

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA
APLIKASI SOEDIRAN *ONLINE* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI DENGAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION***

Apry Siswanti¹⁾, Oliva Virvizat Prasatin*

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta

aprysiswanti02@gmail.com

*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

ABSTRAK

Aplikasi Soediran *Online* adalah aplikasi yang resmi diterapkan oleh RSUD dr. Soediran Mangun Soemarmo Wonogiri untuk pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online*. Aplikasi ini dapat diakses di *play store* dan mudah untuk digunakan. Aplikasi ini telah diuji coba dan hasilnya cukup baik. Akan tetapi penggunaan pendaftaran *online* dengan aplikasi Soediran *online* dalam 3 tahun terakhir cenderung menurun dalam akses layanan kesehatan rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Objek penelitian ini adalah Aplikasi pendaftaran *online* yaitu Soediran *online*. Subjek dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *online* dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji univariat dengan skor kriterium. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi soediran *online* yang didapatkan berdasarkan variabel *content* sebesar 80,29%, variabel *format* sebesar 79,27%, variabel *accuracy* sebesar 77,49%, variabel *timeliness* sebesar 79,84% dan variabel *ese to use* sebesar 78,39%.

Kata kunci: aplikasi, pendaftaran *online*, Soediran, EUCS

**DESCRIPTION OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION USING
SOEDIRAN *ONLINE* APPLICATION AT GENERAL HOSPITAL
DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI
WITH *END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD***

Apry Siswanti¹⁾, Oliva Virvizat Prasatin*

¹⁾Student of the Bachelor of Health Administration Study Program, Faculty of Health Sciences,
Kusuma Husada University Surakarta

aprysiswanti02@gmail.com

*Lecturer of the Bachelor of Health Administration Study Program, Kusuma Husada University
Surakarta

ABSTRACT

The Soediran Online application is an application that has been officially implemented by RSUD dr. Soediran Mangun Soemarso Wonogiri for online-based outpatient registration. This application can be accessed in the play store and easy to use. This application has been tested and the results are quite good. However, the use of online registration with the online Soediran application in the last 3 years has tended to decrease in access to outpatient health services. The purpose of this study was to find out the satisfaction of outpatients using the Soediran Online application at the Regional General Hospital dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. This research method is descriptive quantitative with *End User Computing Satisfaction* (EUCS) method. The object of this research is the online registration application, namely Soediran online. The subjects in this study were outpatients using the online Soediran application with certain criteria. The data collection technique is by using a questionnaire. Data analysis used a univariate test with a criterion score. The results of this study indicate that outpatient satisfaction using the online Soediran application was obtained based on the content variable of 80.29%, the format variable was 79.27%, the accuracy variable was 77.49%, the timeliness variable was 79.84% and the ease variable to use by 78.39%.

Keywords: application, online registration, Soediran, EUCS

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah instansi pemberi layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No 4 tahun 2018) (1). Tujuan rumah sakit dalam pelayanan yaitu memberi layanan yang baik kepada pasien dengan pengendalian pada mutu pelayanan yang diberikan agar pasien merasa puas. Sistem kesehatan adalah penyedia layanan kesehatan (*supply side*) dan semua orang yang menggunakan layanan ini (*demand site*) di setiap wilayah, negara, dan organisasi yang menghasilkan sumber daya ini (baik manusia maupun material) (2). Rumah sakit merupakan suatu instansi pelayanan kesehatan yang mempunyai pelayanan tinggi (kompleks), supaya bisa melaksanakan fungsi yang dimiliki dengan baik diperlukan adanya pelayanan yang profesional dalam pelayanan medis maupun pelayanan administrasi (3). Dalam pelayanan kesehatan rumah sakit harus memiliki sistem informasi kesehatan yang baik. Dimana, Sistem informasi kesehatan dapat dikatakan sebagai pengelolaan informasi secara terstruktur dalam rangka pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pasien (4). Tujuan dari sistem informasi kesehatan sebagai berikut (5).

1 Meningkatkan suatu manajemen layanan kesehatan

- 2 Mengetahui derajat kesehatan masyarakat
- 3 Sebagai dasar bukti dalam sistem kesehatan
- 4 Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajemen kesehatan.

Pelayanan kesehatan di Indonesia terutama pada pelayanan administrasi masih belum baik atau optimal. Masalah ini disebabkan beberapa faktor yaitu sistem informasi manajemen rumah sakit yang sebagian masih menerapkan sistem pendaftaran manual sehingga dapat menimbulkan kendala seperti penumpukan nomor antrian pasien rawat jalan dan mengurangi efisiensi waktu bagi pasien maupun tenaga kesehatan. Ada 485 rumah sakit di Indonesia sudah menerapkan pendaftaran pasien secara online dimana sebanyak 121 Rumah Sakit mengembangkan sistem aplikasi yang dapat diunduh dan pendaftaran melalui website, 135 Rumah sakit membuka pendaftaran melalui SMS dan WhatsApp, dan sebanyak 202 rumah sakit sudah menggunakan sistem antrian terkomputerisasi di loket pendaftaran langsung (6).

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso terakreditasi Paripurna berdasarkan Surat Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor KARS-SERT/569/I/2017 tanggal 5 Januari 2017 dan telah melaksanakan evaluasi tahun kedua Akreditasi versi 2012 pada tanggal 8 Nopember 2018. Di tahun

2019 RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso telah terakreditasi Madya sesuai dengan Keputusan Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor KARS-SERT/940/IX/2019 tanggal 10 September 2019 (7).

Alur pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit dr. Soediran Mangun Soemarlo Wonogiri yaitu pasien atau keluarga mengambil nomor antrian atau melakukan pendaftaran online melalui aplikasi pendaftaran online RSUD dr. Soediran Mangun Soemarlo dan melakukan pendaftaran di loket pendaftaran bagi yang sudah mendaftar online maupun non online, menuju poliklinik sesuai kebutuhan dan menunggu panggilan pemeriksaan, pemeriksaan oleh dokter (apabila diperlukan pemeriksaan penunjang laboratorium atau radiologi dan kembali lagi ke poliklinik), pemberian resep obat dan pasien menuju ke bagian farmasi untuk memberikan resep obat, lalu pasien menyelesaikan administrasi atau pembayaran di kasir, setelah itu pasien mengambil obat di bagian farmasi (7).

Sebagai penyedia jasa layanan, kualitas pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit. Dimana era teknologi semakin maju mengharuskan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri menjaga eksistensinya, agar memberikan kemudahan pelayanan seiring dengan kemajuan

teknologi saat ini. Sejak 1 April 2018, RSUD dr. Soediran Mangun Soemarlo secara resmi telah menerapkan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online dengan aplikasi bernama Soediran *Online*. Aplikasi ini dapat diakses di *play store* dan mudah untuk digunakan. Aplikasi ini telah diuji coba dan hasilnya cukup baik, respon masyarakat sangat membantu khususnya yang berdomisili sangat jauh dari rumah sakit. Masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi ini guna loket khusus pendaftaran online untuk percepatan pelayanan, pendaftaran secara *online* bisa dilakukan 1-7 hari sebelum waktu yang ditentukan (7). Adapun tahap registrasi akun dilakukan dengan memasukkan nomor telepon atau email serta kata sandi, kemudian memasukkan nomor pasien baru atau lama melalui *handphone* atau *smartphone* dan akan mendapatkan format nomor antrian sebagai pengganti kertas antrian yang nantinya diberikan petugas informasi di tempat pendaftaran rumah sakit umum daerah dr. Soediran Mangun Soemarlo.

Setelah 4 tahun diberlakukannya pendaftaran *online*, sejumlah pasien sudah menggunakan pendaftaran online, akan tetapi ada yang menggunakan pendaftaran manual. Adapun data pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1. Data Pasien Rawat Jalan Tahun 2020-2022 RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

Tahun	Jumlah pasien terdaftar	Jumlah Pasien Pengguna Aplikasi Soediran Online
2020	46.730	7.191
2021	34.545	3.607
2022	50.499	2.054

Sumber : Data Rekam Medis RSUD dr. Soediran Mangun Soemarso Wonogiri

Berdasarkan data di atas, dalam penggunaan pendaftaran online pasien rumah sakit umum daerah dr. Soediran Mangun Soemarso, pada tahun 2020 masih terdapat 39.539 (84,6%) pasien menggunakan sistem pendaftaran manual, pada tahun 2021 terdapat 30.938 (89,5%) pasien dan pada tahun 2022 terdapat 48.445 (95,9%) pasien menggunakan pendaftaran manual. Dari data di atas dapat dilihat bahwa penggunaan pendaftaran *online* dalam 3 tahun terakhir cenderung menurun dalam akses layanan kesehatan rawat jalan.

Berdasarkan data primer yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari hasil wawancara kepada petugas pendaftaran pendaftaran *online* dalam pemanfaatan aplikasi soediran *online* masih cenderung sedikit karena belum banyak pasien yang mengetahui aplikasi tersebut dan pelaksanaannya belum berjalan dengan baik dimana pasien yang sudah mendaftar *online* tidak datang tepat waktu sesuai yang tertera sehingga menyebabkan penumpukan

akibat pasien datang bersamaan dan dari hasil survei kuisisioner terbuka yang dilakukan kepada 20 pasien rawat jalan rumah sakit yang menggunakan sistem pendaftaran *online* sejumlah 5 pasien atau sebesar 25%. Hal tersebut diakibatkan kurangnya sosialisasi terhadap pasien tentang aplikasi Soediran *Online* serta pemahaman masyarakat umum terutama orang tua tentang penggunaan aplikasi Soediran *Online* sehingga belum memanfaatkan pendaftaran *online*.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka dalam penelitian ini bermaksud untuk Gambaran kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online* aplikasi soediran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan Metode *End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna pendaftaran *online* aplikasi soediran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria inklusi sebagai berikut.

1. Pasien yang menggunakan aplikasi soediran *online*.
2. Responden merupakan pasien rawat jalan RSUD dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
3. Minimal 2 kali kunjung atau sudah memiliki rekam medis.

Instrumen yang digunakan yaitu kuisisioner dengan 31 pertanyaan tertutup. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat pada setiap variabel dalam *End User Computing Satisfaction*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden	N	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	41 44,6
	Perempuan	51 55,4
Usia	17-24 tahun	8 8,7
	25-34 tahun	37 40,2
	35-49 tahun	41 44,6
	50-64 tahun	6 6,5
Pendidikan	SD/Sederajat	2 2,2
	SMP/Sederajat	10 10,9
	SMA/Sederaja	59 64,1
	t Diploma	9 9,8
Pekerjaan	Sarjana	12 13,0
	Wiraswasta	18 19,6
	Ibu Rumah Tangga	20 21,7
	Guru	3 3,3
	Buruh	7 7,6
	Swasta	17 18,5
	Petani	11 12,0
Pedagang	4 4,3	

Pelajar/Mahasi swa	5	5,4
PNS	2	2,2
Bidan	1	1,1
Tidak Bekerja	3	3,3
Wirausaha	1	1,1

Sumber : Pengolahan data oleh peneliti,2023

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan dengan frekuensi sebesar 55,4%, kelompok umur yaitu 35-49 tahun dengan frekuensi sebesar 44,6%, Pendidikan SMA/Sederajat dengan frekuensi 64,1% dan ibu rumah tangga dengan frekuensi 21,7%.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Variabel *End User Computing Satisfaction*

1) *Content*

Nilai maksimal pertanyaan adalah 4, jumlah pertanyaan pada aspek *content* adalah 6, serta jumlah responden adalah 92. Maka skor idealnya :

$$\begin{aligned} \text{Skor kriterium} &= 4 \times 6 \times 92 \\ &= 2.208 \end{aligned}$$

Nilai di atas akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi pada tabel seperti berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Variabel *Content*

Pertanyaan	N	SKOR	%
P1	92	294	16,58
P2	92	293	16,52
P3	92	292	16,5
P4	92	300	16,9
P5	92	300	16,9
P6	92	294	16,58
Total		1773	100

Sumber : hasil olah statistik

Total skor pengisian kuisioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.773 dari 92 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu 2.208 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor ideal kriterium}} \times 100\% \\
 &= (1773/2.208) \times 100\% \\
 &= 0,8029 \times 100\% \\
 &= 80,29 \% \text{ (75\% - 100\%)}
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan responden berdasarkan variabel *content* adalah pada presentase 80,29 % yaitu kriteria sangat puas.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), *content* dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap konten sistem. Isi sistem, yaitu fungsi dan modul yang tersedia bagi pengguna sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem. Semakin lengkap modul dan sistem informasinya, semakin tinggi kepuasan penggunaannya (8).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan pada variabel *content* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Soediran *Online*. Adapun informasi yang diberikan tepat sesuai dengan kebutuhan, tersedia laporan yang lengkap dan berguna, dan tersedia modul yang berguna bagi pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan (Alfiansyah,dkk , 2020) menyatakan

variabel *content* dikatakan baik dengan presentase 69,2% dan menjelaskan bahwa informasi yang ditampilkan lengkap dan sangat membantu responden dalam penginputan data (9). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shiila Nika Adiffa dan Imas Masturoh, 2022) menyatakan puas dengan variabel *content* dengan presentase 89,22% dikarenakan informasi dinilai berkualitas, mudah diperoleh, lengkap, luas, jelas dan dapat dibuktikan (10).

2) *Format*

Nilai maksimal pertanyaan adalah 4, jumlah pertanyaan pada aspek *content* adalah 7, serta jumlah responden adalah 92.

Maka skor idealnya :

$$\begin{aligned}
 \text{Skor kriterium} &= 4 \times 7 \times 92 \\
 &= 2.576
 \end{aligned}$$

Nilai di atas akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya.

Kemudian direkapitulasi pada tabel seperti berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel *Format*

Pertanyaan	N	SKOR	%
P1	92	294	14,39
P2	92	294	14,39
P3	92	274	13,42
P4	92	279	13,66
P5	92	304	14,88
P6	92	301	14,74
P7	92	296	14,50
Total		2042	100

Sumber : hasil olah statistik

Total skor pengisian kuisioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 2.042 dari 92 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu 2.576 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut.

$$= \frac{\text{SkorTotal}}{\text{Skorideal kriterium}} \times 100\%$$

$$= (2042/2.576) \times 100\%$$

$$= 0,7927 \times 100\%$$

$$= 79,27 \% \text{ (75\% - 100\%)}$$

Tingkat kepuasan responden berdasarkan variabel *format* adalah pada presentase 79,27 % yaitu kriteria sangat puas.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan dan antarmuka sistem yang disediakan, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem, apakah antarmuka yang dihasilkan menarik, dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem (8).

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *format* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan informasi dan tampilan yang dihasilkan oleh aplikasi Soediran *Online*. Adapun informasi yang ditampilkan jelas, tampilan menarik, komposisi warna tidak melelahkan mata dan membosankan, format yang ditampilkan mudah dimengerti dan cara sistem menampilkan informasi sangat baik sehingga sangat berguna bagi pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfiyansyah,dkk, 2020) yang menyatakan

puas dengan variabel *format* dengan presentasi 71,6% dikarenakan warna yang digunakan dalam tampilan juga tidak monoton, sedangkan informasi yang dihasilkan dalam jelas dan membantu dalam pekerjaan (9).

3) Accuracy

Nilai kriterium untuk variabel *accuracy* adalah sebesar 2.208. Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya.

Kemudian direkapitulasi pada tabel seperti berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Variabel Accuracy

Pertanyaan	N	SKOR	%
P1	92	290	16,94
P2	92	288	16,83
P3	92	260	15,19
P4	92	280	16,3
P5	92	302	17,65
P6	92	291	17,00
Total		1711	100

Sumber: hasil olah statistik

Total skor pengisian kuisioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.711 dari 92 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu 2.208 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut.

$$= \frac{\text{SkorTotal}}{\text{Skorideal kriterium}} \times 100\%$$

$$= (1711/2.208) \times 100\%$$

$$= 0,7749 \times 100\%$$

$$= 77,49 \% \text{ (75\% - 100\%)}$$

Tingkat kepuasan responden berdasarkan variabel *accuracy* adalah pada presentase 77,49 % yaitu kriteria sangat puas.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna terhadap keakuratan data, yang diproses oleh sistem sebagai informasi ketika menerima input (8).

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *accuracy* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Soediran *Online*. Adapun informasi yang ditampilkan sangat akurat, output sesuai dengan permintaan, memperkecil kesalahan, dan informasi dapat dipercaya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alfiyansyah, dkk ,2020) yang menyatakan puas terhadap variabel *accuracy* dengan presentase 73,28% dikarenakan informasi yang dihasilkan sudah akurat (9).

4) *Timeliness*

Nilai kriterium untuk variabel *accuracy* adalah sebesar 2.208. Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya.

Kemudian direkapitulasi pada tabel seperti berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Variabel

Timeliness

Pertanyaan	N	SKOR	%
P1	92	298	16,90
P2	92	296	16,78
P3	92	294	16,67
P4	92	291	16,50
P5	92	294	16,67
P6	92	290	16,44
Total		1763	100

Sumber : hasil olah statistik

Total skor pengisian kuisisioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.763 dari 92 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu 2.208 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor ideal kriterium}} \times 100\% \\
 &= (1763/2.208) \times 100\% \\
 &= 0,7984 \times 100\% \\
 &= 79,84 \% \text{ (75\% - 100\%)}
 \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan responden berdasarkan variabel *timeliness* adalah pada presentase 79,84 % yaitu kriteria sangat puas.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), Ditunjukkan bahwa dimensi *timeliness* ketepatan waktu digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (8).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan pada variabel *timeliness* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Soediran *Online*. Adapun informasi yang diberikan tepat

waktu, data *up to date*, selalu menyediakan informasi saat dibutuhkan, menyelesaikan sesuatu tepat waktu tidak lama sehingga sangat membantu pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfiyansyah, dkk, 2020) yang menyatakan bahwa variabel *timeliness* baik dengan presentase 65,66% dikarenakan telah memberikan informasi dengan tepat waktu dan data yang *up to date* dan juga dapat memberikan informasi secara berkala dengan adanya berbagai macam laporan (9).

5) *Ease to Use*

Nilai kriterium untuk variabel *ease to use* adalah sebesar 2.208. Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya.

Kemudian direkapitulasi pada tabel seperti berikut:

Tabel 7 Rekapitulasi Variabel *Ease to Use*

Pertanyaan	N	SKOR	%
P1	92	287	16,58
P2	92	292	16,86
P3	92	296	17,09
P4	92	299	17,27
P5	92	280	16,17
P6	92	277	16,00
Total		1731	100

Sumber: hasil olah statistik

Total skor pengisian kuisisioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.731 dari 92 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu

2.208 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut.

$$= \frac{\text{SkorTotal}}{\text{Skorideal kriterium}} \times 100\%$$

$$= (1731/2.208) \times 100\%$$

$$= 0,7839 \times 100\%$$

$$= 78,39 \% \text{ (75\% - 100\%)}$$

Tingkat kepuasan responden berdasarkan variabel *ease to use* adalah pada presentase 78,39 % yaitu kriteria sangat puas.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), Dimensi *ease to use* (kemudahan penggunaan) mengukur kepuasan pengguna dalam hal kenyamanan atau keramahan pengguna saat menggunakan sistem, seperti proses memasukkan data, memproses data, dan menemukan informasi yang dibutuhkan (8).

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan pada variabel *ease to use* diketahui bahwa pasien merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Soediran *Online*. Adapun sistem sangat *user friendly*, tidak butuh waktu lama mempelajari, menyediakan petunjuk penggunaan dan mudah digunakan untuk orang tua atau dewasa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alfiyansyah, dkk, 2020), menyatakan puas dengan variabel *ease to use*. Karena interaksi yang dihasilkan antara pengguna dan sistem dikategorikan mudah dengan presentase 69,33%. Karena pengguna dapat dengan

menggunakan sistem dalam waktu 24 jam atau setiap waktu (9).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi soediran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* berdasarkan variabel *content* adalah pada presentase 80,29 % dengan kriteria sangat puas.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* berdasarkan variabel *format* adalah pada presentase 79,27 % dengan kriteria sangat puas.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* berdasarkan berdasarkan variabel *accuracy* adalah pada presentase 77,49 % dengan kriteria sangat puas.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* berdasarkan variabel *timeliness* adalah pada presentase 79,84 % dengan kriteria sangat puas.
5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran *Online* berdasarkan variabel *ease to use* adalah pada presentase 78,39 % dengan kriteria sangat puas.

SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk ditindaklanjuti dari hasil penelitian ini adalah :

1. Kepada Pihak rumah sakit selaku penyedia sistem diharapkan untuk memberikan sosialisasi dengan media pamflet atau brosur tentang adanya Aplikasi Soediran *Online* agar pasien mengetahui adanya aplikasi Soediran *online* dan memanfaatkan aplikasi soediran *online* sehingga kebutuhan pasien dalam melakukan administratif pendaftaran lebih terbantu dan pengguna terus meningkat.
2. Kepada Peneliti selanjutnya, agar bisa meneliti lebih jauh dengan metode yang berbeda atau dengan menambahkan variabel lain untuk membandingkan dengan penelitian sebelumnya dengan jumlah sampel yang lebih besar lagi agar hasil yang didapatkan lebih tepat.

REFERENSI

1. Indonesia KR. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018 [Internet]. Bitkom Research. Jakarta; 2018. Available from: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No.4_Th_2018_ttg_Kewajiban_Rumah_Sakit_dan_Kewajiban_Pasien_.pdf

2. Suci Rahmadani SKMMKES, Hadrianti H. D. Lasari SKM. MPH, A. Mufliah Darwis SKMMKES, Nur Annisa Hamka SKM, Arvina Pebrianti HR SKM, Rosdiana SEMKES, et al. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA LAYANAN KESEHATAN PRIMER [Internet]. uwais inspirasi indonesia; 2019. 143 p. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=DvtMEAAAQBAJ>
3. Purba PP. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr . Sardjito Yogyakarta Prajna Pramitha Purba. J Ilm Rekam Medis dan Inform Kesehat. 2022;12(1):44–8.
4. RSUD H. Profil Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri. Wonogiri; 2019 Kesehatan B. Ratusan Rumah Sakit Kini Terapkan Pendaftaran Online [Internet]. bpjs-kesehatan.go.id. 2018 [cited 2023 Feb 27]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/723/Ratusan-Rumah-Sakit-Kini-Terapkan-Pendaftaran-Online#:~:text=Sebanyak 485 rumah sakit di,online melalui sistem yang terkomputerisasi.>
5. Epizitone A, Moyane SP, Agbehadji IE. Health Information System and Health Care Applications Performance in the Healthcare Arena: A Bibliometric Analysis. *Healthcare*. 2022;10(11):2273.
6. Kesehatan B. Ratusan Rumah Sakit Kini Terapkan Pendaftaran Online [Internet]. bpjs-kesehatan.go.id. 2018 [cited 2023 Feb 27]. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/723/Ratusan-Rumah-Sakit-Kini-Terapkan-Pendaftaran-Online#:~:text=Sebanyak 485 rumah sakit di,online melalui sistem yang terkomputerisasi.>
7. Humas.rsswng. Permudah Antrian Pendaftaran Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso Lounching Aplikasi Pendaftaran Online - RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri [Internet]. RSUD DR Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. 2018 [cited 2023 Feb 15]. Available from: <https://rsudsoediranms.com/2018/04/04/permudah-antrian-pendaftaran-rsud-dr-soediran-mangun-sumarso-lounching-aplikasi-pendaftaran-online/>
8. Hamrul H. Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. 2022;5(x):13–24.
9. Alfiansyah G, Fajeri AS, Santi MW, Swari SJ. Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto

Mangunkusumo. J Penelit Kesehat
“SUARA FORIKES” (Journal Heal Res
“Forikes Voice”). 2020;11(3):258.

10. Shiila Nika Adiffa, Masturoh I.
Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap
Penggunaan Anjungan Pendaftaran
Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon
Sumedang Tahun 2022. J Ilm Perkam
dan Inf Kesehat Imelda. 2022;7(2):144–
53.