konteks organisasi, sistem berfungsi untuk mengatur alur kerja, proses, serta pengolahan informasi agar kegiatan dapat berjalan secara terstruktur dan efisien.

Perkembangan teknologi saat ini memudahkan pertukaran informasi dan komunikasi, terutama dalam pekerjaan yang dapat meningkatkan efisiensi sistem. Peran teknologi informasi dalam perusahaan sangat penting untuk mendukung kinerja karyawan dan petugas, bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses penyampaian, penerimaan, dan pengiriman informasi dari perusahaan atau instansi tertentu (Brigita Maila Feriyani Wensen et al., 2024).

Perkembangan teknologi informasi di sektor pelayanan kesehatan mendorong fasilitas pelayanan primer, termasuk Puskesmas, untuk beralih dari sistem manual menuju sistem berbasis digital. Penerapan sistem informasi manajemen di Puskesmas terbukti mampu mempercepat proses pelayanan,

meningkatkan ketepatan pencatatan data, serta mendukung efisiensi kerja petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Cahyanti. S, 2025).

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, komplain pasien tidak lagi dipandang sekadar sebagai ungkapan ketidakpuasan, melainkan sebagai salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan dan pengambilan keputusan manajerial di puskesmas. Melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang layak, terutama pelayanan yang mudah diakses, terjangkau, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat (Cahyanti. S, 2025).

Dalam praktiknya, Puskesmas telah berupaya memberikan ruang bagi pasien untuk menyampaikan komplain dan penilaian terhadap pelayanan sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu layanan. Seiring dengan upaya tersebut, pengelolaan komplain dan kepuasan pasien memerlukan dukungan sistem yang terstruktur, sehingga proses pencatatan, pengolahan data, serta tindak lanjut dapat dilaksanakan secara lebih konsisten, tertata, dan terdokumentasi dengan baik. Pengelolaan komplain dan kepuasan pasien memerlukan suatu sistem yang terstruktur, agar proses pencatatan, pengolahan data, dan tindak lanjut dapat berjalan secara konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Pengelolaan keluhan pasien yang efektif dapat menjadikan keluhan tersebut sebagai sumber informasi berharga bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Asriani & Putrawan, 2025).

Maka dari itu pengembangan sistem pengelolaan komplain berbasis web sangat efektif apalagi dijamin yang serba canggih ini. Perkembangan teknologi

informasi saat ini memberikan dampak yang sangat positif bagi fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi, khususnya melalui sistem berbasis web, dapat membantu Puskesmas dalam mengelola informasi secara lebih efektif, cepat, dan terstruktur.

Sebelum dilakukan perancangan dan pengembangan sistem website pengaduan pasien di Puskesmas, terlebih dahulu dilakukan survei awal untuk memperoleh gambaran kondisi sistem pengelolaan komplain yang berjalan saat ini. Survei awal ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh petugas dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan pasien, serta untuk mengetahui kebutuhan pengguna terhadap sistem yang akan dikembangkan. Hasil dari survei awal ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam analisis kebutuhan sistem, yang selanjutnya menjadi acuan dalam perancangan dan pengembangan website pengaduan pasien agar sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna dan permasalahan yang ada.

Berikut merupakan tabel data komplain di puskesmas Tenayan Raya dari hasil suvey awal :

Table 1. 1 Data Komplain Pasien

Tahun	Jenis Komplain	Media	Jumlah	Jumlah keseluruhan
2021	Komunikasi pelayanan	formulir	1	2
	Kinerja Petugas		1	
2022	Informasi layanan	Google Review	1	6
	Waktu pelayanan		2	
	Kebersihan		1	
	Komunikasi Pelayanan		2	
2023	Fasilitas Waktu pelayanan	Komunikasi langsung	2	4

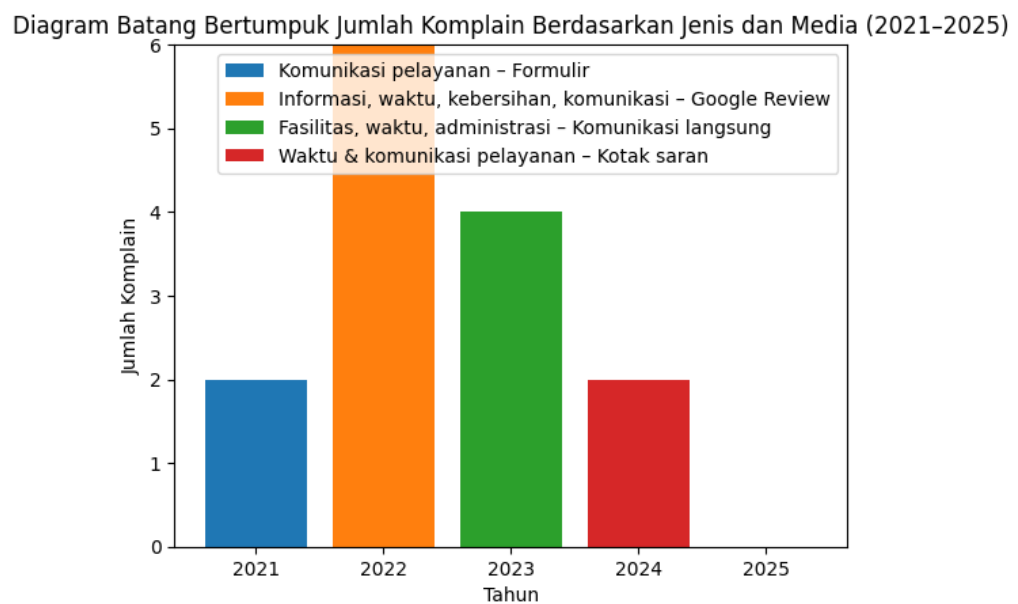
	Administrasi pelayanan		1	
			1	
2024	Waktu layanan	Kotak saran	1	2
	Komunikasi pelayanan	Komunikasi langsung	1	
2025	-	-	-	
Jumlah			14	14

Berdasarkan hasil pengolahan data komplain pasien di Puskesmas Tenayan Raya dalam beberapa tahun terakhir, diketahui bahwa komplain yang disampaikan oleh pasien mencakup berbagai jenis permasalahan pelayanan. Jenis komplain yang paling sering muncul berkaitan dengan komunikasi pelayanan, waktu pelayanan, serta ketersediaan dan kinerja petugas. Selain itu, komplain juga disampaikan melalui berbagai media, seperti komunikasi langsung kepada petugas, formulir manual, kotak saran, serta media digital berupa *Google Review*. Kondisi ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah membuka ruang partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masukan terhadap pelayanan yang diterima.

Jumlah data komplain yang diperoleh dari hasil survei awal menunjukkan Kondisi yang bukan semata-mata mencerminkan rendahnya tingkat pengaduan dari pasien, melainkan mengindikasikan adanya keterbatasan dalam proses pencatatan komplain yang masih dilakukan secara manual. Keterbatasan waktu yang dimiliki petugas menyebabkan tidak seluruh komplain yang disampaikan pasien dapat dicatat dan terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, data komplain yang tersedia menjadi terbatas, padahal komplain pasien merupakan salah satu sumber informasi penting yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan di Puskesmas. Oleh karena itu, keterbatasan jumlah data komplain yang tercatat justru menjadi

permasalahan yang cukup menonjol dan menunjukkan perlunya sistem pengelolaan komplain yang mampu memfasilitasi pencatatan data secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Berikut merupakan rekapitulasi data komplain dipuskesmas tenayan raya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Rekapitulasi Komplain Pasien

Berdasarkan data rekapitulasi komplain pasien di Puskesmas Tenayan Raya selama periode tahun 2021 hingga 2025, diketahui bahwa jumlah komplain yang tercatat relatif sedikit, yaitu sebanyak 14 komplain selama lima tahun terakhir. Meskipun jumlahnya tidak besar, data ini tetap menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan kesehatan yang perlu mendapat perhatian. Pada tahun 2021, tercatat 2 komplain, yang seluruhnya berkaitan dengan komunikasi pelayanan dan kinerja petugas. Media penyampaian komplain pada tahun ini masih bersifat manual, yaitu melalui formulir. pada tahun 2022, jumlah komplain mengalami peningkatan menjadi 6 komplain,

dengan jenis keluhan yang lebih beragam, meliputi informasi layanan, waktu pelayanan, kebersihan, serta komunikasi pelayanan. Pada tahun ini, media penyampaian komplain menggunakan *Google Review*. pada tahun 2024, tercatat kembali 2 komplain, yang berkaitan dengan waktu layanan dan komunikasi pelayanan. Media yang digunakan pada tahun ini adalah kotak saran dan komunikasi langsung. Sementara itu, pada tahun 2025, tidak terdapat komplain yang tercatat. Jumlah data komplain yang tercatat relatif sedikit tidak serta-merta menunjukkan minimnya keluhan pasien, melainkan mengindikasikan adanya keterbatasan dalam sistem pencatatan komplain yang dilakukan oleh petugas. Data tersebut merupakan komplain yang berhasil terdokumentasi, sehingga masih dimungkinkan adanya keluhan pasien yang belum tercatat secara optimal.

Namun demikian, hasil analisis awal data komplain menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan komplain di Puskesmas Tenayan Raya masih bersifat manual dan tersebar pada berbagai media. Pencatatan komplain belum terintegrasi dalam satu sistem yang terpusat, sehingga berpotensi menyulitkan petugas dalam melakukan pemantauan tindak lanjut, penelusuran riwayat komplain, serta penyusunan laporan komplain secara sistematis. Selain itu, komplain yang disampaikan melalui media publik seperti *Google Review* juga berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien karena bersifat terbuka dan tidak sepenuhnya menjamin privasi.

Mekanisme pengelolaan komplain yang masih bersifat manual dan tersebar pada berbagai media berpotensi menyulitkan proses penelusuran

data, pemantauan tindak lanjut, serta penyusunan laporan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan sistem pengelolaan komplain dan kepuasan pasien berbasis website menjadi salah satu alternatif solusi untuk mendukung Puskesmas Tenayan Raya dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sistem ini diharapkan dapat membantu pencatatan komplain secara terstruktur, mempermudah pemantauan penyelesaian komplain, serta menyediakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih optimal, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Sistem Pengelolaan Komplain Berbasis Web di Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan sistem pengelolaan komplain pasien berbasis web di Puskesmas Tenayan Raya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pengelolaan komplain pasien berbasis web di Puskesmas Tenayan Raya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Tenayan Raya

Penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pasien dalam menyampaikan keluhan secara mudah dan terarah, serta membantu

petugas Puskesmas dalam menerima, mencatat, dan menindaklanjuti komplain secara sistematis. dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

2. Bagi Universitas Awal Bros

Diharapkan bahwa penelitian ini sebagai bahan referensi akademik dalam bidang Administrasi Rumah Sakit, khususnya terkait pengembangan sistem pengelolaan komplain web, serta dapat mendukung kegiatan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Awal Bros.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengelolaan komplain dan kepuasan pasien berbasis digital di pelayanan kesehatan, khususnya puskesmas, serta memberikan pengalaman dalam menganalisis kebutuhan, merancang, dan mengembangkan sistem pengelolaan komplain berbasis web sesuai kondisi lapangan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “Pengelolaan komplain pasien dan kepuasan pasien melalui pengembangan sistem pengelolaan komplain berbasis web di Puskesmas Tenayan Raya”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis dan karakteristik komplain pasien, mekanisme penyampaian komplain yang digunakan, serta peran *customer service* dalam menangani komplain pasien sebagai dasar perancangan sistem pengelolaan komplain yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari rekap

komplain pasien yang disampaikan melalui media manual dan digital di Puskesmas Tenayan Raya.

1.6 Penelitian Terkait

Dibawah ini adalah penelitian terkait berdasarkan penelitian, sebagai berikut :

Table 1. 2 Penelitian Terkait

Nama dan Tahun	Judul	Metode	fokus	Hasil Penelitian
Brigita Maila Feriyani, WensenEndang, Setyawati, Carolina Ety Widjayanti, 2024	Optimalisasi pengaduan pasien rumah sakit berbasis website dengan metode prototype	Menggunakan metode prototype dan bahasa pemrograman PHP, framework yii2.	Penelitian tersebut berfokus pada pengembangan sistem informasi pengaduan berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan keluhan pasien di RSUD St. Elisabeth Purwokerto.	Berdasarkan tahap pengujian yang telah dilakukan, sistem pengaduan berbasis web tersebut dinilai mampu mendukung pengelolaan keluhan pasien secara lebih efektif serta berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan.
Tasya Yuna, 2024	Perancangan sistem pelaporan penyakit oleh puskesmas dalam peningkatan informasi kesehatan di kota Pekanbaru	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksperimen. Adapun desain penelitian yang diterapkan adalah research and development (R&D). Website dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan dukungan HTML, CSS, dan JavaScript.	Merancang sebuah prototipe sistem berbasis website yang mendukung pihak puskesmas dalam melakukan penginputan data rutin ke dinas kesehatan serta menyediakan akses informasi bagi masyarakat yang memerlukan.	Sistem ini dirancang agar dapat diakses melalui smartphone dengan koneksi internet. Hasil pengujian fungsi serta evaluasi kelayakan menunjukkan bahwa website yang dikembangkan memenuhi kriteria untuk diimplementasikan.
H.Purnomo, F.Nugraha, U.Mandiri, 2025	Aplikasi Komplain Online untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta	Penelitian ini menerapkan metode prototyping yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, serta evaluasi.	Mengembangkan sistem komplain online sebagai solusi berbasis teknologi yang memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga pasien dalam menyampaikan laporan keluhan secara cepat dan terstruktur.	Berdasarkan hasil pengujian, penerapan sistem ini terbukti berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi penanganan keluhan pasien, mempercepat respons layanan, dan berdampak positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Tarakan Jakarta.

A.Ramhani, S.Irsalina, U.Chasanah 2025	Penggunaan Google Reviewa Sebagai Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Kesehatan	Metode penelitian ini yaitu literature review deskriptif	Mengkaji peran Google Reviews sebagai media evaluasi kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan publik dan menilai potensi integrasinya ke dalam sistem manajemen mutu layanan kesehatan nasional.	Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi tantangan rumah sakit dalam menghadapi ulasan digital dan memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kepuasan pasien, citra rumah sakit, serta pengelolaan ulasan berbasis daring.
Nurul Sakdah Ade Rizki Purnama Amir Hamzah Maya, Ira 2024	Pengelolaan Manajemen Komplain Berbasis Digital Pada RSUD dr. Zainoel Abidin	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan informan dilakukan secara snowball sampling guna memperoleh data yang mendalam mengenai pengelolaan manajemen komplain, melalui wawancara, observasi, serta penelaahan arsip atau dokumen terkait.	Mengembangkan prototipe manajemen komplain sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan komplain di RSUDZA guna mencapai target Indeks Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya.	Hasil penelitian merekomendasikan pengembangan aplikasi digital yang diwujudkan dalam aplikasi <i>CojePlain</i> (QR Code Manajemen Komplain), yang telah diuji dan diimplementasikan pada website RSUDZA.
M. Pusparani, 2023	Efektivitas E-Government Aplikasi Simpus Pada Puskesmas Paseh Kabupaten Bandung Melani	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur, serta dianalisis menggunakan teori Efektivitas Steers dan teori e-Government Indrajit.	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas e-Government pada aplikasi SIMPUS dan menganalisis keberhasilan pelaksanaan e-Government di Puskesmas Paseh, Kabupaten Bandung.	Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pada dimensi adaptasi belum tercapai secara optimal karena besarnya jumlah pasien serta lambatnya proses penyesuaian pegawai dalam pemanfaatan teknologi.
M.Prayoga, A.Pradja, D.Zuliestiana, 2025	Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Inovatif Layanan Dinas Kesehatan Kota Bandung	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi terhadap pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung dan pengguna layanan kesehatan.	Menganalisis efektivitas inovasi dalam penerapan sistem informasi manajemen pada pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen berperan dalam meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat akses informasi kesehatan, serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung.

Sahla Nabila, Tahara Dilla Santi, Hanifah Hasnur, 2025	Analisis Manajemen Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Banda Raya Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis data menggunakan NVivo, serta penentuan subjek penelitian dilakukan melalui purposive sampling.	Menganalisis manajemen komplain terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Banda Raya, Kecamatan Banda Raya, Kota Banda Aceh.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan komplain telah berjalan cukup baik melalui ketersediaan saluran formal seperti kotak saran, aplikasi JKN, dan media sosial, serta adanya pencatatan dan penanganan keluhan yang terstruktur. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada aspek kecepatan respons dan ketersediaan fasilitas pendukung.
Santi, Herman Ariadi, Iswanto, 2024	Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Banjarmasin	Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi korelasional. Jenis penelitian yang diterapkan adalah analitik korelasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik Spearman Rank.	Mengetahui hubungan antara penanganan komplain dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit di Banjarmasin.	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara penanganan komplain dengan kepuasan pasien di rumah sakit di Banjarmasin. Oleh karena itu, penanganan komplain yang efektif menjadi hal penting bagi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas rumah sakit.
A.asriani, A.Putrawan, 2025	Manajemen Komplain Upaya Sebagai Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap petugas dari berbagai unit rumah sakit dan pasien yang pernah menyampaikan keluhan, serta berlandaskan pada implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> .	Upaya peningkatan penanganan keluhan membutuhkan komitmen manajemen, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, ketersediaan anggaran yang memadai, serta integrasi sistem informasi untuk mendukung proses penanganan keluhan secara real-time.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>Total Quality Management (TQM)</i> berperan signifikan dalam mengurangi keluhan pasien dengan mendorong perbaikan proses, percepatan diagnosis, peningkatan kemampuan komunikasi staf, dan orientasi pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada tabel penelitian terkait, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian mengenai komplain pasien berfokus pada rumah sakit dan mengkaji pengelolaan

komplain baik secara konvensional maupun berbasis web. Penelitian oleh Brigita Maila Feriyani Wensen et al., 2024 serta Purnomo et al., 2025 menitikberatkan pada pengembangan sistem pengaduan pasien berbasis web atau aplikasi komplain online di rumah sakit, dengan hasil yang menunjukkan peningkatan efisiensi penanganan keluhan dan kualitas pelayanan. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada konteks rumah sakit yang memiliki struktur organisasi dan sumber daya yang lebih kompleks dibandingkan puskesmas.

Penelitian lain seperti Nurul Sakdah et al., 2024 juga mengkaji pengelolaan manajemen komplain berbasis web melalui pengembangan aplikasi QR Code di rumah sakit, dengan pendekatan kualitatif studi kasus, yang lebih menekankan pada rekomendasi sistem dan peningkatan indeks kepuasan masyarakat Sementara itu, penelitian oleh Sahla Nabila et al., 2025 serta Santi¹, Herman Ariadi², 2024 membahas manajemen komplain dan hubungannya dengan kualitas serta kepuasan pasien, namun masih berfokus pada analisis proses dan hubungan variabel, bukan pada pengembangan sistem informasi sebagai solusi utama.

Adapun penelitian terkait sistem informasi kesehatan di puskesmas, seperti yang dilakukan oleh Tasya Yuna (2024) dan Pusparani, 2023, lebih menekankan pada pelaporan penyakit dan efektivitas aplikasi SIMPUS, tanpa secara spesifik membahas pengelolaan komplain pasien sebagai fokus utama penelitian. Penelitian Prayoga et al., 2025 juga mengkaji penerapan sistem informasi manajemen di Dinas Kesehatan, tetapi tidak secara khusus diarahkan pada mekanisme pengelolaan komplain di tingkat fasilitas pelayanan kesehatan primer.

Berdasarkan perbedaan tersebut, penelitian ini memiliki pembaruan dengan memfokuskan pada pengembangan sistem pengelolaan komplain pasien berbasis website di puskesmas, khususnya di Puskesmas Tenayan Raya. Penelitian ini tidak hanya menganalisis proses manajemen komplain yang telah berjalan, tetapi juga menghasilkan produk berupa sistem informasi yang dirancang berdasarkan kondisi riil puskesmas, termasuk keterbatasan jumlah komplain yang tercatat akibat mekanisme penyampaian yang masih konvensional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menjadi solusi praktis untuk meningkatkan pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut komplain pasien secara terintegrasi, serta melengkapi kekosongan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada rumah sakit dan belum secara spesifik mengkaji pengembangan sistem komplain berbasis web di puskesmas.