

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online* menggunakan metode *EUCS* di RSUD Nyi Ageng Serang dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *content* (isi) dalam sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan kategori “Puas” mencapai angka 79,86%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan telah memenuhi kebutuhan pengguna dimana sudah adanya informasi terkait jadwal dokter dan prosedur pendaftaran. Namun masih terdapat 1% partisipan yang menjawab “tidak puas” pada pernyataan terkait “keberagaman informasi yang disediakan” kemungkinan terjadi karena dalam tampilan sistem, fokus informasi lebih mengarah pada proses pendaftaran saja, tanpa adanya informasi tambahan seperti syarat kunjungan, atau informasi administratif lainnya.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *accuracy* (keakuratan) dalam sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan kategori “Sangat puas” mencapai angka 84,26%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang ditampilkan dalam sistem dianggap benar dan dapat dipercaya, sistem juga telah memenuhi aspek keakuratan informasi. Sistem menunjukkan ketepatan dalam memproses dan menampilkan data. Setelah pasien memasukkan nomor rekam medis dan tanggal lahir, data identitas pasien langsung muncul secara otomatis dengan akurat.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *format* (tampilan) dalam sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan kategori “Sangat Puas” dengan persentase sebesar 83%. Hal ini menunjukkan bahwa desain sudah *userfriendly* atau menampilkan antarmuka yang sederhana dan konsisten. Namun, terdapat 31% responden yang menyatakan netral pada pernyataan

mengenai “ketertarikan tampilan” kemungkin disebabkan oleh desain visual sistem yang sederhana dan lebih menekankan fungsi daripada estetika.

4. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *ease of use* (kemudahan pengguna sistem) dalam sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan kategori “Sangat Puas” mencapai angka 86,4%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* mudah untuk digunakan oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Kemudahan dalam penggunaan sistem juga bisa diakses pada beberapa perangkat seperti komputer, lapto, *hendphone* dan sistem juga memfasilitasi langkah – langkah proses pendaftaran.
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *timeliness* (waktu) dalam sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan kategori “Puas” dengan persentase sebesar 80,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa sistem sudah cukup efektif dalam memenuhi aspek ketepatan waktu, kecepatan respon dalam menampilkan informasi pasien dan memproses pendaftaran. Namun terdapat 26% responden memilih netral dan 1% memilih “tidak puas” terhadap pernyataan “penyampaian informasi secara tepat waktu”. kemungkin terjadi karena tidak semua pengguna mendapatkan pengalaman kecepatan akses yang sama karena disebabkan oleh gangguan jaringan internet pribadi saat mengakses aplikasi.

B. Saran

1. Aspek *Content* (isi)

Pada aspek *content* perlu dilakukan peningkatan dengan menambahkan informasi yang lebih beragam di dalam sistem, seperti syarat kunjungan, atau informasi administratif lainnya. Hal ini penting untuk menjawab kebutuhan sebagian pengguna yang merasa informasi dalam sistem masih terlalu terbatas, dan hanya fokus pada proses pendaftaran.

2. Aspek *Accuracy* (keakuratan)

Pada aspek *accuracy* telah menunjukkan hasil sangat puas, evaluasi berkala tetap perlu dilakukan untuk menjaga konsistensi keakuratan data pasien. Sistem juga sebaiknya menyediakan fitur konfirmasi ulang bagi pengguna jika terdapat ketidaksesuaian data yang muncul, sebagai bentuk kontrol kualitas.

3. Aspek *Format* (tampilan)

Pada aspek *format* sistem dapat ditingkatkan dari sisi estetika visual agar tampilan lebih menarik, misalnya dengan menambahkan ikon ilustratif, penggunaan warna yang lebih variatif namun tetap konsisten, serta animasi ringan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan 31% responden yang menyatakan netral terhadap daya tarik tampilan.

4. Aspek *Ease Of Use* (kemudahan pengguna)

Pada aspek *Ease Of Use* telah menunjukkan hasilnya sangat puas, rumah sakit tetap perlu menjaga konsistensi kemudahan akses dengan melakukan uji coba berkala di berbagai perangkat dan versi system lain. Selain itu, menyediakan panduan singkat di awal penggunaan akan sangat membantu pengguna baru, terutama lansia atau yang belum familiar dengan sistem digital.

5. Aspek *Timeliness* (ketepatan waktu)

Pada Aspek *Timeliness* sistem perlu memastikan bahwa informasi, seperti nomor antrian dan kode booking, ditampilkan secara *real-time*. Untuk mengatasi keluhan akibat perbedaan kecepatan akses, pengembangan sistem yang lebih ringan dan optimal di berbagai kondisi jaringan juga perlu dipertimbangkan.