BAB V

PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah rasa kekecewaan dan kegembiraan setelah membandingkan hasil dan persepsi layanan dengan harapan. Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima (Munawir, 2018). Harapan pasien selalu meningkat dari waktu ke waktu dan ini harus sejalan dengan layanan kesehatan supaya kepuasan pasien terpenuhi (Noviyanti, 2020).

Berdasarkan dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional yang telah di-*review*, dari jurnal Elyanovianti et al (2021), Masrulloh et al (2020), Jannah et al (2020), dan Saputra et al (2020) memiliki tingkat kepuasan dengan rentang nilai 46,4% - 99,37% dan dari jurnal Abdurahman & Budiman (2020) menyatakan total skor 4368 dari 15 soal yang disajikan dengan cara penilaian sangat tidak puas 1, tidak puas 2, puas 3, dan sangat puas 4 menjadikan hasil tersebut dikategorikan cukup tinggi.

Hasil *review* jurnal ini dukung oleh penelitian Purba (2022) , yang memiliki hasil kepuasan pasien pada pendaftaran *online* di rumah sakit terdapat 13 responden menyatakan baik dengan persentase 43,3% dan 17 responden terdapat 56,7% menyatakan kurang baik. Selain itu, hasil *review* jurnal sejalan dengan Tami et al (2021) yang mengatakan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit 50 (46,3%) responden cukup puas, 39 (36,1%) responden puas, dan 19 (17,6%) responden kurang puas.

Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa pendaftaran *online* sudah efektif, efisien dan sudah memenuhi kebutuhan pengguna tetapi masih tedapat responden yang belum puas. Cara meningkatkan kepuasan pendaftaran *online* rumah sakit dapat dilakukan dengan mengevaluasi secara keseluruhan sistem informasi yang digunakan dengan pengalaman pengguna.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

B. Penyebab Kepuasan Pengguna

Penyebab kepuasan pasien termuat dalam 5 (lima) dimensi yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), dan *emphaty* (empati) (Firmansyah et al., 2022).

1. *Tangible* (bukti langsung) yaitu sesuatu yang tampak dan nampak yang dapat dilihat dan dinilai dengan mata kepala (Aini et al., 2017). Hasil *review* dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional mengenai kepuasan pasien pada pendaftaran *online* pada rumah sakit memiliki hasil Abdurahman & Budiman (2020) memiliki hasil 100% dan Jannah et al (2020) 98,41%. Penyebab kepuasan tersebut karena pada pendaftaran *online* memberikan informasi detail, memberikan *output* sesuai yang diperintahkan, memberikan informasi serta alur yang jelas , dan format dalam informasi mudah di mengerti semua kalangan.

   Hasil *review* jurnal ini sejalan dengan penelitian Tami et al (2021) memiliki hasil 50 responden (46,3%) menyatakan cukup puas terhadap pendaftran pasien secara *online*, pada item *tangible* dikarenakan aplikasi *whatsapp* yang digunakan mendaftar *online* sudah familiar dikalangan masyarakat sehingga mudah untuk digunakan. Pada penelitian lain milik Herawati et al (2019) menyatakan bahwa 19 responden yang menyatakan baik dengan persentase 63,3% sedangkan 11 responden menyatakan kurang baik dengan persentase 36,7%, penyebab dari kepuasan ini adalah informasi yang ditampilkan bermanfaat dan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna tetapi masih ada informasi yang belum disajikan secara lengkap dan beragam.
2. *Reliability* (keandalan) adalah memberikan pelayanan yang tapat dan benar sesuai apa yang dijanjikan kepada pengguna (Aini et al., 2017). Hasil *review* dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional mengenai kepuasan pasien pada pendaftaran *online* pada rumah sakit memiliki hasil Elyanovianti et al (2021) 92,85%, Abdurahman & Budiman (2020) 97%, Masrulloh et al (2020) 66,8%, Jannah et al (2020) 100%, dan Saputra et al (2020) 58,3%. Penyebab dari kepuasan pengguna disebabkan oleh sistem

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

yang memeberikan kemudahan akses untuk registrasi, memberikan informasi yang dibutuhkan, memebrikan informasi yang relevan, informasi yang ditampilkan akurat, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran *online*, dan pendaftaran *online* yang telah berjalan dengan baik.

Hasil *review* jurnal sejalan dengan penelitian Tami et al (2021) memiliki hasil 50 responden (46,3%) menyatakan cukup puas terhadap pendaftran pasien secara *online*, pada item *reliability* menyatakan bahwa responden merasakan kepuasan karena prosedur pendaftaran *online* lebih ringkas dapat dilakukan dimana saja dan tidak perlu mengantri.

Dimensi keandalan merupakan dimensi kepuasan terpenting terutama dalam bidang kesehatan, karena dapat menjadi gambaran bahwa pelayanan yang didapatkan cepat, jelas, tidak berputar-putar, serta ketepatan dalam tindakan, dimensi ini memiliki peran penting terhadap pelayanan yang pengguna dapatkan hal ini dapat berdampak besar terhadap faktor kepuasan pengguna pendaftaran *online* (Jannah et al., 2020).

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kecepatan dan ketepatan waktu memberikan pelayanan (Aini et al., 2017) . Hasil *review* dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional mengenai kepuasan pasien pada pendaftaran *online* pada rumah sakit memiliki hasil Elyanovianti et al (2021) 75%, Masrulloh et al (2020) 53,6%, dan Jannah et al (2020) 99,31%. Penyebab dari kepuasan ini adalah kecepatan akses pada aplikasi pendaftaran *online* dan kecepatan respon petugas saat melayani pendaftaran.

   Hasil *review* junal ini tidak sesuai dengan penelitian Tami et al (2021) memiliki hasil 19 responden (17,6%) menyatakan tidak puas terhadap pendaftran pasien secara *online*, pada item *responsiveness* pengguna menyatakan tidak puas karena pada saat mendaftar melalui telepon biasa maupun *whatsapp* petugas tidak menjawab dengan cepat. Pada penelitian lain Herawati et al (2019) juga menyatakan bahwa baik terdapat 12 responden dengan persentase 40,0% sedangkan kurang baik terdapat 18 responden (60,0%), karena informasi yang diberikan belum *up-to-date* dan balasan konfirmasi pendaftaran *online* belum tepat waktu.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

4. *Assurance* (jaminan kepastian) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas untuk memberikan rasa percaya kepada pengguna (Firmansyah et al., 2022). Hasil *review* dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional mengenai kepuasan pasien pada pendaftaran *online* pada rumah sakit memiliki hasil Elyanovianti et al (2021) 93,4%, Abdurahman & Budiman (2020) 98,42%, dan Jannah et al (2020) 100%. Penyebab kepuasan pasien pada item ini adalah kenyamanan akses, kemudahan akses, bekerja sesuai standart yang ditentukan, dan kemudahan untuk digunakan oleh pengguna pendaftaran *online*. Hal ini menyebabkan antian yang terjadi di pendaftaran rumah sakit berkurang karena pasien telah melakukan pendaftaran secara mandiri di rumah.

   Hasil *review* jurnal ini tidak sesuai dengan penelitian Herawati et al (2019) terdapat 19 responden dengan persentase 63,3% menyatakan kurang baik sedangkan 11 responden dengan persentase 36,7% menyatakan baik, penyebab dari ketidakpuasan ini adalah informasi yang didapatkan mudah dipahami tetapi masih ada yang merasa sistem konfirmasi yang berlaku tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna pendaftaram *online.*
5. *Emphaty* (empati) yaitu membangun hubungan dan memberikan layanan individual dan perhatian kepada klien (Firmansyah et al., 2022). Hasil *review* dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional mengenai kepuasan pasien pada pendaftaran *online* pada rumah sakit memiliki hasil Jannah et al (2020) 99,87%. Hasil *review* jurnal ini sejalan dengan penelitian Tami et al (2021) memiliki hasil 50 responden (46,3%) menyatakan cukup puas terhadap pendaftaran pasien secara *online,* pada item *emphaty* dikarenakan pada saat proses pendaftaran *online* petugas melayani pasien dengan ramah, sopan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mengakhiri pelayanan dengan ucapan terimakasih. Penyebab dimensi empati sedikit diteliti karena pada pendaftaran online petugas dan pengguna pendaftaran *online* tidak bertemu secara langsung.

Berdasarkan dari empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional yang telah di-*review,* penyebab kepuasan pasien pada pendaftaran *online* yang dibahas oleh

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

seluruh jurnal adalah dimensi *reliability* (keandalan). *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat tepat waktu serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan. Keandalan pelayanan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan menjaadi variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Shabri et al., 2019).

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA