

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum RSUD Nyi Ageng Serang

Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah yang berlokasi di Kabupaten Kulon Progo. Rumah sakit ini diresmikan oleh Bupati Kulon Progo, Dr. Hasto Wardoyo, SP. OG. (K), bertepatan dengan perayaan Hari Kesehatan Nasional ke-50 pada tanggal 12 November 2014. Lokasinya berada di Jalan Sentolo-Muntilan KM 0,3, tepatnya di Bantar Kulon, Bangun Cipto, Kecamatan Sentolo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang berdiri didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 12 Tahun 2015 yang mengatur tentang struktur organisasi dan tata kerja rumah sakit tersebut. Tugas dan fungsinya dijelaskan lebih lanjut melalui Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 61 Tahun 2015. Sementara itu, izin operasional sebagai rumah sakit kelas C diperoleh melalui Keputusan Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Nomor 445/01/I/2019.

a. Visi dan Misi RSUD Nyi Ageng Serang

Adapun visi dan misi yang diemban oleh RSUD Nyi Ageng Serang adalah sebagai berikut:

- 1) Visi RSUD Nyi Ageng Serang Nyi Ageng Serang
Menjadi fasilitas layanan kesehatan rujukan dan pusat pembelajaran yang bermutu tinggi serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 2) Misi RSUD Nyi Ageng Serang Nyi Ageng Serang
 - a) Menyelenggarakan layanan kesehatan yang menyeluruh, berkualitas, dan berfokus pada aspek keselamatan pasien

- b) Mengembangkan kualitas pelayanan serta kompetensi tenaga profesional secara terus-menerus dan berkelanjutan.
 - c) Mengoptimalkan penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memenuhi standar kualitas.
 - d) Melaksanakan kegiatan pendidikan, pelatihan, dan penelitian secara profesional dan terstruktur.
 - e) Mengimplementasikan sistem pengelolaan rumah sakit yang dijalankan secara profesional, dapat dipertanggungjawabkan, dan terbuka.
- b. Tujuan RSUD Nyi Ageng Serang Nyi Ageng Serang
- 1) Memfasilitasi kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan.
 - 2) Menjaga keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, serta seluruh tenaga medis yang bertugas di dalamnya.
 - 3) Mengupayakan peningkatan kualitas layanan sekaligus mempertahankan standar pelayanan yang berlaku di rumah sakit.
 - 4) Memberikan jaminan dan kejelasan layanan bagi pasien, masyarakat, serta seluruh tenaga kerja di lingkungan rumah sakit.
 - 5) Menjamin perlindungan dan kepastian layanan bagi pasien, masyarakat umum, serta tenaga kerja di rumah sakit.
2. Karakteristik Responden

Partisipan dalam studi ini terdiri dari pasien pengguna layanan pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang. Karakteristik responden dianalisis mengacu pada kategori jenis kelamin dan kelompok usia. Berikut ini merupakan rincian karakteristik partisipan yang telah mengisi kuesioner:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini melihat distribusi responden menurut jenis kelamin. Berikut jumlah dan persentase partisipan menurut jenis kelamin:

Tabel 4.1 Karakteristik responden jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	33	33%
Perempuan	67	67%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dengan responden yang berjumlah 100 orang, diketahui sejumlah 33% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya, yaitu 67%, merupakan responden berjenis kelamin perempuan. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam pengisian kuesioner lebih dominan dibandingkan laki-laki.

b. Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Penelitian ini melihat karakteristik responden menurut usia. Berikut adalah jumlah dan persentase responden menurut usia:

Tabel 4.2 karakteristik responden usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 – 25 tahun	21	21%
26 – 35 tahun	42	42%
36 – 45 tahun	37	37%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan karakteristik responden menurut usia. Dari 100 responden, kelompok usia 26–35 tahun adalah kelompok yang terbanyak, yaitu 42%, selanjutnya usia 36–45 tahun sebanyak 37%, dan usia 20–25 tahun sebanyak 21%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori usia produktif, dengan rentang 26–45 tahun yang cenderung lebih familiar dan aktif dalam menggunakan layanan pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang.

3. Hasil Analisis Univariat

Dalam penelitian ini, analisis univariat dilakukan dengan mengolah skor dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner. Data yang dikumpulkan dari pasien pengguna sistem pendaftaran *online* dianalisis menggunakan pendekatan *EUCS*, kemudian diukur menggunakan skala likert. Adapun hasil analisis tersebut disajikan sebagai berikut:

a. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan aspek isi (*content*).

Pada aspek *content* digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap informasi yang tersedia di layanan pendaftaran *online*, seperti

kejelasan dan kelengkapan informasi. Berikut table yang menunjukkan persentase jawaban responden terhadap pernyataan pada aspek *content*:

Tabel 4.3 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek *Content*

Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
C1	22%	59%	19%	0%	0%
C2	18%	55%	26%	1%	0%
C3	18%	69%	13%	0%	0%
Total	58	183	58	1	0

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (SK)

$$SK = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

- 2) Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$SH = (5 \times 58) + (4 \times 183) + (3 \times 58) + (2 \times 1) + (1 \times 0) \\ = 1198$$

- 3) Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{1198}{1500} \times 100 = 79,86\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *content* pada layanan pendaftaran *online* mencapai 79,86%. Persentase ini termasuk dalam rentang 61%–80%, yang menurut kategori skala likert menunjukkan “puas”. Pada dimensi *content*, pernyataan dengan skor tertinggi dalam kategori sangat puas adalah terkait “kesesuaian sistem pendaftaran *online* dengan kebutuhan pengguna”, yaitu sebesar 22%. Sedangkan dalam kategori puas, pernyataan mengenai “kejelasan konten dalam sistem” memperoleh nilai tertinggi sebesar 69%. Untuk kategori netral, pernyataan terkait “keberagaman informasi yang disediakan” memperoleh skor 26%, dan pada kategori tidak puas, terdapat skor 1% pada pernyataan serupa. Sementara itu, kategori sangat tidak puas menunjukkan skor 0%, yang berarti tidak ditemukan responden yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek ini.



Gambar 4.1 tampilan informasi registrasi *online*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa, pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang telah memenuhi kebutuhan informasi pengguna dimana sudah adanya informasi terkait jadwal dokter dan prosedur pendaftaran. Namun, terdapat 26% responden yang memilih kategori netral dan 1% memilih kategori tidak puas pada pernyataan terkait “keberagaman informasi yang disediakan”. Hal ini 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 seperti jadwal praktik dokter yang lebih rinci, status ketersediaan kuota layanan dan kontak bantuan jika ada kendala. Hal ini dapat menimbulkan persepsi bahwa informasi masih kurang beragam bagi beberapa pengguna.

- b. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*)

Pada aspek *accuracy* digunakan untuk mengukur sejauh mana informasi yang disajikan oleh aplikasi pendaftaran *online* dianggap benar, dapat diandalkan, dan sesuai dengan perintah yang diberikan. Berikut tabel

yang menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada aspek *accuracy*:

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek *Accuracy*

Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
A1	26%	68%	6%	0%	0%
A2	27%	67%	6%	0%	0%
A3	30%	63%	7%	0%	0%
Total	83	198	19	0	0

1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (SK)

$$SK = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

2) Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$\begin{aligned} SH &= (5 \times 83) + (4 \times 198) + (3 \times 19) + (2 \times 0) + (1 \times 0) \\ &= 1264 \end{aligned}$$

3) Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{1264}{1500} \times 100 = 84,26\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *accuracy* dalam sistem pendaftaran *online* tergolong tinggi, yakni sebesar 84,26%. Nilai tersebut berada pada kisaran 81%–100%, yang menurut klasifikasi skala likert termasuk kategori “sangat puas”. Pada dimensi ini, pernyataan dengan skor tertinggi dalam kategori sangat puas dan netral adalah mengenai “informasi yang dihasilkan system dapat diandalkan dan dapat dipercaya”, dengan persentase 30% dan 7%. Dalam kategori puas, pernyataan terkait “akurasi informasi yang diberikan sistem” mencatat nilai 68%. Tidak terdapat partisipan yang menyatakan ketidakpuasan maupun sangat tidak puas, ditunjukkan dengan skor 0% pada kedua kategori tersebut, yang berarti mayoritas pengguna merasa informasi yang diberikan sangat memuaskan.

Gambar 4.2 menu pendaftaran *online*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa, pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang 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 tanpa kesalahan yang menunjukkan bahwa sistem mampu mengakses data dengan akurat dan sesuai dengan input.

- c. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan aspek tampilan (*format*)

Aspek *format* digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap tampilan aplikasi pendaftaran *online*. Penilaian ini mencakup daya tarik tampilan, kemudahan dalam penggunaan, serta kejelasan *format* yang ditampilkan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada aspek *format*:

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek *format*

Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
F1	18%	51%	31%	0%	0%
F2	32%	66%	2%	0%	0%
F3	30%	68%	2%	0%	0%
Total	80	185	35	0	0

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (SK)

$$SK = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

- 2) Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$SH = (5 \times 80) + (4 \times 185) + (3 \times 35) + (2 \times 0) + (1 \times 0) \\ = 1245$$

- 3) Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{1245}{1500} \times 100 = 83\%$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *format* pada layanan pendaftaran *online* mencapai 83%. Nilai ini berada dalam rentang 81%–100%, yang menurut klasifikasi pada skala likert masuk dalam kategori “sangat puas”. Pada aspek ini, pernyataan dengan skor tertinggi dalam kategori sangat puas berkaitan dengan “kemudahan penggunaan *format system*”, yaitu sebesar 32%. Sedangkan dalam kategori puas, skor tertinggi muncul pada pernyataan mengenai “kejelasan format yang disajikan”, yaitu 68%. Untuk kategori netral, terdapat skor 31% pada pernyataan tentang “ketertarikan tampilan format yang diberikan”. Sementara itu, dalam klasifikasi tidak puas hingga sangat tidak puas, tidak terdapat partisipan yang memberikan penilaian tersebut, yang berarti tidak ada keluhan terkait aspek ini.



Gambar 4.3 dashbord pendaftaran *online*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa, pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang sudah *userfriendly* atau menampilkan antarmuka yang sederhana dan konsisten, seperti penggunaan warna yang seragam, tombol-tombol yang mudah dipahami, alur halaman yang teratur. Namun, terdapat 31% responden yang menyatakan netral pada pernyataan mengenai “ketertarikan tampilan”. Hal ini mungkin disebabkan oleh desain visual sistem yang sederhana dan lebih menekankan fungsi daripada estetika. Walaupun tampilannya rapi dan jelas, tidak adanya gambar pendukung seperti ikon ilustratif bisa dianggap kurang menarik bagi sebagian pengguna, khususnya pengguna muda atau terbiasa dengan aplikasi yang lebih modern.

- d. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan aspek kemudahan pengguna (*ease of use*)

Dimensi *ease of use* digunakan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi pendaftaran *online* mudah digunakan oleh pasien. Penilaian dilakukan berdasarkan kemudahan dalam pengoperasian, kejelasan informasi, serta apakah aplikasi bersifat ramah pengguna (*user friendly*).

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada aspek *ease of use*:

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek *ease of use*

Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
E1	39%	59%	2%	0%	0%
E2	41%	56%	3%	0%	0%
E3	29%	63%	8%	0%	0%
Total	109	178	13	0	0

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (SK)

$$SK = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

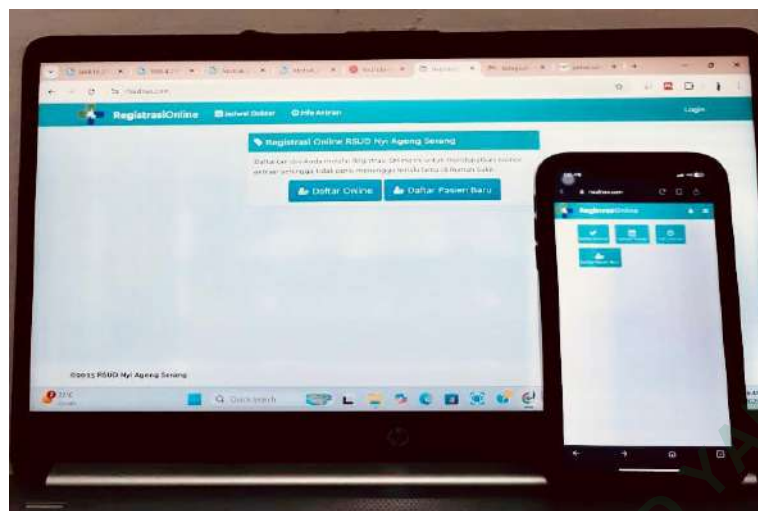
- 2) Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$\begin{aligned} SH &= (5 \times 109) + (4 \times 178) + (3 \times 13) + (2 \times 0) + (1 \times 0) \\ &= 1296 \end{aligned}$$

- 3) Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{1296}{1500} \times 100 = 86,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *ease of use* dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* tergolong sangat tinggi, yaitu sebesar 86,4%. Persentase tersebut berada dalam rentang 81%–100%, yang menurut klasifikasi skala likert dikategorikan “sangat puas”. Pada dimensi ini, pernyataan dengan nilai tertinggi dalam kategori sangat puas menyatakan bahwa “sistem mudah dipahami dan jelas bagi pengguna”, dengan persentase 41%. Sementara itu, dalam kategori puas, pernyataan mengenai “kemudahan penggunaan atau bersifat *user friendly*” memperoleh skor tertinggi sebesar 63%. Untuk kategori netral, terdapat 8% responden yang memberikan penilaian pada pernyataan yang sama. Selanjutnya tidak ditemukan partisipan yang memberikan penilaian pada tingkat tidak puas maupun sangat tidak puas, sehingga dapat disimpulkan aspek kemudahan penggunaan tidak menimbulkan keluhan dari pengguna.



Gambar 4.4 pendaftaran *online* berbasis *website*

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa, pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang sudah memenuhi kebutuhan pengguna dilihat dari aspek *ease of use* sistem pendaftaran *online* sudah *userfriendly*. Kemudahan dalam penggunaan sistem bisa diakses pada beberapa perangkat seperti komputer, lapto, *hendphone* dan sistem memfasilitasi langkah proses pendaftaran dalam empat langkah mudah yang ditampilkan secara berurutan. Tidak diperlukan proses rumit atau petunjuk tambahan, karena setiap tahap sudah dilengkapi label dan instruksi.

- e. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*)

Aspek *timeliness* menilai ketepatan dan kecepatan informasi yang diberikan oleh layanan pendaftaran *online*. Responden diminta menilai apakah informasi yang disajikan selalu *up to date*, tepat waktu, dan respons aplikasi cepat. Berikut tabel yang menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada aspek *timeliness*:

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek *timeliness*

Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
T1	18%	65%	17%	0%	0%
T2	17%	56%	26%	1%	0%
T3	24%	65%	11%	0%	0%
Total	59	186	54	1	0

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) (SK)

$$SK = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

- 2) Jumlah skor total dari hasil pengumpulan data variable (SH)

$$SH = (5 \times 59) + (4 \times 186) + (3 \times 54) + (2 \times 1) + (1 \times 0) \\ = 1203$$

- 3) Mencari jumlah persentase (P)

$$P = \frac{1203}{1500} \times 100 = 80,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, diketahui bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *timeliness* dalam layanan pendaftaran *online* berada pada angka 80,2%. Persentase ini termasuk dalam rentang 61%–80%, yang menurut skala likert diklasifikasikan sebagai kategori “puas”. Pada dimensi ini, pernyataan dengan nilai tertinggi dalam kategori sangat puas adalah mengenai “respon sistem yang sangat cepat”, dengan persentase 24%. Sementara dalam kategori puas, skor tertinggi sebesar 65% muncul pada dua pernyataan, yaitu “ketersediaan informasi yang *up to date* dan kecepatan respon system”. Pada kategori netral, pernyataan mengenai “penyampaian informasi secara tepat waktu” memperoleh nilai 26%, dan pada kategori tidak puas, terdapat skor 1% pada pernyataan serupa. Sementara itu, kategori sangat tidak puas menunjukkan skor 0%, yang berarti tidak ditemukan responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas pada aspek ini.

Hari/Tgl	Status	Pasien
Rabu, 03-07-2025 08:00-13:00	Cuti	1
Sabtu, 05-07-2025 08:00-12:00	Cuti	0
Selasa, 08-07-2025 08:00-13:00	Cuti	0

Hari/Tgl	Status	Pasien
Rabu, 03-07-2025 08:00-13:00	Cuti	1
Jumat, 04-07-2025 08:00-11:00	Praktik	4
Senin, 07-07-2025 08:00-13:00	Praktik	2

Hari/Tgl	Status	Pasien
Kamis, 03-07-2025 08:00-13:00	Praktik	8
Jumat, 04-07-2025 08:00-11:00	Praktik	3
Senin, 07-07-2025 08:00-13:00	Praktik	2

Gambar 4.5 tampilan jadwal dokter

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa, pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang sudah cukup efektif dalam mencapai aspek ketepatan waktu, sistem menunjukkan respon cepat dalam menampilkan informasi pasien dan memproses pendaftaran. Setelah proses selesai, sistem langsung menampilkan nomor antrian dan kode booking tanpa perlu menunggu lama. Nomor antrian yang ditampilkan pun diperbarui secara real-time. Namun, terdapat 26% responden memilih netral terhadap pernyataan “penyampaian informasi secara tepat waktu”. Kemungkinan ini disebabkan oleh pengguna mendapatkan pengalaman kecepatan akses yang sama, misalnya jika terjadi gangguan jaringan internet pribadi saat mengakses aplikasi. Selain itu, 1% responden menyatakan tidak puas, yang kemungkinan disebabkan oleh kendala teknis saat mengakses atau mengisi formulir pendaftaran online.

- f. Kepuasan Pasien terhadap layanan pendaftaran *online* berdasarkan metode *EUCS*

Persentase jawaban responden terhadap layanan pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang berdasarkan metode *EUCS* dengan lima aspek yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien berdasarkan Metode *EUCS*

Variabel	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP	Skor kepuasan
<i>Content</i>	C1	22%	59%	19%	0%	0%	79,86%
	C2	18%	55%	26%	1%	0%	
	C3	18%	69%	13%	0%	0%	
<i>Accuracy</i>	A1	26%	68%	6%	0%	0%	84,26%
	A2	27%	67%	6%	0%	0%	
	A3	30%	63%	7%	0%	0%	
<i>Format</i>	F1	18%	51%	31%	0%	0%	83%
	F2	32%	66%	2%	0%	0%	
	F3	30%	68%	2%	0%	0%	
<i>Ease of use</i>	E1	39%	59%	2%	0%	0%	86,40%
	E2	41%	56%	3%	0%	0%	
	E3	29%	63%	8%	0%	0%	
<i>Timeliness</i>	T1	18%	65%	17%	0%	0%	80,2%
	T2	17%	56%	26%	1%	0%	
	T3	24%	65%	11%	0%	0%	
Rata – rata		25,9%	61,6%	12,2%	0,13%	0%	83,34%

Berdasarkan table diatas diperoleh gambaran bahwa kategori kepuasan pasien paling tinggi terdapat pada aspek *ease of use* dan *accuracy* dimana mayoritas partisipan menunjukkan tingkat kepuasan tinggi. Pada aspek *ease of use* sebanyak 56% hingga 63% merasa puas yang menunjukkan bahwa system pendaftaran *online* dianggap mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai kalangan pengguna. Demikian pula pada dimensi *accuracy* sebanyak 63% hingga 68% merasa puas yang menggambarkan bahwa informasi yang ditampilkan dalam system cukup akurat dan dapat dipercaya.

Pada dimensi *content* Sebagian besar responden juga merasa puas, namun masih terdapat 19%-26% responden yang bersikap netral dan 1% yang tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *content* dalam sistem sudah cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan terutama pada aspek kelengkapan informasi. Selanjutnya pada dimensi *format* kepuasan responden juga tinggi dengan 51% - 68% memilih puas. Namun pada pernyataan F1 menunjukkan nilai netral tertinggi yaitu sebesar 31% yang menandakan masih diperlukan peningkatan tampilan antarmuka agar lebih menarik dan nyaman digunakan. Selanjutnya pada dimensi *timeliness* sistem dinilai cukup tepat waktu dengan persentase 56% - 65% merasa puas, namun masih terdapat responden yang menunjukkan nilai netral pada T2 sebesar 26% dan 1% menyatakan tidak puas.

Secara keseluruhan, sistem pendaftaran *online* di RSUD Nyi Ageng Serang telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 82,34%. Kebanyakan partisipan memberikan tanggapan puas terhadap kejelasan informasi, kemudahan penggunaan yang bersifat *user friendly*, tampilan sistem yang jelas, serta kecepatan respon system dan informasi yang *up to date*. Meski demikian, masih terdapat sebagian responden yang bersikap netral dan tidak puas, terutama terkait keberagaman informasi yang disajikan dan ketepatan waktu penyajian informasi. Hal ini menunjukkan masih perlunya

peningkatan pada konten system agar dapat menampilkan berbagai macam informasi, tampilan visual yang lebih menarik, selain itu kecepatan dan kelancaran system diperlukan agar pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan aplikasi sehingga kepuasan dapat ditingkatkan secara merata di semua aspek agar dapat meningkatkan mutu pelayanan secara optimal.

B. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *content*

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran online pada dimensi *content* secara keseluruhan mencapai 79,86% dari total 100 responden, yang termasuk dalam kategori puas. Meskipun demikian, masih ditemukan sekitar 1% partisipan yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap dimensi *content*. Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan tersebut kemungkinan disebabkan oleh kurangnya variasi atau kelengkapan informasi dalam sistem seperti jadwal praktik dokter yang lebih rinci, status ketersediaan kuota layanan yang *real time* dan kontak bantuan atau *customer service*. Namun secara umum, dimensi *content* tetap menunjukkan hasil yang baik, karena mayoritas responden merasa puas dengan kejelasan informasi yang ditampilkan dalam sistem pendaftaran online.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Muslimah (2023) pada RSUD Singaparna Medika Citrautama menunjukkan bahwa 74,2% pasien merasa puas dan 18,6% sangat puas terhadap aspek *content*, hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang disediakan seperti jadwal dokter, prosedur pendaftaran, telah sesuai kebutuhan pasien. Berdasarkan penelitian sebelumnya pada sistem informasi kerja praktik dan skripsi menyatakan bahwa aspek *content* menunjukkan seberapa puas pengguna dilihat dari konten dalam sistem informasi, informasi yang ditampilkan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan selalu diperbarui, semakin lengkap dan jelas informasi yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna (Setyoningrum, 2020).

Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di RSUD Nyi Ageng Serang telah cukup berhasil dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Informasi yang tersedia pada sistem seperti jadwal dokter dan prosedur pendaftaran ini dinilai cukup jelas, relevan, dan sesuai dengan harapan sebagian besar pasien. Namun masih diperlukan peningkatan terkait ketidakpuasan pasien seperti menambahkan beberapa informasi seperti syarat kunjungan atau informasi administratif lainnya.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *accuracy*

Pada aspek *accuracy* (keakuratan) system pendaftaran *online*, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan mencapai 84,26% dari total 100 responden, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Informasi yang disajikan dalam sistem harus memiliki tingkat akurasi yang tinggi agar data yang diterima oleh pasien maupun keluarganya benar dan dapat dipercaya sehingga pasien akan merasa puas saat menggunakan sistem pendaftaran *online*. Keakuratan data memiliki peran signifikan dalam sistem pendaftaran *online* karena berkaitan langsung dengan validitas informasi. Sistem ini sudah menunjukkan ketepatan dalam memproses dan menampilkan data seperti identitas pasien, jadwal kunjungan, dan nomor antrian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Nurul Jannah (2023) pada aplikasi *mobile* JKN menunjukkan tingkat akurasi sebesar 78,75% yang termasuk pada kategori puas, hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas terhadap ketepatan informasi yang diberikan aplikasi. Temuan dalam penelitian ini tidak sejalan dengan hasil studi Aula Rumana (2021) di RSUP Fatmawati menyatakan bahwa 62 responden dengan 84,9% menyatakan tidak puas, yang salah satunya disebabkan oleh masalah akurasi data dan error pada sistem.

Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di RSUD Nyi Ageng Serang dapat dikatakan telah berhasil memenuhi aspek keakuratan informasi secara memadai. Keakuratan yang tersedia pada system sudah menunjukkan ketepatan dalam memproses, menampilkan output yang diminta oleh pengguna dan sistem menghasilkan informasi yang dapat dipercaya.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *format*

Berdasarkan hasil yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online* pada dimensi *format* secara keseluruhan mencapai 83% dari total 100 responden, yang masuk dalam klasifikasi sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai bahwa penyajian informasi dalam sistem, termasuk tata letak, bentuk tampilan, dan struktur antarmuka, telah cukup efektif dan mudah dipahami. Tampilan sistem yang rapi, menarik, dan mudah diakses menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Kusuma (2023) di RS Mardi Rahayu Kudus bahwa sebesar 42,27% yang termasuk kedalam kategori tidak puas, dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa informasi yang ditampilkan seharusnya disusun dalam *format* yang mudah dipahami, ringkas, dan detail, berdasarkan peninjauan terhadap aplikasi RS Mardi Rahayu, tampilan desain, penggunaan warna, serta variasinya dinilai masih kurang optimal. Menurut penelitian sebelumnya, tampilan dan aspek estetika antarmuka pengguna dalam sebuah sistem, termasuk laporan serta informasi yang disajikan, berperan penting dalam meningkatkan kemudahan penggunaan, hal ini secara tidak langsung berdampak pada efisiensi pengguna saat mengoperasikan sistem tersebut (Lakepo et al., 2023).

Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di RSUD Nyi Ageng Serang dapat dikatakan cukup baik dalam kejelasan informasi maupun kenyamanan visual. Meskipun begitu, masih dijumpai beberapa partisipan yang menyatakan netral terhadap pernyataan tentang “ketertarikan tampilan”. Oleh karena itu, tampilan sistem dapat ditingkatkan dengan memperbaiki desain visual dan menambahkan elemen estetika agar terlihat lebih menarik dan modern.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *ease of use*

Berdasarkan hasil yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online* pada dimensi *ease of use* secara keseluruhan mencapai 86,4% dari total 100 responden, yang termasuk dalam kategori

sangat puas. Persentase ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem pendaftaran *online* mudah dipahami dan dioperasikan di berbagai perangkat seperti laptop, komputer, dan *hendphone*. Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pasien saat mengakses layanan, maka ketika semakin mudah sistem digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Indryani (2022) pada *website* E-Makaryo menunjukkan bahwa diperoleh hasil 86% yang masuk dalam kategori sangat puas. Penelitian lain terkait sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS Roemani Muhammadiyah Semarang menunjukkan bahwa petunjuk penggunaan sangat penting, karena tidak semua orang langsung memahami cara menggunakan suatu sistem atau produk, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi (Kalia, 2023). Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di RSUD Nyi Ageng Serang dapat dikatakan telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kenyamanan dan kemudahan akses.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *timeliness*

Berdasarkan hasil yang diperoleh, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran *online* pada dimensi *timeliness* secara keseluruhan mencapai 80,2% dari total 100 responden, yang termasuk dalam kategori puas, temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna merasa bahwa informasi yang disampaikan melalui sistem pendaftaran *online* cukup efektif dalam memenuhi aspek ketepatan waktu, sistem menunjukkan respon cepat dalam menampilkan informasi pasien dan memproses pendaftaran. Namun, masih terdapat 1% responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek penyampaian informasi secara tepat waktu, yang menunjukkan bahwa perbaikan masih diperlukan agar sistem dapat memenuhi ekspektasi seluruh pengguna secara maksimal.

Berdasarkan penelitian Nugrahaini (2024) di RS Roemani Muhammadiyah Semarang menyatakan bahwa pengguna umumnya puas dengan *respons time* dan keakuratan data yang *up to date* mencapai 69% puas

dan 17% sangat puas, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan penutupan jadwal dokter yang tidak tersedia untuk pendaftaran *online*. Penelitian ini selaras dengan penelitian Puspitasari (2021) menunjukkan bahwa pada variabel ketepatan waktu, informasi yang disajikan sudah diperbarui secara berkala dan mampu memberikan kepuasan bagi para pengguna layanan. Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di RSUD Nyi Ageng Serang dinilai sudah cukup efektif dalam mencapai aspek ketepatan waktu dalam system pendaftaran *online*. Meskipun demikian, perlu adanya perbaikan untuk mengatasi ketidakpuasan responden terhadap penyampaian informasi yang tidak tepat waktu, misalnya dengan mempercepat waktu respon sistem dan menjaga memastikan bahwa informasi yang ditampilkan tetap diperbarui secara berkala.

C. Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode *EUCS* di RSUD Nyi Ageng Serang” yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti menghadapi hambatan dalam proses distribusi kuesioner karena terdapat beberapa pasien yang menolak menjadi responden penelitian.
2. Selama pengumpulan data peneliti mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi apakah responden merupakan pengguna aktif sistem pendaftaran *online* atau baru pertama kali menggunakannya.
3. Peneliti tidak menghubungkan tingkat kepuasan pasien dengan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan pasien.