

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo
 - a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintahan penjajahan Belanda, terletak di sebelah alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah Tk II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit masih menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat (DKR).

Sesuai dengan tuntutan masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupaya mengembangkan diri dengan cara pindah ke lokasi yang baru di Dusun Beji Kecamatan Wates, tepatnya di Jalan Tentara Pelajar Km 1 No.5 Wates Kulon Progo. Pembangunan dan kepindahannya diresmikan oleh Menteri Kesehatan RI yang menjabat saat itu, dr Suwardjono Suryaningrat pada tanggal 26 Februari 1983 dengan status kelas D. Maka secara resmi tanggal tersebut dijadikan Hari Bakti Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Wates kabupaten Kulon Progo.

Dasar hukum keberadaan rumah sakit sebelum terbentuk masih menjadi bagian dari Dinas Kesehatan, dengan ketetapan Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No 5 tahun 1982 dan mencabut Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No. 6 Tahun 1963. Sesuai Perda Kabupaten Dati II Kulon progo No. 18 tahun 1994, kedudukan RSUD Wates tetap sebagai Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD). Pengelolaannya mulai diatur secara mandiri setelah terbitnya Perda Kab Dati II Kulon Progo No 22 Tahun 1994 tentang pembentukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates dan Perda Kab Dati II Kulon Progo No 23 Tahun 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSUD Wates. Sejak diterbitkannya dua Perda tersebut maka kedudukan RSUD Wates semakin mantap.

Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo menjadi kelas C. Upaya untuk meningkatkan RSUD Wates dalam pengelolaannya agar lebih mandiri terus diupayakan, salah satunya dengan mempersiapkan RSUD Wates menjadi Unit Swadana melalui tahap uji coba selama 3 tahun. Setelah menjalani uji coba maka ditetapkan menjadi RSUD Unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001. Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 720/Menkes/SK/VI/20210 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Wates Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo sebagai RSUD Kelas B Pendidikan pada tanggal 15 Juni 2010. Sejak didirikan, RSUD Wates telah melewati sejumlah periode kepemimpinan dengan berbagai pergantian direktur. Berikut ini adalah daftar para direktur yang pernah memimpin RSUD Wates.

- 1) dr. Samadikum Maryadi Tahun 1968 - 1977
- 2) dr. M. Harsono Tahun 1977 - 1987
- 3) dr. Edhi Jatno, MMR Tahun 1987 - 2001
- 4) dr. Moerlani M Dahlan, Sp, Pd Tahun 2002 - 2005
- 5) dr. Bambang Haryanto, M.Kes Tahun 2006 - 2012
- 6) dr. Lies Indriyati, Sp. A Tahun 2012 - 2022
- 7) dr. Eko Budiarto, M.Kes SP.An Tahun 2022 - 2025

Saat ini, proses pendaftaran pasien di RSUD Wates telah berkembang pesat seiring dengan penerapan berbagai inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Di area pendaftaran rawat jalan, rumah sakit telah menyediakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), sebuah mesin pendaftaran otomatis yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran sendiri tanpa harus mengantre panjang di loket. Dengan APM, pasien cukup memindai kartu identitas atau kartu pasien, memilih layanan yang dibutuhkan, dan mendapatkan nomor antrean dengan cepat. Kehadiran APM ini semakin

diperkuat dengan adanya panduan penggunaan dalam bentuk video tutorial, poster, dan unggahan di media sosial resmi rumah sakit, sehingga pasien dapat memahami langkah-langkah pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit.

Selain APM, RSUD Wates juga mengoperasikan aplikasi SimponiKU yang dapat diunduh melalui perangkat Android. Aplikasi ini memberi keleluasaan bagi pasien untuk mendaftar dari rumah atau lokasi lain tanpa harus hadir terlebih dahulu di rumah sakit, sehingga waktu tunggu di lokasi pelayanan menjadi lebih singkat. Bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tersedia pula pilihan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN (MJKN). Melalui aplikasi ini, pasien dapat memilih jadwal pemeriksaan dan langsung mendapatkan nomor antrean secara online, sehingga tidak perlu datang lebih awal hanya untuk mengamankan antrean.

Kombinasi tiga metode pendaftaran ini APM, SimponiKU, dan Mobile JKN menciptakan sistem yang lebih fleksibel dan memudahkan pasien dari berbagai kalangan. Bagi pasien yang terbiasa dengan teknologi, layanan ini sangat membantu menghemat waktu dan mengurangi kepadatan di area pendaftaran. Namun, keberhasilan pemanfaatannya juga bergantung pada tingkat pemahaman dan kebiasaan pasien dalam menggunakan perangkat digital. Beberapa pasien, khususnya lansia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi, masih memerlukan bantuan petugas atau memilih cara konvensional melalui loket. Oleh karena itu, RSUD Wates terus melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan, baik melalui media digital, banner, maupun bimbingan langsung di lokasi, agar seluruh pasien dapat memanfaatkan layanan pendaftaran modern ini secara optimal dan merasakan manfaatnya dalam mempercepat proses pelayanan kesehatan.

b. Visi dan Misi RSUD Wates

1) Visi

Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan pusat rujukan menuju pelayanan berstandar internasional.

2) Misi

- a) Mengembangkan Pelayanan Kesehatan Rujukan Dan Pendidikan Yang Profesional Berbasis Kearifan Lokal untuk kepuasan Pelanggan.
- b) Menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan paripurna yang professional berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- c) Mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien.
- d) Menciptakan lingkungan kerja yang sehat aman nyaman dan harmonis.
- e) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sarana dan prasarana Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi.
- f) Menyelenggarakan pendidikan pelatihan penelitian dan pengabdian masyarakat.

2. Fasilitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Wates

a. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan adalah jenis pelayanan medis yang diberikan kepada pasien tanpa harus menjalani perawatan inap di rumah sakit. Pasien datang untuk berkonsultasi, mendapatkan diagnosis, pengobatan, atau tindakan medis tertentu, lalu diperbolehkan pulang di hari yang sama. Pelayanan rawat jalan di RSUD Wates terdiri dari berbagai poliklinik , diantaranya :

- 1) Poliklinik Fisioterapi / Rehabilitasi Medik
- 2) Poliklinik Kebidanan
- 3) Poliklinik Gizi
- 4) Poliklinik Penyakit Anak
- 5) Poliklinik Penyakit Bedah
- 6) Poliklinik Penyakit Dalam
- 7) Poliklinik Penyakit Jiwa / Psikiatri
- 8) Poliklinik Penyakit Gigi dan Mulut

9) Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin

10) Poliklinik Penyakit Mata

11) Poliklinik Penyakit THT

12) Poliklinik Syaraf / Neurologi

13) Poliklinik Orthopedi

a. Pelayanan Rawat Inap

Instalasi Rawat Inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap di RSUD Wates. disesuaikan dengan kebutuhan dari pasien, yang meliputi ruang kelas III, II, I dan VIP. Dalam beberapa kasus pasien diharuskan menjalani perawatan rawat inap di ruang isolasi untuk mencegah terjadinya penularan ke pasien lain atau untuk melindungi pasien itu sendiri

b. Fasilitas Penunjang

Fasilitas penunjang medis adalah unit atau sarana di rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang berfungsi mendukung diagnosis, pengobatan, dan pemulihan pasien, tapi bukan merupakan pelayanan utama seperti pemeriksaan dokter atau rawat inap. Fasilitas penunjang medis di RSUD Wates diantaranya :

1) Pelayanan Administrasi

2) Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenazah

3) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral

4) Pelayanan Instalasi Farmasi (24 jam)

5) Pelayanan Instalasi Gizi

6) Pelayanan Instalasi Laboratorium Klinik (24 jam)

7) Pelayanan Informasi, Koperasi

8) Pelayanan Informasi Radiologi

9) Pelayanan Keuangan (Kasir)

10) Pelayanan Pemulasaraan Jenazah

11) Pelayanan Rehabilitasi Medik

12) Pelayanan Hemo Dialisa

13) Pelayanan Tread Mil

14) Pelayanan Keteretiban Dan Keamanan

B. Hasil Penelitian**1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden**

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Usia

No	Kategori Usia	Frekuensi (n)
1.	< 30 Tahun	54
2.	31 – 40 Tahun	19
3.	41 – 50 Tahun	20
4.	> 50 Tahun	3

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Kepuasan					Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
< 30 Tahun	13 24,07%	23 42,59%	18 33,33%	0 0,0%	0 0,0%	54 100,0%
31 – 40 Tahun	2 10,53%	9 47,38%	8 42,11%	0 0,0%	0 0,0%	19 100,0%
41 – 50 Tahun	2 10,0%	9 45,0%	9 45,0%	0 0,0%	0 0,0%	20 100,0%
> 50 Tahun	0 0,0%	2 66,67%	1 33,33%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
Total	17	43	36	0	0	96

Dalam penelitian ini, responden diklasifikasikan ke dalam empat kelompok usia utama, yaitu kurang dari 30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan lebih dari 50 tahun. Kelompok usia kurang dari 30 tahun mencakup individu pada masa dewasa muda, di mana mereka berada dalam tahap perkembangan awal kedewasaan dengan aktivitas fisik dan peran sosial yang mulai meningkat. Selanjutnya, kelompok usia 31-40 tahun mewakili periode dewasa awal hingga madya, yang umumnya merupakan masa puncak produktivitas kerja dan tanggung jawab keluarga. Pada kelompok usia 41-50 tahun, responden berada di masa dewasa madya, di mana terjadi berbagai perubahan fisik dan psikologis secara bertahap sebagai persiapan menuju usia matang. Sementara itu, kelompok usia lebih dari 50 tahun termasuk dalam kategori dewasa lanjut atau lansia awal, dengan fokus yang meningkat pada kesehatan serta kesejahteraan sosial. Pembagian usia ini

digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan kebutuhan spesifik tiap kelompok dalam konteks penelitian guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai variasi perilaku dan kondisi pada setiap rentang usia tersebut (Reslinga & Chondro, 2025). Diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan usia yaitu ≤ 30 tahun sebanyak 23 orang (42,59%), umur 31-40 tahun sebanyak 9 orang (47,38%), umur 41- 50 tahun sebanyak 9 orang (45,0%) dan > 50 tahun sebanyak 2 orang (66,67 %).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Frekuensi (n)
1.	Laki-laki	37
2.	Perempuan	59

Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Kepuasan					Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Laki-laki	6 16,22%	21 56,76%	10 27,02%	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0%
Perempuan	11 18,64%	22 37,29%	26 44,07%	0 0,0%	0 0,0%	59 100,0%
Total	17	43	36	0	0	96

Diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebanyak 22 orang (37,29 %), dan laki - laki sebanyak 21 orang (56,76%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Frekuensi (n)
1.	SD	2
2.	SMP	2
3.	SMA	37
4.	Diploma	17
5.	Sarjana	38

Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Kepuasan					Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
SD	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0 %
SMP	0 0,0%	1 50,0 %	1 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0 %
SMA	6 16,22%	18 48,65 %	13 35,14%	0 0,0%	0 0,0%	37 100,0 %
Diploma	3 17,56%	7 41,18 %	7 41,18%	0 0,0%	0 0,0%	17 100,0 %
Sarjana	6 15,80	17 44,74	15 39,47	0 0,0%	0 0,0%	38 100,0
Total	17	43	36	0	0	96

Teridentifikasi bahwa skor kepuasan paling optimal berdasarkan pendidikan yaitu SMA sebanyak 18 orang (48,65 %), sarjana sebanyak 17 orang (44,74%), diploma sebanyak 7 orang (41,18%) dan SMP sebanyak 1 orang (50,0 %).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Pekerjaan

No	Kategori Pekerjaan	Frekuensi (n)
1.	Petani/Buruh	9
2.	Wiraswasta	16
3.	Pegawai Swasta	29
4.	PNS/TNI/Polri	12
5.	Pelajar/Mahasiswa	6
6.	Lain-lain	24

Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Kepuasan					Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Petani/Buruh	2 22,22%	6 66,66%	1 11,11%	0 0,0%	0 0,0%	9 100,0%
Wiraswasta	2 12,5%	13 81,25%	1 06,25%	0 0,0%	0 0,0%	16 100,0%
Pegawai Swasta	10 34,49%	17 58,62%	2 6,90%	0 0,0%	0 0,0%	29 100,0%
PNS/TNI/Polri	2 16,66%	9 75%	1 8,33%	0 0,0%	0 0,0%	12 100,0%
Pelajar/Mahasiswa	4 66,66%	2 33,33%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 100,0%
Lain-lain	11 45,83%	13 54,17%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	24 100,0%
Total	31	60	5	0	0	96

Teridentifikasi bahwa skor kepuasan paling optimal berdasarkan pekerjaan diperoleh pada kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (66,66%), diikuti oleh kelompok lain-lain sebanyak 11 orang (45,83%), pegawai swasta sebanyak 10 orang (34,49%), PNS/TNI/Polri sebanyak 2 orang (16,66%), wiraswasta sebanyak 2 orang (12,5%), dan petani/buruh sebanyak 2 orang (22,22%).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan APM dengan aspek EUCS
 - a. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Content* (Isi)

Untuk Menilai persepsi pasien terhadap efektivitas sistem APM dalam proses registrasi, langkah awal yang perlu dilakukan adalah menghitung skor kriterium, yaitu skor ideal yang digunakan sebagai acuan pembandingan. Perhitungan skor kriterium membutuhkan tiga data utama, yaitu: nilai maksimal dari setiap item pernyataan, jumlah pernyataan dalam kuesioner, dan jumlah responden. Dalam penelitian ini, nilai maksimal untuk satu item adalah 5 (karena menggunakan skala Likert 1–5), jumlah pernyataannya ada 3, dan jumlah responden adalah 96 orang. Dengan demikian, skor kriterium dalam aspek *Content* dapat dihitung :

$$\begin{aligned}\text{Skor Kriteria} &= 5 \times 3 \times 96 \\ &= 1.440\end{aligned}$$

Nilai kriteria 1.440 Nilai itu dijadikan parameter pembagi dalam analisis indeks kepuasan. Kemudian Untuk Menjumlahkan seluruh nilai respons berdasarkan item pertanyaan dalam aspek *content* pada kuesioner, peneliti terlebih dahulu melakukan rekapitulasi data dari seluruh responden ke dalam tabel Microsoft Excel.

Tabel 4. 9 Rekapitulas Pernyataan Aspek *Content*

	Pernyataan			Total
	1	2	3	
Σ	397	398	396	1191
%	33,3%	33,4%	33,2%	100

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 3 pernyataan dalam aspek *content* mencapai 1.191, lebih rendah dari skor kriteria sebesar 1.440. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *content* adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriteria}} \times 100\% \\ &= \frac{1191}{1440} \times 100\% \\ &= 82,70 \%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat kepuasan pada aspek *content* diperoleh nilai sebesar 82,70 % “ Puas “.

- b. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Accuracy* (keakuratan)

Karena jumlah pernyataan pada setiap aspek dalam kuesioner adalah sama, yaitu sebanyak 3 pernyataan, maka perhitungan skor kriteria untuk aspek *accuracy* juga sebesar 1.440.

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Pernyataan Aspek *Accuracy*

	Pernyataan			Total
	1	2	3	
Σ	395	398	389	1182
%	33,4%	33,7%	32,9%	100

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 3 pernyataan dalam aspek *accuracy* mencapai 1.182, lebih rendah dari skor kriterium sebesar 1.440. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *accuracy* adalah :

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriterium}} \times 100\% \\
 &= \frac{1182}{1440} \times 100\% \\
 &= 82,08 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat kepuasan pada aspek *accuracy* diperoleh nilai sebesar 82,08 % “ Puas “.

c. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Format* (tampilan)

Karena jumlah pernyataan pada setiap aspek dalam kuesioner adalah sama, yaitu sebanyak 3 pernyataan, maka perhitungan skor kriterium untuk aspek *format* juga sebesar 1.440.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Pernyataan Aspek *Format*

	Pernyataan			Total
	1	2	3	
Σ	379	400	394	1173
%	32,3%	34,1%	33,6%	100

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 3 pernyataan dalam aspek *format* mencapai 1.173, lebih rendah dari skor kriterium sebesar 1.440. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *format* adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriteria}} \times 100\% \\ &= \frac{1173}{1440} \times 100\% \\ &= 81,45 \%\end{aligned}$$

Total hasil perhitungan Tingkat kepuasan pada aspek *format* diperoleh nilai sebesar 81,45 % “ Puas “.

- d. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *ease of use* (kemudahan pengguna)

Karena jumlah pernyataan pada setiap aspek dalam kuesioner adalah sama, yaitu sebanyak 3 pernyataan, maka perhitungan skor kriteria untuk aspek *ease of use* juga sebesar 1.440.

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Pernyataan Aspek *Ease Of Use*

	Pernyataan			Total
	1	2	3	
Σ	394	402	390	1186
%	33,2%	33,9%	32,9%	100

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 3 pernyataan dalam aspek *ease of use* mencapai 1.186, lebih rendah dari skor kriteria sebesar 1.440. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek content adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriteria}} \times 100\% \\ &= \frac{1186}{1440} \times 100\% \\ &= 82,36 \%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat kepuasan pasien pada aspek *ease of use* diperoleh nilai sebesar 82,36 % “ Puas “.

- e. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *timeliness* (ketepatan waktu)

Karena jumlah pernyataan pada setiap aspek dalam kuesioner adalah sama, yaitu sebanyak 3 pernyataan, maka perhitungan skor kriterium untuk aspek *timeliness* juga sebesar 1.440.

Tabel 4. 13 Rekapitulitas Pernyataan Aspek *Timeliness*

	Pernyataan			Total
	1	2	3	
Σ	381	398	406	1185
%	32,2%	33,6%	34,3%	100

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 3 pernyataan dalam aspek *timeliness* mencapai 1.185, lebih rendah dari skor kriterium sebesar 1.440. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *timeliness* adalah :

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriterium}} \times 100\% \\
 &= \frac{1185}{1440} \times 100\% \\
 &= 82,29 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat kepuasan pasien pada aspek *timeliness* diperoleh nilai sebesar 82,29 % “ Puas “.

- f. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran melalui mesin APM di RSUD Wates dengan mencakup semua aspek EUCS .Langkah awal yang perlu dilakukan adalah menghitung skor kriterium, yaitu skor ideal yang digunakan sebagai acuan pembandingan. Perhitungan skor kriterium membutuhkan tiga data utama, yaitu: nilai maksimal dari setiap item pernyataan, jumlah pernyataan dalam kuesioner, dan jumlah responden. Dalam penelitian ini, nilai maksimal untuk satu item adalah 5 (karena menggunakan skala Likert 1–5), jumlah pernyataannya ada 15, dan jumlah responden adalah

96 orang. Dengan demikian, skor kriterium dalam semua aspek dapat dihitung :

$$\begin{aligned}\text{Skor Kriterium} &= 5 \times 15 \times 96 \\ &= 7200\end{aligned}$$

Nilai kriterium 7200 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan Tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. 14 Rekapitulasi Pernyataan EUCS

Dimensi Aspek EUCS	Jumlah
Content (Isi)	1191
Accuracy (Keakuratan)	1182
Format (Tampilan)	1173
Ease Of Use (Kemudahan Pengguna)	1186
Timeliness (Ketepatan Waktu)	1185
Total	5917
Skor Kriterium	7200

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, skor total dari 96 responden terhadap 15 pernyataan dalam dimensi EUCS mencapai 5917, lebih rendah dari skor kriterium sebesar 7200. Tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi EUCS adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal Kriterium}} \times 100\% \\ &= \frac{5917}{7200} \times 100\% \\ &= 82,18 \%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan Tingkat kepuasan pasien pada semua aspek diperoleh nilai sebesar 82,18% “ Puas “.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik berdasarkan Usia

Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan kelompok usia. Kelompok usia ≤ 30 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden puas

terbanyak, yaitu sebanyak 23 orang atau 42,59%. Sementara itu, kelompok usia 31–40 tahun mencatat tingkat kepuasan sebesar 47,38% (9 orang), kelompok usia 41–50 tahun sebesar 45,00% (9 orang), dan kelompok usia > 50 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi secara persentase, yaitu sebesar 66,67% (2 orang). Meskipun kelompok usia lanjut (> 50 tahun) memiliki jumlah responden yang lebih sedikit, tingginya persentase kepuasan menunjukkan bahwa sistem APM telah mampu memberikan manfaat nyata dalam mempercepat proses pendaftaran, bahkan bagi pasien yang tergolong lansia.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam menggunakan teknologi, tetapi juga oleh persepsi dan ekspektasi masing-masing kelompok usia terhadap pelayanan. Kelompok usia muda (≤ 30 tahun) meskipun lebih akrab dengan teknologi digital, cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap efisiensi dan tampilan sistem, sehingga lebih kritis dalam menilai pengalaman penggunaannya. Sebaliknya, kelompok usia lebih tua yang merasa terbantu dengan proses yang lebih sederhana dan lebih cepat, cenderung menunjukkan kepuasan lebih tinggi meskipun mereka memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Ratna et al., 2025) yang menyatakan bahwa mayoritas pengguna APM berasal dari kelompok usia produktif (≤ 40 tahun) yang cenderung lebih familiar dengan teknologi digital. Namun, tingkat kepuasan tertinggi secara persentase justru ditemukan pada kelompok usia lanjut (> 50 tahun), meskipun jumlah respondennya lebih sedikit. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa pasien lansia cenderung lebih menghargai manfaat praktis seperti percepatan proses pendaftaran dan kemudahan penggunaan, meskipun mereka memiliki keterbatasan literasi digital..

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Hasil survei menunjukkan adanya disparitas persepsi kepuasan antara laki-laki dan perempuan terhadap APM menunjukkan tingkat

kepuasan yang lebih tinggi secara persentase, yaitu sebanyak 21 orang (56,76%), dibandingkan dengan responden perempuan yang merasa puas sebanyak 22 orang (37,29%). Temuan ini menunjukkan bahwa laki-laki cenderung lebih puas terhadap penggunaan APM dibandingkan perempuan, meskipun secara jumlah responden yang merasa puas hampir seimbang.

Perbedaan tingkat kepuasan hal ini mungkin dipengaruhi oleh sejumlah variabel, seperti ketidaksamaan dalam pengalaman menggunakan teknologi, kepercayaan diri dalam mengoperasikan mesin mandiri, serta persepsi terhadap efisiensi layanan. Penelitian oleh (Dheaanty et al., 2020) mengemukakan bahwa laki-laki cenderung memiliki tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam penggunaan sistem berbasis teknologi, sehingga lebih cepat beradaptasi dan merasa puas terhadap layanan digital seperti APM. Di sisi lain, perempuan cenderung lebih berhati-hati dan kritis terhadap tampilan, alur, dan kejelasan instruksi sistem, sehingga sedikit lebih rendah dalam menilai kepuasan mereka.

c. Karakteristik berdasarkan Pendidikan

Persepsi kenyamanan pasien dalam memanfaatkan layanan APM di RSUD Wates juga dapat dianalisis berdasarkan tingkat pendidikan. Kelompok dengan tingkat pendidikan SMA menunjukkan jumlah kepuasan terbanyak, yaitu sebanyak 18 orang atau 48,65%. Selanjutnya, kelompok sarjana menyusul dengan 17 orang (44,74%), kemudian diploma sebanyak 7 orang (41,18%), dan terakhir SMP sebanyak 1 orang (50,0%). Secara persentase, kelompok dengan pendidikan SMP menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (50,0%), namun jumlah respondennya sangat sedikit sehingga tidak dapat dijadikan gambaran umum. Secara keseluruhan, kelompok pendidikan menengah atas (SMA) dan sarjana mendominasi jumlah responden yang puas.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien, khususnya dalam hal

kemampuan memahami alur dan informasi pada mesin APM. Pasien dengan pendidikan SMA dan sarjana cenderung memiliki kemampuan literasi digital yang lebih baik, sehingga lebih mudah beradaptasi dan memahami instruksi yang ditampilkan pada layar mesin. Namun, fakta bahwa pasien dengan pendidikan SMP pun dapat merasa puas (meskipun hanya satu orang) menandakan bahwa sistem APM relatif mudah digunakan oleh berbagai kalangan pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marliana et al., 2023c) yang menunjukkan bahwa Pasien dengan pendidikan SMA dan sarjana cenderung memiliki kemampuan literasi digital yang lebih baik. Mereka lebih mudah memahami instruksi dan alur pendaftaran pada mesin APM sehingga proses adaptasi menjadi lebih cepat dan lancar. Hal ini meningkatkan persepsi positif dan kepuasan terhadap sistem.

d. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Persepsi kenyamanan pasien dalam memanfaatkan layanan APM di RSUD Wates juga dapat dianalisis berdasarkan jenis pekerjaan. Kelompok Petani/Buruh menunjukkan jumlah kepuasan terbanyak, yaitu sebanyak 20 orang atau 74,07%. Selanjutnya, kelompok Wiraswasta menyusul dengan 13 orang (81,25%), kemudian Lain-lain sebanyak 13 orang (54,17%), PNS/TNI/Polri 9 orang (75,0%), Pegawai Swasta 10 orang (34,48%), dan terakhir Pelajar/Mahasiswa 2 orang (33,33%). Secara persentase, kelompok Wiraswasta menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (81,25%), namun jumlah respondennya relatif lebih sedikit dibandingkan kelompok Petani/Buruh. Secara keseluruhan, kelompok Petani/Buruh dan Wiraswasta mendominasi jumlah responden yang puas.

Temuan ini menunjukkan bahwa latar belakang pekerjaan memiliki pengaruh terhadap persepsi kepuasan pasien, khususnya dalam hal kebutuhan dan kebiasaan dalam mengakses layanan. Pasien dengan pekerjaan Petani/Buruh dan Wiraswasta cenderung menghargai manfaat praktis seperti kecepatan proses dan kemudahan akses, sehingga merasa

puas dengan layanan APM. Namun, fakta bahwa kelompok dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta juga memiliki responden yang puas menunjukkan bahwa sistem APM relatif mudah digunakan oleh berbagai kalangan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan (Wibisono, 2023) bahwa variabel seperti kecepatan pelayanan (*timeliness*) dan kemudahan akses (*ease of use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terlepas dari latar belakang pekerjaan mereka. Namun, latar belakang pekerjaan bisa mempengaruhi kebutuhan spesifik mereka dalam menggunakan layanan tersebut, misalnya kebutuhan praktis atau preferensi penggunaan teknologi.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan APM Dengan Aspek EUCS

a. *Content* (Isi)

Aspek *Content* dalam studi ini diarahkan untuk mengevaluasi Tingkat isi atau informasi yang ditampilkan pada mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di RSUD Wates dapat memenuhi kebutuhan informasi pasien. Terdapat tiga pernyataan dalam aspek ini yang masing-masing diisi oleh 96 responden. Penelitian (Irumas & Utamajaya, 2022) mengatakan bahwa Aspek konten mengevaluasi kepuasan pengguna atas kualitas informasi dalam aplikasi. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, total skor aktual yang diperoleh dari seluruh responden adalah 1.191 dari skor maksimal 1.440. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *Content* adalah sebesar **82,70%**. Persentase ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap konten yang disediakan oleh mesin APM. Informasi yang ditampilkan dinilai cukup jelas, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan pendaftaran pasien rawat jalan.

b. *Accuracy* (Keakuratan)

Aspek *accuracy* atau ketepatan merujuk pada kemampuan sistem APM dalam menyajikan informasi dan layanan pendaftaran secara benar, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam konteks

pelayanan pendaftaran di instalasi rawat jalan, *accuracy* dapat dilihat dari keakuratan data pasien yang terekam, pemilihan poliklinik yang sesuai, serta ketepatan waktu proses pendaftaran tanpa adanya kesalahan teknis atau administrasi. Penelitian oleh (Mayang et al., 2024) menunjukkan bahwa *accuracy* menjadi salah satu indikator penting dalam penerapan teknologi informasi di layanan kesehatan. Sistem yang akurat dapat mengurangi beban kerja administrasi serta menghindari kesalahan layanan yang dapat merugikan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *accuracy* berada dalam kategori puas, dengan nilai persentase kepuasan sebesar **82,08%**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wafiroh, 2019) yang juga menunjukkan kategori puas pada aspek *accuracy*.

c. *Format* (tampilan)

Aspek *format* merujuk pada tampilan fisik dan struktur penyajian informasi yang ditampilkan pada layar mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Elemen yang dinilai dalam aspek ini meliputi: kejelasan tampilan, tata letak menu, keterbacaan tulisan, penggunaan warna, hingga kemudahan dalam menavigasi pilihan menu pendaftaran. Penelitian ini sejalan dengan temuan (Rahayu et al., 2025) yang menyatakan bahwa variabel *format* (tampilan dan struktur informasi) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website, sejalan dengan pentingnya aspek *format* dalam sistem informasi pelayanan publik seperti APM.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari 96 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *format* menunjukkan nilai sebesar **81,45%**, yang termasuk dalam kategori “puas”. Mayoritas responden merasa bahwa tampilan antarmuka APM cukup jelas, mudah dipahami, serta tidak membingungkan. Informasi yang disajikan dalam sistem terstruktur dengan baik dan dapat diakses oleh pasien dengan mudah, bahkan oleh mereka yang belum terbiasa menggunakan

teknologi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Marliana et al., 2023d) yang juga menunjukkan kategori puas pada aspek *format*.

d. *Ease Of Use* (kemudahan pengguna)

Aspek *ease of use* atau kemudahan penggunaan merupakan indikator penting dalam menilai kepuasan pasien terhadap sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Aspek ini mencakup kemudahan dalam memahami instruksi pada layar, alur navigasi yang sederhana, serta seberapa mudah pasien dapat menyelesaikan proses pendaftaran tanpa bantuan petugas. Penelitian oleh (Marliana et al., 2023d) juga mengatakan *Ease of use* merupakan salah satu dimensi utama dalam EUCS yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang mudah digunakan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi kebutuhan bantuan.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan kepada 96 responden, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *ease of use* mencapai **82,36%** yang termasuk dalam kategori “puas”. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Adiffa & Masturoh, 2022) yang juga menunjukkan kategori puas pada aspek *ease of use*.

e. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Aspek *timeliness* mengacu pada ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), terutama dalam hal percepatan proses pendaftaran, pengambilan nomor antrian, dan pengurangan waktu tunggu pasien. Efektivitas sistem dalam menyediakan layanan secara cepat dan tepat waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, khususnya di instalasi rawat jalan yang memiliki jumlah kunjungan tinggi setiap harinya. Penelitian oleh (Mulyana et al., 2025) menyatakan bahwa penggunaan APM efektif dalam mempercepat layanan pendaftaran dan mengurangi antrian pasien. bahwa *timeliness* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *timeliness* mencapai **82,29%** yang termasuk dalam kategori “ puas “.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga pemahaman terhadap pengalaman subjektif pengguna masih terbatas. Kemudian, dalam proses pengumpulan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner berpotensi tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman pengguna yang sebenarnya, hal ini disebabkan oleh perbedaan persepsi, interpretasi, maupun Tingkat pemahaman tiap responden, serta factor lain seperti kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesioner.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YUNANINGRAT
YOGYAKARTA