

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

Tabel 4. 1 Hasil Pencarian Literatur

No	Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrument	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
1.	Elyanoviani et al., (2021)	<i>Cross Sectional Study</i>	Jumlah sampel penelitian sebanyak 56 pasien yang berasal dari pasien rawat jalan.	Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem E-Santri terhadap kepuasan pasien.	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kenyamanan akses terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p=0,001$, kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>) $p=0,035$, kecepatan akses (<i>response time</i>) $p=0,001$, fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>) $p=0,038$. Sedangkan variabel keandalan sistem (<i>reliability</i>) $p=113$ serta keamanan sistem (<i>security</i>) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sinjai.
2.	Abdurahman & Budiman, (2020)	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang dari seluruh total pengguna aplikasi RSM Mobile	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan hasil evaluasi / tingkat efektivitas aplikasi RSM Mobile	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pelayanan Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka mendapat total skor 4368, dan hal tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian terkait kepuasan pengguna Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka menurut responden

No	Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrument	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
3.	Masrulloh et al., (2020)	<i>Analytic observational design with a quantitative approach</i>	RSUD Majalengka <i>Samples taken with the cluster random sampling technique as much as 125 respondents. Data is collected with instruments ceklist and processed in coding, editing, tabulating and scoring as well as tested with linear regression test</i>	RSUD Majalengka. <i>Analyze the effect of the dimensions of the quality of service with online registration system with increased Patient satisfaction In Outpatient Room of Jombang General Hospital.</i>	termasuk kategori cukup tinggi. Namun, masih ada responden yang tidak puas. <i>By using the variable dimension, namely the quality of online registration research services (Accuracy, Readiness, Response Speed) as the independent variable. Patient satisfaction as the dependent variable. Patient Satisfaction in outpatient Instalation At Jombang General Hospitalsdata obtained nearly half the patients feel quite satisfied with the service received as many as 58 respondents (46.4%).</i>
4.	(Jannah et al., 2020)	Eksperimental dengan desain kelompok kontrol posttest only.	Jumlah sampel 70 pasien, menggunakan skala likert yang digunakan dalam kuesioner kepuasan pasien skor 1-5 dari sangat tidak puas sampai dengan puas.	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbandingan waktu tunggu serta kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura.	Dimensi kepuasan pendaftaran <i>online</i> menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien <i>online</i> dengan komponen tertinggi adalah dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) dan dimensi jaminan (<i>assurance</i>) sebanyak 100,00 %. Pada dimensi kepuasan pendaftaran <i>offline</i> , rerata skor kepuasan pasien <i>offline</i> dengan item respon tertinggi adalah 98,94%.

No	Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrument	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
5.	(Saputra et al., 2020)	<i>Cross sectional</i>	Sampel penelitian yaitu 57 orang pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2020	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> dengan kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di RS Universitas Muhammadiyah Lamongan.	Terdapat perbedaan kepuasan pasien di IRJA RSUD Ratu Zalecha ($p = 0,001$) serta terdapat perbedaan waktu tunggu pasien di IRJA RSUD Ratu Zalecha ($p = 0,003$). Penelitian ini mendapatkan hasil 47 orang (74,6%) menilai penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> baik dan 37 orang (58,7%) menyatakan puas sebanyak penelitian ini menggunakan program <i>SPSS 16.0 For Windows</i> menggunakan uji <i>Spearman Rank</i> dengan nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p=0,001$ artinya ada hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

B. Analisis

1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tabel 4. 2 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

	Jurnal 1 (Elyanovianti et al., 2021)	Jurnal 2 (Abdurahman & Budiman, 2020)	Jurnal 3 (Masrulloh et al., 2020)	Jurnal 4 (Jannah et al., 2020)	Jurnal 5 (Saputra et al., 2020)
Tingkat Kepuasan	87,5%	4368	46,4%	99,37%	58,7%

2. Penyebab Kepuasan Pengguna

Tabel 4. 3 Analisis Penyebab Kepuasan Pengguna

No	Penyebab Kepuasan Pengguna	Jurnal 1 (Elyanovi anti et al., 2021)	Jurnal 2 (Abdura hman & Budima n, 2020)	Jurnal 3 (Masrull oh et al., 2020)	Jurnal 4 (Jannah et al., 2020)	Jurnal 5 (Saputra et al., 2020)
1	<i>Tangible</i> (bukti langsung)		100%		98,41%	
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	92,85%	97%	66,8%	100%	58,3%
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	75%		53,6%	99,31%	
4	<i>Assurance</i> (jaminan kepastian)	93,4%	98,42%		100%	
5	<i>Emphaty</i> (empati)				99,87%	