

DARA (Dashboard Analisis Respon dan Aspirasi)

RSUD Kota Mataram

A. Ringkasan

DARA (Dashboard Analisis Respons dan Aspirasi) adalah sebuah terobosan baru dalam pengelolaan masukan publik. DARA mengintegrasikan data dari berbagai sumber, termasuk ulasan di Google Maps. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspirasi masyarakat. Dengan fitur analisis sentimen dan topik, DARA mampu mengidentifikasi tren dan isu-isu utama dalam visualisasi data menarik. Ini memungkinkan pengambil keputusan memahami kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam dan bertindak lebih cepat. DARA dilengkapi rekomendasi solusi berbasis data dan fitur pelacakan pengaduan yang transparan. Pada akhirnya, DARA tidak hanya meningkatkan efisiensi institusi, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang lebih terbuka dan efektif.

B. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan masyarakat yang sejahtera. Rumah sakit, sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, diharapkan mampu memberikan layanan yang berkualitas serta responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur kewajiban pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit juga mengamanatkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang adil, transparan, dan tidak diskriminatif.

RSUD Kota Mataram telah berupaya mengimplementasikan peraturan tersebut dengan menyediakan sarana pengaduan bagi Masyarakat dalam berbagai saluran seperti pengaduan langsung, formulir pengaduan, WhatsApp, Instagram, serta website resmi. Namun, pengelolaan data pengaduan ini belum dimanfaatkan secara optimal. Sebagian

besar pengaduan hanya dianggap sebagai masukan individual tanpa dianalisis lebih mendalam untuk mengidentifikasi pola, tren, atau sentimen masyarakat secara keseluruhan. Akibatnya, laporan yang dihasilkan belum mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan pandangan masyarakat terhadap layanan rumah sakit.

Di sisi lain, ulasan dan penilaian di platform digital seperti Google Maps telah menjadi salah satu referensi utama bagi masyarakat dalam menilai kualitas layanan, termasuk layanan rumah sakit. Meskipun ulasan tersebut mencerminkan tingkat kepuasan melalui rating yang diberikan, namun informasi ini belum memberikan wawasan mendalam tentang topik yang menjadi perhatian masyarakat serta sentimen yang terkandung di dalamnya. Untuk menjawab tantangan ini, hadir sebuah inovasi bernama DARA (Dashboard Analisis Respon dan Aspirasi). DARA adalah sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk menyempurnakan pengelolaan data pengaduan masyarakat dan ulasan digital.

C. Tujuan

1. Meningkatkan Efisiensi dan Akurasi Pengelolaan Data Pengaduan dan Ulasan.

Dengan analisis sentimen dan topik otomatis, DARA memproses data lebih cepat dan akurat sehingga memudahkan rumah sakit mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan

2. Menyediakan Informasi yang Komprehensif dan Interaktif untuk Pengambilan Keputusan

Laporan visualisasi interaktif yang menampilkan distribusi topik dan sentimen secara *real-time* dapat mempermudah pemangku kepentingan dalam memahami pola, tren, dan kebutuhan Masyarakat.

3. Menyediakan sistem pengaduan yang terintegrasi

Dapat mengelola pengaduan dari berbagai platform pengaduan yang telah tersedia di rumah sakit memungkinkan keluhan pasien ditangani lebih efisien dan tepat sasaran

4. Meningkatkan transparansi pelayanan

Masyarakat mendapatkan akses informasi yang lebih transparan terkait kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan data ulasan dan pengaduan yang dikelola dengan baik.

D. Tahapan Inovasi

DARA adalah sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk menyempurnakan pengelolaan data pengaduan masyarakat dan ulasan digital. Selain memanfaatkan data pengaduan yang telah ada, DARA juga mengintegrasikan data ulasan dari *Google Maps*. Semua data ini dikelola dalam sebuah *database* sistem informasi yang memungkinkan proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan terstruktur.

DARA memiliki kemampuan untuk memberikan laporan yang lebih beragam dan informatif kepada para pemangku kepentingan. Dengan memanfaatkan teknologi seperti analisis sentimen dan analisis topik berbasis pembelajaran mesin, data diolah menjadi informasi yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan pelayanan. Misalnya, data pengaduan dapat diklasifikasikan berdasarkan topik seperti pelayanan, administrasi, komunikasi, dan fasilitas, serta dianalisis sentimennya (positif, netral, atau negatif).

Tahapan pengembangan aplikasi DARA dimulai dengan koordinasi bersama bagian Humas RSUD Kota Mataram untuk memahami sistem pelaporan pengaduan yang sudah berjalan, termasuk alur, format, dan kendala yang dihadapi. Pelaporan pengaduan dilakukan secara manual dengan mengumpulkan pengaduan pada sumber-sumber pengaduan tersebut. Kemudian dilaporkan dengan menggunakan *spreadsheet* tanpa diolah terlebih dahulu. Proses identifikasi ini dilakukan analisis kebutuhan untuk menentukan fitur-fitur yang harus tersedia dalam aplikasi, visualisasi yang diperlukan, serta mekanisme integrasi dengan data ulasan dan pengaduan yang sudah ada.

Tahapan selanjutnya adalah pengembangan model pembelajaran mesin untuk memprediksi topik dan sentimen dari data pengaduan dan ulasan. Model ini

memungkinkan aplikasi untuk secara otomatis mengelompokkan data ke dalam kategori spesifik dengan sentimen yang relevan. Pada tahap ini dibutuhkan beberapa Riwayat pengaduan yang sudah ada guna menambah database dalam proses pembelajaran mesin. Setelah itu, dilakukan perancangan sistem informasi, termasuk antarmuka pengguna yang intuitif dan sistem *backend* yang mendukung otomatisasi dan analisis data.

Implementasi sistem dilakukan dengan mengintegrasikan model pembelajaran mesin ke dalam *dashboard web* yang siap digunakan. Implementasi dilakukan dalam 2 (dua) tahap, yakni tahap uji coba dan penerapan. Uji coba dilakukan pada Septembr 2025 sementara penerapan dilakukan pada Oktober 2025. Setelah dilakukan uji coba, petugas melakukan evaluasi akan kekurangan yang terdapat pada aplikasi dan tambahan fitur yang sekiranya dibutuhkan oleh pengguna. Setelah itu petugas melakukan penyempurnaan aplikasi berdasarkan masukan-masukan yang diberikan tersebut. Akhirnya, dilakukan evaluasi menyeluruh untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai harapan dari segi akurasi prediksi, kemudahan penggunaan, serta potensi pengembangan lebih lanjut.

Aplikasi DARA memiliki sejumlah fitur unggulan dibandingkan sistem pelaporan tradisional. Salah satunya adalah kemampuannya dalam memprediksi topik dan sentimen secara otomatis. Fitur ini memungkinkan pengguna memahami fokus utama dari pengaduan atau ulasan tanpa harus memilah data secara manual sehingga lebih efisien. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur rekomendasi solusi yang dihasilkan dari analisis riwayat pengaduan sebelumnya, memberikan panduan berbasis data untuk menyelesaikan masalah serupa di masa mendatang.

Manajemen Data > Entry Pengaduan

Tanggal Pengaduan	08/16/2025 11:43 AM	Hasil Prediksi Topik dan Sentimen: Teks input: waktu tunggu di poliklinik sangat lama • Topik: pelayanan (61.36%) • Sentimen: negatif (89.85%) • Jenis: keluhan (92.36%)
Nama	tes	
Telepon	081	
Alamat	Mataram	
Sumber Pengaduan	WhatsApp	
Kategori Pengaduan	Merah (Penanganan maksimal 1x24 jam)	
Tgl Pengaduan	Waktu tunggu di poliklinik sangat lama	

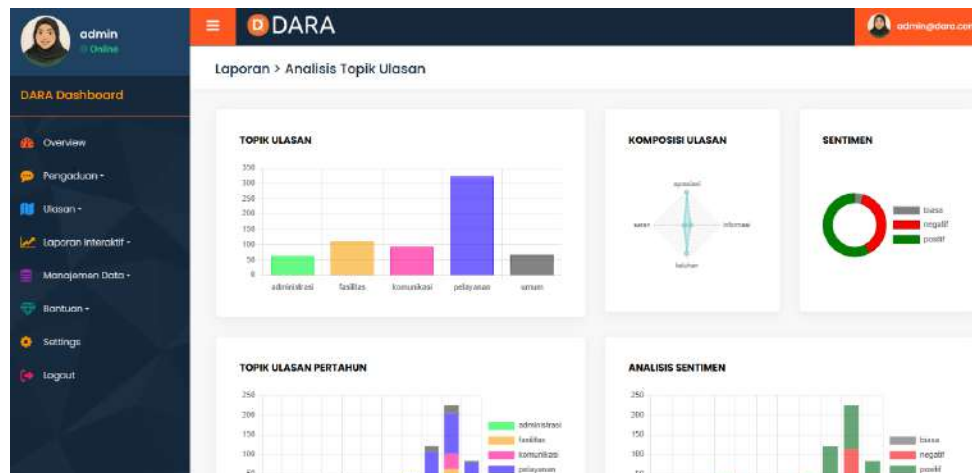
Gambar 1. Formulir entry pengaduan pada DARA

E. Hasil Inovasi

Aplikasi DARA (*Dashboard Analisis Respons dan Aspirasi*) merevolusi cara institusi menangani masukan masyarakat dengan menghadirkan serangkaian inovasi signifikan. Perbedaan paling mencolok terletak pada perluasan sumber data, yang kini jauh lebih komprehensif dibandingkan sistem lama. Sebelumnya, data hanya berasal dari pengaduan internal yang diterima melalui formulir pengaduan, *WhatsApp*, *Instagram*, dan situs *website* resmi. DARA memperluas cakupan ini dengan mengintegrasikan data ulasan dari Google Maps, yang memungkinkan institusi untuk memperoleh pandangan yang lebih luas dan tidak terbatas pada kanal pengaduan formal saja. Ini memberikan gambaran yang lebih akurat tentang persepsi dan respons publik secara keseluruhan.

Selain itu, DARA secara fundamental mengubah proses pengumpulan dan pengelolaan data. Jika sebelumnya tim harus mengumpulkan data secara manual menggunakan *spreadsheets*, kini proses ini sepenuhnya terotomatisasi. DARA menggunakan database terintegrasi yang memastikan data masuk dengan efisien dan akurat, mengurangi risiko kesalahan manusia dan menghemat waktu. Hal ini memungkinkan tim untuk fokus pada analisis, bukan lagi pada penginputan data.

Peningkatan signifikan lainnya adalah pada jenis laporan dan analisis. Sistem lama hanya menghasilkan laporan sederhana yang berisi pengaduan individual dan solusinya. DARA melangkah jauh dengan menyediakan analisis topik dan sentimen dari semua data yang dikumpulkan, baik dari pengaduan maupun ulasan *Google Maps*. Hasil analisis ini divisualisasikan dalam bentuk grafik dan *dashboard* yang informatif, membantu para pengambil keputusan untuk memahami tren, isu-isu dominan, dan sentimen umum masyarakat.



Gambar 2. Dashboard analisis ulasan DARA

DARA juga menambahkan dua fitur krusial yang tidak ada pada sistem sebelumnya. Pertama, fitur rekomendasi solusi yang dihasilkan dari analisis riwayat pengaduan. Berdasarkan pola pengaduan yang berulang, sistem dapat memberikan rekomendasi tindakan yang efektif, membantu institusi mengambil keputusan yang lebih strategis dan berbasis data. Kedua, fitur pelacakan pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status terkini dari pengaduan yang mereka ajukan. Fitur ini tidak hanya meningkatkan transparansi, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap institusi. Secara keseluruhan, DARA mengubah cara respons dan aspirasi masyarakat dikelola, dari proses yang reaktif dan manual menjadi sistem yang proaktif, terintegrasi, dan didukung oleh data.



PEMERINTAH KOTA MATARAM
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM
Jalan Bung Karno No. 3 Pagesangan Timur, Mataram, Nusa Tenggara Barat
Telepon: (0370) 640774; Posel: rsud_mataram@yahoo.com
Laman: rsud.mataramkota.go.id

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN
NOMOR: 800/1701/RSUD/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : dr. Hj. NK Eka Nurhayati, Sp.OG., Subsp., F.E.R., M.Kes., M.Sc
NIP : 19720403 200212 2 004
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa daftar nama di bawah ini:

No.	Inovator	Judul
1.	apt.Rifky Arafahatul Huda, S.Farm	Cegah Resistensi Antimikroba Dengan Mekanisme "ASELOLE" (Automatic Stop Order Berbasis Elektronik)
2.	Rattih Diyan Pratiwi, S.KM., MPH dan Wiwiek Yuliandari, Amd.Keb	DARA (Dashboard Analisa Respon dan Aspirasi)
3.	Saepul, S.Kom dan Lalu Muhammad Ridwan, M.Si	Si Raja Madu (Sistem Rawat Jalan Mandiri dan Terpadu)

Adalah peserta perwakilan dari RSUD Kota Mataram yang mengikuti Lomba PERSI AWARD-MAKERSI AWARD 2025 dengan judul karya inovasi tersebut diatas.

Demikian surat keterangan inio dibuat dengan sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 15 Agustus 2025

Direktur

Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Mataram



dr. Hj. Ni Ketut Eka Nurhayati, Sp.OG., Subsp. F.E.R.
Pembina Utama Muda, IV-c
NIP. 197204032002122004