

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

a. Sejarah RSUD Wates

Berdiri di sebelah alun-alun Wates, RSUD Wates merupakan rumah sakit peninggalan pemerintah Hindia Belanda. Pada masa awal, RSUD Wates masih bergabung dengan Dinas Kesehatan rakyat. Baru di tahun 1963, RSUD Wates resmi ditetapkan sebagai rumah sakit daerah melalui Peraturan Daerah Tk II Kulon Progo No 6/1963.

Seiring perkembangan zaman dan tuntutan pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat, RSUD Wates mengalami kemajuan pesat. Hal ini dibuktikan dengan pemindahannya ke lokasi baru di Jalan Tentara Pelajar Km 1 No 5, Wates, Kulon Progo. Peresmian dan pemindahan tersebut dilakukan oleh Menteri Kesehatan RI pada tanggal 26 Februari 1983.

Keberadaan RSUD Wates secara hukum diatur oleh beberapa peraturan daerah, diantaranya Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No 5 tahun 1982, kemudian dicabut oleh Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No 18 tahun 1994. Perda Kabupaten Dati II kulon Progo No 22 tahun 1994 tentang pembentukan RSUD Wates, dan Perda Kabupaten Dati II Kulon Progo No 23 tahun 1994 tentang organisasi dan tata kerja RSUD Wates. Dengan kemandirian dan pengelolaanya, RSUD Wates selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi Masyarakat Kulon Progo.

2. Analisis Hasil Penelitian

a. Karakteristik responden Penelitian

1) usia

Tabel 4. 1 karakteristik responden menurut usia

Usia	Frekuensi	Presentase
< 30	32	32,3
31 – 40	30	30,3
41 - 50	17	17,2
>51	20	20,2
Total	99	100

Seperti terlihat pada tabel 4.1, mayoritas pasien pendaftaran rawat jalan yang mendaftar dengan mesin APM yaitu usia < 30 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase 32,3%.

2) jenis kelamin

Tabel 4. 2 karakteristik responden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	29	29.3
Perempuan	70	70.7
Total	99	100

Seperti terlihat pada tabel 4.2, mayoritas pasien yang mendaftar pada mesin APM paling banyak perempuan yaitu sebanyak 70 dengan persentase 70,7% dan laki-laki sebanyak 29 dengan persentase 29,3%.

3) Pendidikan

Tabel 4. 3 karakteristik responden menurut pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	4	4.0
SMP	12	12.1
SMA	55	55.6
D3	6	6.1
S1	22	22.1
Total	99	100

Seperti terlihat pada tabel 4.3, mayoritas pasien yang mendaftar menggunakan mesin APM yaitu pada pendidikan SMA sebanyak 55 pasien dengan persentase 55,6%.

4) Kepuasan Pasien berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

- a) Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *content* (isi).

Tabel 4. 4 Frekuensi tanggapan responden pada variabel *content*

No	Indikator <i>content</i>	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		SP		P		CP		TP		STP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	C1	25	25%	68	69%	5	5%	1	1%	0	0%	99
2	C2	28	28%	68	69%	3	3%	0	0%	0	0%	99
3	C3	25	25%	70	71%	4	4%	0	0%	0	0%	99
4	C4	22	22%	70	71%	7	7%	0	0%	0	0%	99

Berdasarkan analisis tabel 4.4 pada variabel “*content*” terdapat 4 pernyataan dengan hasil yang mayoritas respondennya menyatakan puas terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Akan tetapi ada satu responden merasa tidak puas di pertanyaan *content* nomor 1.

- b) Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan dimensi *accuracy* (keakuratan).

Tabel 4. 5 Frekuensi tanggapan responden pada variabel *accuracy*

No	Indikator <i>accuracy</i>	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		SP		P		CP		TP		STP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	A1	26	26%	65	66%	8	8%	0	0%	0	0%	99
2	A2	10	10%	51	52%	12	12%	22	22%	4	4%	99
3	A3	22	22%	56	57%	18	18%	2	2%	1	1%	99
4	A4	18	18%	73	74%	8	8%	0	0%	0	0%	99

Berdasarkan analisis tabel 4.5 ditemukan bahwa variabel “*accuracy*” memiliki 4 pernyataan. Menariknya, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Akan tetapi masih ada 22 responden yang mengatakan tidak puas dan 4 responden mengatakan sangat tidak puas di pertanyaan *accuracy* nomor 2.

- c) Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan dimensi *format*.

Tabel 4. 6 frekuensi tanggapan responden pada variabel *format*

No	Indikator <i>format</i>	Kategori Kepuasan Pasien										
		SP		P		CP		TP		STP		Total
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	F1	18	18%	68	69%	9	9%	3	3%	1	1%	99
2	F2	20	20%	68	69%	9	9%	1	1%	1	1%	99
3	F3	18	18%	71	72%	9	9%	1	1%	0	0%	99
4	F4	18	18%	71	72%	10	10%	0	0%	0	0%	99

Berdasarkan analisis tabel 4.6 ditemukan bahwa variabel “*format*” memiliki 4 pernyataan. Menariknya, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Akan tetapi masih ada 3 responden menyatakan tidak puas dan 1 responden menyatakan sangat tidak puas di pertanyaan *format* nomor 1.

- d) Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna).

Tabel 4. 7 frekuensi tanggapan responden pada variabel *ease of use*

No	Indikator <i>Ease of use</i>	Kategori Kepuasan Pasien										
		SP		P		CP		TP		STP		Total
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	E1	18	18%	58	59%	8	8%	13	13%	2	2%	99
2	E2	18	18%	64	65%	10	10%	6	6%	1	1%	99
3	E3	18	18%	65	66%	10	10%	6	6%	0	0%	99
4	E4	20	20%	63	64%	9	9%	6	6%	1	1	99

Berdasarkan analisis tabel 4.7 ditemukan bahwa variabel “*ease of use*” memiliki 4 pernyataan. Menariknya, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Akan tetapi masih ada 13 responden menyatakan tidak puas dan 2 responden menyatakan sangat tidak puas terhadap pertanyaan *ease of use* nomor 1.

- e) Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan dimensi *timeliness* (waktu).

Tabel 4. 8 frekuensi tanggapan responden pada variabel *timeliness*

No	Indikator <i>timelines</i>	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		SP		P		CP		TP		STP		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	T1	21	21%	64	65%	13	13%	1	1%	0	0%	99
2	T2	20	20%	65	66%	12	12%	1	1%	1	1%	99
3	T3	17	17%	66	67%	13	13%	3	3%	0	0%	99

Berdasarkan analisis tabel 4.8 ditemukan bahwa variabel "*timeliness*" memiliki 4 pernyataan. Menariknya, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Tabel berikut ini menyajikan distribusi frekuensi variabel "*timeliness*" berdasarkan hasil pengolahan kuesioner. Akan tetapi masih ada 3 responden merasa tidak puas terhadap pertanyaan *timeliness* nomor 3.

- f) Rata-rata tingkat kepuasan pasien keseluruhan sesuai dengan 5 variabel di tempat pendaftaran dengan mesin APM RSUD Wates tahun 2024

Tabel 4. 9 Rata – rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sesuai dengan 5 variabel di tempat pendaftaran dengan mesin APM RSUD Wates tahun 2024

No	Variabel	Skor persentase	Kategori Kepuasan
1	<i>Content</i>	83,98	Sangat puas
2	<i>Accuracy</i>	78,33	Puas
3	<i>Format</i>	81,06	Sangat Puas
4	<i>Ease Of Use</i>	78,13	Puas
5	<i>Timeliness</i>	80,47	Puas

Dilihat pada tabel 4.9 hasil yang ditemukan bahwa variabel yang memiliki nilai persentase tertinggi yaitu variabel *content* dengan skor persentase 83,98% dengan kategori sangat puas dan variabel yang memiliki nilai persentase terendah yaitu variabel *ease of use* dengan skor persentase 78,13% dengan kategori Puas.

B. PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *content* (isi).

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan mesin APM di RSUD Wates pada variabel *content* ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu 83,98% dengan kategori sangat puas. Variabel *content* ini berisikan informasi yang dibutuhkan pasien saat menggunakan mesin APM. Oleh karena itu informasi yang ditampilkan oleh mesin APM harus benar agar pasien yang menggunakan mesin APM merasa puas dengan informasi yang ditampilkan oleh mesin APM. Berdasarkan hasil penelitian isi pada mesin APM pasien sudah merasa sangat puas, mesin APM dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien, Data pasien yang ditampilkan sudah lengkap dan menu yang terdapat pada mesin APM berfungsi untuk memudahkan penggunaannya, Mesin APM telah menyediakan layanan yang memudahkan saat proses operasional sistem informasi dari awal hingga akhir dan informasi yang disediakan mesin APM sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang sudah dilakukan responden merasa senang dengan informasi yang diberikan oleh mesin APM, responden yakin bahwa data yang ditampilkan pada mesin tersebut benar dan sesuai dengan data diri mereka. Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian Adiffa & Masturoh (2022) yang mengatakan bahwa konten sistem mesin APM telah tersaji secara jelas dan dapat dipahami dengan mudah dan isi dari sistem mesin APM telah menyediakan keseragaman informasi.

Meskipun pengguna merasa puas dengan variabel *content* pada mesin APM tetapi pada pertanyaan pertama yang mengatakan mesin APM telah menyediakan informasi yang dibutuhkan masih ada pengguna yang tidak puas. Menurut teori EUCS variabel *content* digunakan untuk menilai sejauh mana isi suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. *Content* yang baik akan terlihat menarik perhatian pengguna APM jika dapat menyediakan informasi sesuai dengan keinginan penggunaannya. Dengan demikian informasi

yang ditampilkan oleh mesin APM harus sesuai dengan kebutuhan penggunaannya seperti harus akurat, lengkap dan mudah dipahami. Sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari et al (2021) yang mengatakan variabel *content* mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna, Data dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas konten yang baik, ditandai dengan informasi yang jelas, akurat dan mudah dicerna, merupakan faktor signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan).

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan mesin APM di RSUD Wates pada variabel *accuracy* ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu 78,33% dengan kategori puas. Informasi yang terdapat dalam mesin APM selain harus benar juga harus sudah terbukti keakuratannya agar informasi yang diterima oleh pasien atau pun keluarga pasien benar dengan begitu pasien akan merasa puas dengan menggunakan mesin APM. Dari hasil penelitian pada variabel *accuracy* mesin APM dapat menyediakan informasi yang akurat, tepat, benar dan teliti memenuhi kebutuhan pasiennya. Meskipun rata-rata jawaban responden merasa puas dari variabel *accuracy* tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada responden pada indikator nomor dua didapatkan hasil bahwa masih ada responden yang merasa mesin APM sering terjadi eror dan kinerja mesin APM tidak stabil, saat digunakan mesin APM lambat untuk merespon perintah pengguna dan saat digunakan proses loading pada mesin APM memakan waktu lama, yang dapat mengakibatkan panjangnya antrian pasien. Frekuensi terjadinya error pada sistem dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman dan tidak puas terhadap sistem tersebut (Nurhidayah et al., 2024).

Meskipun pengguna merasa puas dengan keakuratan mesin APM tetapi pada pertanyaan kedua yang mengatakan mesin APM tidak terjadi error saat digunakan masih ada pengguna yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hal ini dikarenakan mesin APM masih sering terjadi error saat

digunakan. Hal ini terjadi karena errornya dan kurang stabilnya jaringan internet di RSUD Wates yang menyebabkan mesin APM tiba-tiba mati dan menyebabkan terhambatnya pelayanan pendaftaran. Saran dari penulis untuk mengurangi keeroran mesin APM petugas rekam medis perlu melakukan maintenance peninjauan jaringan internet untuk meningkatkan penggunaan sistem. Untuk mengurangi keeroran mesin APM petugas rekam medis harus melakukan proses maintenance tidak pada saat jam pelayanan. Menurut teori EUCS variabel *accuracy* menilai kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem dalam mengubah data pengguna menjadi informasi yang akurat. Keakuratan sistem dapat dilihat dari seberapa sering sistem melakukan kesalahan dan kekeliruan pada tahap pemrosesan data. Sejalan dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Lattu et al (2022) yang mengatakan hal ini penting karena ada pengaruh positif dari peningkatan akurasi terhadap sikap perilaku pengguna.

3. Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *format*.

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan mesin APM di RSUD Wates pada variabel *format* ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu 81,06 % dengan kategori sangat puas. Tampilan yang menarik dan semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna mesin APM suda tersedia akan dapat memberikan kepuasan tersendiri oleh penggunanya. Dari hasil penelitian pada tampilan mesin APM semua layanan suda tersedia pada mesin APM, layanan yang terdapat pada mesin APM juga sudah mewakili kebutuhan penggunanya, tata letak serta tampilan mesin APM sudah baik, berkualitas dan juga menarik. Temuan wawancara memperkuat argumen bahwa responden memuji tata letak dan tampilan mesin APM, menganggapnya cukup menarik dan bagus.

Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfiansyah et al (2020) mengungkapkan pengguna EHR (*Electronic Health Record*) merasa puas terhadap tampilan dari EHR, Dimana EHR telah memiliki tampilan yang menarik. Variasi warna pada tampilah EHR memberikan kesan

yang tidak membosankan dan informasi yang ditampilkan dalam EHR sangat jelas sehingga dapat membantu proses layanan. Tampilan (*Format*) dari SIMRS dirancang sangat baik untuk memastikan data dapat diakses pengguna dalam waktu singkat dan akurat.

Meskipun pengguna merasa puas dengan *format* yang ada pada mesin APM tetapi pada pertanyaan pertama yang menyatakan semua layanan di rumah sakit sudah ada di mesin APM masih ada pengguna yang menyatakan tidak puas dan merasa sangat tidak puas. Dalam hal ini pihak rekam medis RSUD bisa menambahkan layanan-layanan di rumah sakit yang belum tertera di mesin APM. Menurut Teori EUCS variabel *format* adalah aspek penting dalam evaluasi sistem karena membantu memastikan bahwa sistem mudah digunakan, informative, dan menarik bagi pengguna. Dengan memperhatikan variabel *format*, *desainer* sistem dapat menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan efektifitas sistem secara keseluruhan. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Novita (2021) yang menyatakan bahwa mayoritas responden mengatakan puas dengan desain tampilan aplikasi KAI Access dari sisi kemudahan dalam penggunaan, *user interface* menarik, pengguna puas dengan informasi yang ditampilkan KAI Access dan telah sesuai dengan yang mereka harapkan.

4. Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan pengguna).

Dilihat dari hasil yang ditemukan pada penelitian tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan mesin APM di RSUD Wates pada variabel *ease of use* ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu 78,13% dengan kategori puas.

Kemudahan penggunaan mesin APM sangat berperan penting dalam proses pendaftaran di rumah sakit umum daerah wates, jika mesin susah untuk digunakan ini akan berpengaruh pada kepuasan pasien, karena itu mesin APM harus di *desain* untuk mudah dipahami oleh penggunanya. Hasil dari penelitian ini dalam *variabel ease of use* menjelaskan bahwa mesin APM sudah menyediakan petunjuk penggunaan mesin APM oleh petugas secara langsung,

kemudahan dalam pengoperasian mesin APM juga cukup baik, setiap menu yang ditampilkan oleh mesin APM juga sudah disediakan informasi yang jelas dan mesin APM juga sudah menyediakan tombol navigasi yang jelas digunakan. Meskipun rata-rata jawaban responden merasa puas dari variabel *ease of use* tetapi dari hasil wawancara yang dilakukan kepada responden mengatakan APM di RSUD Wates belum menyediakan petunjuk penggunaan mesin APM yang jelas. Hal ini menyebabkan pasien dan keluarga pasien, terutama lansia mengalami kesulitan saat ingin mendaftar menggunakan mesin APM. Namun, untuk membantu kelancaran proses pendaftaran, di setiap mesin APM terdapat petugas yang siap membantu pasien dalam mengoperasikan mesin APM dan menyelesaikan proses pendaftaran.

Temuan penelitian ini memperkuat dan mengikuti jejak penelitian yang dilakukan oleh Adiffa & Masturoh (2022) yang mengatakan aspek kemudahan penggunaan mesin APM di RSUD Pakuwon sudah bagus dan sudah nyaman saat digunakan. Sesuai dengan teori EUCS yang mengatakan variabel *ease of use* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, meliputi pengoperasian sistem, termasuk input data, pengelolaan data, dan pengambilan informasi. Salah satu cara agar pengguna dapat nyaman saat menggunakan suatu sistem yaitu dengan cara melakukan pelatihan, dan secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap mesin APM itu sendiri. Pelatihan dapat berupa tulisan penjelasan misalnya prosedur manual, tutorial penggunaan ataupun petunjuk penggunaan yang simple di tempelkan di setiap unit mesin APM. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Putra & Prehanto (2021) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sistem ini mudah dioperasikan. Variabel ini digunakan untuk menilai tingkat kepercayaan pengguna terhadap kemudahan fitur-fitur yang disediakan oleh sistem tersebut.

5. Kepuasan Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan APM Berdasarkan variabel *timeliness* (waktu).

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada penelitian tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan mesin APM di RSUD Wates pada

variabel *timeliness* ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden yaitu 80,47% dengan kategori puas.

Variabel *timeliness* ini yaitu bagaimana mesin APM dapat merespon pengguna atau bagaimana proses merespon penggunanya dengan cepat, variabel ini juga sangat berperan penting dalam kepuasan pasien saat menggunakan mesin APM. Dari hasil penelitian pada variabel *timeliness* menyatakan bahwa pasien ataupun keluarga pasien sudah merasa puas dengan waktu tanggap yang diberikan oleh mesin APM, informasi yang diberikan oleh mesin APM juga informasi yang terbaru dan kecepatan dalam penggunaan mesin APM juga sudah baik. Meskipun rata-rata jawaban responden merasa puas dari variabel *timeliness* tetapi berdasarkan Wawancara, proses pendaftaran menggunakan mesin APM memang sangat cepat dan efisien, tidak seperti mengantri di loket. Namun, jika mesin APM mengalami error atau mati, proses pendaftaran dapat terhenti dan mengakibatkan antrian panjang.

Penelitian ini selaras dengan penelitian Puspitasari et al (2021) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada variabel *timeliness* menyajikan informasi yang terbaru (*update*) dan memberikan rasa puas terhadap pengguna. Menurut teori Doll dan Torkzadeh, (1988) mengatakan aspek ketepatan waktu memegang peranan penting dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Informasi kepada pengguna. Aspek ini merujuk pada kecepatan sistem dalam memberikan , meliputi waktu pengambilan awal dan responsivitas sistem secara keseluruhan. Hal ini penting sebab ketepatan waktu sistem harus sesuai dengan keinginan pengguna Yang & Sihotang (2022).

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam berjalannya penelitian ini, peneliti memiliki beberapa kendala yang dapat mempengaruhi hasil penelitian ini diantaranya :

1. Peneliti mengalami kesulitan untuk melihat dan menggali secara detail hambatan yang dirasakan oleh pengguna mesin APM karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif bukan kualitatif.

2. Peneliti merasa kesulitan untuk melihat mana responden yang sudah sering menggunakan mesin APM dan mana responden yang baru pertama kali menggunakan mesin APM, sehingga peneliti tidak dapat melihat secara detail keterbatasan dari responden apakah benar merasa kesulitan dengan mesin APM atau karena pertama kali menggunakan atau mengoperasikan mesin APM.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA