

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan *Online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Prajna Pramitha Purba

Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sebelas Maret
pramitha.purba@gmail.com

Abstrak

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan sistem pendaftaran mandiri bagi pasien rawat jalan di RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta yang berbasis *online*, pasien dapat melakukan reservasi kunjungan rawat jalan minimal H-30 sebelum hari pemeriksaan atau maksimal H-1 sebelum hari pemeriksaan. Meskipun implementasi sistem APM banyak membantu pasien namun masih banyak terjadi kendala yang dirasakan oleh pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap sistem APM. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 dimensi pengukuran (*content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use*). Hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa sistem APM yang perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: kepuasan, EUCS, sistem pendaftaran, rawat jalan, rumah sakit.

Abstract

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) is an online-based registration system for outpatient at Dr.Sardjito hospital Yogyakarta, reservation for outpatient can be made at least 30 days before the check-up day or a maximum of one day before the check-up day. Although the implementation of the APM system helps patients a lot, there are still many lack from system that felt bt users. The aim of this study was to analyze the patient satisfaction of the APM system users. The method used to measure satisfaction was End User Computing Satisfaction (EUCS) with 5 measurement dimentions (content, accuracy, format, timeliness, and ease of use). The results of the overall mean on 5 dimentions show 2,41 with dissatisfied interpretation, these results also are supported by the interviews conducted on respondents showing that there are still many features and performances of the APM system that need to be improved.

Keywords: satisfaction, EUCS, registration system, outpatient, hospital.

PENDAHULUAN

Pada era ini, teknologi informasi merupakan salah satu elemen yang sangat memengaruhi keberlangsungan kehidupan manusia. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat bantu guna mempermudah pekerjaan dapat menunjang pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Fitriansyah and Harris, 2018). Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang kompleksitas pelayanannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito merupakan rumah sakit rujukan nasional dengan kunjungan pasien yang sangat padat setiap harinya. Pada bagian rawat jalan, terdapat 4 (empat) loket pendaftaran yang melayani registrasi pasien rawat jalan dengan lokasi penempatan pada setiap lantai (lantai 1 sampai dengan lantai 4). Namun tidak hanya loket tersebut, sejak 2018 RSUP Dr. Sardjito telah mengimplementasikan sistem pendaftaran mandiri bagi pasien dengan berbasis internet atau *online* dengan nama Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Meskipun adanya sistem APM

dapat membantu pelayanan, namun sistem tersebut masih memiliki banyak kendala antara lain kurang tersosialisasikannya alur sistematis pendaftaran APM sehingga seringkali pasien harus *double check* dengan cara datang ke rumah sakit untuk memastikan data mereka sudah benar. Tidak terdapatnya alur sistematis atau panduan bagi pengguna sistem dapat berpengaruh pada kelancaran input data serta kepuasan pengguna sistem (Syahrullah, dkk, 2016). Selain itu, keluhan lain disampaikan pengguna APM terkait kegagalan sistem ketika penguploadan berkas pendaftaran, padahal penguploadan berkas merupakan alur paling penting pada sistem tersebut karena memuat data-data pasien, serta sangat diperlukan guna verifikasi pendaftaran oleh pihak verifikator pendaftaran. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem APM di RSUP Dr. Sardjito dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan metode yang digunakan untuk evaluasi terhadap sistem, dimana pengguna memberikan penilaian kepuasannya terhadap sistem yang telah digunakan (Adrianti, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran

rawat jalan *online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Penilaian kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi diperoleh dari 5 macam perspektif atau dimensi, yaitu:

- a. *Content* (isi)
- b. *Accurancy* (keakuratan)
- c. *Format*
- d. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)
- e. *Timeliness* (waktu)

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan

Satisfaction atau kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’. Menurut para ahli kepuasan atau ketidakpuasan diartikan sebagai respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelum dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan wujud perasaan pengguna setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pengguna akan merasa kecewa serta sebaliknya, sehingga kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pengguna (Itmamudin, 2014). Menurut Kotler *et al* (2000) pengguna dapat mengalami salah satu dari tingkatan kepuasan, yaitu:

- a. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pengguna akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pengguna dari pemberi jasa.
- b. Bila kinerja sesuai harapan pengguna, pengguna akan merasa puas karena sesuai dengan apa yang diterima oleh pengguna dari pemberian produk.
- c. Bila kinerja melebihi dari harapan pengguna akan merasa sangat puas karena apa yang diterima melebihi dari yang mereka harapkan.

2. Evaluasi Sistem Informasi

Menurut Ammenwerth *et al* (2004) terdapat dua pendapat mengenai evaluasi sistem informasi, yaitu:

- a. Evaluasi sistem informasi merupakan suatu pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi.
- b. Evaluasi sistem informasi kesehatan merupakan suatu tindakan guna mengukur atau mengeksplorasi suatu sistem informasi kesehatan dari segi perencanaan, pengembangan, implementasi untuk memperoleh hasil informasi dalam pengambilan keputusan terutama konteks yang spesifik. Faktor yang menentukan keberhasilan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi merupakan sumber daya manusia atau pengguna dari teknologi informasi dan komunikasi tersebut.

3. *End User Computing Satisfaction*

EUCS merupakan metode yang mengevaluasi sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Doll and Torkzadeh, 1988).

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang mana menggambarkan kepuasan pengguna atau pasien terhadap sistem APM di RSUP Dr. Sardjito.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan khusus pendaftaran *online* sebagai sampel penelitian. Kuesioner yang digunakan memuat 5 variabel yang ada pada metode EUCS antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Populasi keseluruhan pasien pengguna APM berjumlah 32 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, hasil sampel berjumlah 30 orang dengan melihat kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Wawancara mendalam juga diberlakukan guna menambah data informasi primer.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada kuesioner sebelum kuesioner tersebut dibagikan kepada sampel untuk menjadi instrumen penelitian. Tahapan penelitian selanjutnya yaitu *data coding*, *data entering*, *data cleaning*, *data output*, dan *data analyzing* (Putra and Kurniawati, 2019).

Kategori skala *likert* dibedakan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat Setuju (SS)

Selain itu, rentang skala interpretasi hasil jawaban kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Besarnya Skala}}$$

Penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan skor penilaian 1 sampai 4, maka didapatkan hasil rentang skala 0,75 dengan interpretasi hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Rentang skala interpretasi

Skala	Jawaban	Interpretasi Hasil
1,00 – 1,75	STS	Sangat Tidak Puas
1,76 – 2,50	TS	Tidak Puas
2,51 – 3,25	S	Puas
3,26 – 4,00	SS	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN
Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi Content

Identifikasi kepuasan pasien berdasarkan 7 indikator pertanyaan untuk mengetahui mean pada variabel *content* menghasilkan perhitungan sebagai berikut.

Tabel 2. Kepuasan Pengguna pada Dimensi Content

Kategori Jawaban				Mean	Interpretasi
ST	T	S	SS		
0	3	33	9	3,13	Puas
0	4	9	12	3,17	Puas
0	5	31	9	3,08	Puas
0	3	31	11	3,17	Puas
0	9	26	10	3,02	Puas
0	1	23	21	3,44	Sangat Puas
0	6	22	17	3,24	Puas
Total				3,17	

Sumber: Data Terolah, 2019.

Berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *content* total mean menunjukkan bahwa interpretasi termasuk pada kategori puas. Menurut Adrianti (2019) informasi *content* yang lengkap pada suatu sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem, serta sangat berpengaruh pada keefektifan pengguna sistem tersebut. Pada wawancara terhadap responden, beberapa menambahkan informasi bahwa *dashboard* pada sistem APM masih terlalu panjang dan membingungkan, sehingga pengguna sistem khususnya yang telah lanjut usia atau yang tidak terlalu berpengalaman dengan sistem akan sedikit kesulitan.



Gambar 1. Dashboard APM (Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri, 2019)

Pada gambar 1 tidak terdapat menu *help* yang berfungsi untuk mempermudah pengguna apabila menemukan kesulitan ketika menggunakan sistem. Menu tersebut sangat berguna sebagai *guide* khususnya bagi pengguna baru yang masih awam dengan sistem APM.

Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi Accuracy

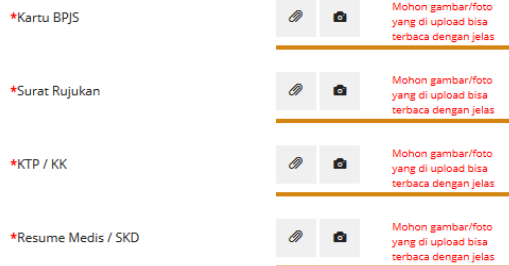
Identifikasi kepuasan pasien berdasarkan 5 indikator pertanyaan untuk mengetahui mean pada variabel *accuracy* menghasilkan perhitungan sebagai berikut.

Tabel 3. Kepuasan Pengguna pada Dimensi Accuracy

Kategori Jawaban				Mean	Interpretasi
STS	TS	S	SS		
0	1	35	9	3,17	Puas
4	24	12	3	2,35	Tidak Puas
1	2	35	7	3,06	Puas
0	0	30	15	3,33	Sangat Puas
0	2	30	14	3,28	Sangat Puas
Total				3,03	

Sumber: Data Terolah, 2019.

Berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *accuracy* total mean menunjukkan bahwa interpretasi termasuk pada kategori puas. Namun terdapat 1 indikator pertanyaan yang menunjukkan tidak puas dengan mean 2,35. Melalui wawancara dengan responden, keluhan ketidakpuasan tersebut terjadi karena seringnya error pada saat pengolahan data. Ketika pengguna sistem melakukan pengolahan data berupa penguploadan berkas/gambar, seringkali terjadi kegagalan upload berkas/gambar tersebut. Kegagalan upload tersebut disebabkan karena ketidaklengkapan syarat informasi dan perintah penguploadan berkas, seperti maksimal ukuran berkas/gambar yang harus diupload, gambar tidak boleh terpotong pada bagian informasi tertentu, dan beberapa informasi data pasien yang penting dan wajib difoto dengan jelas.



Gambar 2. Menu upload berkas (Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri, 2019)

Pada gambar 2 terdapat perintah penguploadan berkas/gambar. Namun perintah tersebut tidak mencantumkan secara spesifik persyaratan penguploadan, hal tersebut yang kemudian seringkali menyebabkan verifikasi pendaftaran menjadi lama dikarenakan pasien juga tidak melakukan *cross check* secara berkala terkait data yang telah diupload. Sehingga pelayanan menjadi tidak lancar dan membutuhkan waktu lebih lama untuk akhirnya dapat menyelesaikan pekerjaan.

Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi Ease of Use

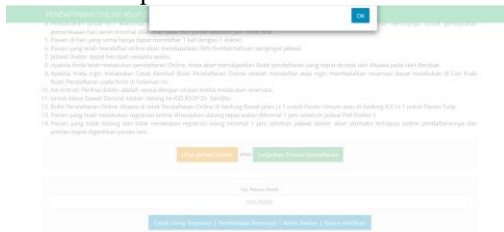
Identifikasi kepuasan pasien berdasarkan 5 indikator pertanyaan untuk mengetahui mean pada variabel *ease of use* menghasilkan perhitungan sebagai berikut.

Tabel 4. Kepuasan Pengguna pada Dimensi Ease of Use

Kategori Jawaban				Mean	Interpretasi
STS	T S	S	SS		
1	4	26	14	3,17	Puas
0	5	31	9	3,08	Puas
0	11	23	11	3	Puas
0	13	20	2	2,75	Puas
0	3	29	13	3,22	Puas
1	15	26	3	2,68	Puas
Total				2,98	

Sumber: Data Terolah, 2019.

Berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *ease to use* total mean menunjukkan bahwa interpretasi termasuk pada kategori puas. Namun pada saat wawancara ada responden, banyak keluhan diterima terkait penyediaan informasi *terupdate* dari sistem. Dalam penelitian Ramadhan *et al* (2020) disebutkan bahwa sangat penting bagi sistem atau teknologi untuk selalu memiliki *update* aktivitas agar pengguna dapat memantau dengan jelas perjalanan sistem tersebut sampai selesai.



Gambar 3. Sistem error ketika cek status verifikasi

(Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri, 2019)

Pada gambar di atas, sistem tidak menunjukkan adanya jawaban dari perintah yang sebelumnya telah dilakukan. Selain itu sistem APM seringkali error ketika mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Hal tersebut yang kemudian dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pengguna sistem.

Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi Format

Identifikasi kepuasan pasien berdasarkan 6 indikator pertanyaan untuk mengetahui mean pada variabel *format* menghasilkan perhitungan sebagai berikut.

Tabel 5. Kepuasan Pengguna pada Dimensi Format

Kategori Jawaban				Mean	Interpretasi
STS	TS	S	SS		
0	3	35	7	3,08	Puas
0	4	33	8	3,08	Puas
0	11	23	11	3	Puas
0	3	30	12	3,20	Puas
0	16	20	9	2,84	Puas
0	1	33	11	3,22	Puas
Total				3,07	

Sumber: Data Terolah, 2019.

Berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *format*, total mean menunjukkan bahwa interpretasi hasil termasuk pada kategori puas. Namun ketika dilakukan wawancara, responden mengeluhkan ketidakadaannya notifikasi berupa *pop-up* pada sistem. Sehingga pengguna harus secara manual melakukan *checking* dengan cara membuka sistem secara berkala. Hal ini menyebabkan keterlambatan informasi yang diterima oleh pengguna atau pasien.

Identifikasi Kepuasan Pasien terhadap Sistem APM berdasarkan Dimensi Timeliness

Identifikasi kepuasan pasien berdasarkan 6 indikator pertanyaan untuk mengetahui mean pada variabel *timeliness* menghasilkan perhitungan sebagai berikut.

Tabel 6. Kepuasan Pengguna pada Dimensi Timeliness

Kategori Jawaban				Mean	Interpretasi
STS	TS	S	SS		
3	2	38	2	2,82	Puas
2	4	37	2	2,86	Puas
2	19	19	5	2,6	Puas
3	35	5	2	2,13	Tidak Puas
0	3	25	17	3,31	Puas
0	3	28	14	3,24	Puas
Total				2,82	

Sumber: Data Terolah, 2019.

Berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *timeless*, total mean menunjukkan bahwa interpretasi hasil termasuk pada kategori puas. Namun pada salah satu indikator menunjukkan nilai 2,13 yang artinya interpretasi hasil tersebut merupakan tidak puas. Hasil tersebut didukung dengan wawancara terhadap keseluruhan responden yang menyatakan bahwa proses verifikasi pendaftaran sangat lama karena verifikasi dilakukan secara manual dan individual oleh para petugas di bagian *customer service*. Kecepatan dalam proses verifikasi merupakan salah satu kriteria pendaftaran yang harus dipenuhi, sebab hal tersebut akan berakibat pada jadwal pemeriksaan pasien. Penggunaan fitur verifikasi otomatis menggunakan sistem yang telah dirancang dapat mempercepat proses verifikasi (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018) *Misscommunication* juga sering kali terjadi karena pendaftar merasa proses pendaftaran telah selesai ketika pasien selesai menginput data. Padahal proses pendaftaran dianggap selesai apabila berkas telah diverifikasi dan dinyatakan lengkap.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap sistem APM pada setiap dimensi EUCS menghasilkan intpretasi puas. Namun pada beberapa indikator dimensi masih terdapat keluhan seperti tidak terdapatnya *guideline* untuk pengguna baru, sering terjadinya error pada saat upload berkas/gambar, verifikasi data pendaftaran yang sangat lama, serta tidak

terdapatnya *pop-up* notifikasi guna memantau proses pendaftaran. Saran yang dapat diberikan yaitu memperbaiki fitur-fitur serta meningkatkan performa sistem APM berdasarkan evaluasi yang diberikan pengguna sistem APM.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianti, H. (2019) 'Peer Review Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta', *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 1(April), pp. 1–6.
- Ammenwerth, E. et al. (2004) 'Visions and strategies to improve evaluation of health information systems: Reflections and lessons based on the HIS-EVAL workshop in Innsbruck', *International Journal of Medical Informatics*, 73(6), pp. 479–491. doi: 10.1016/j.ijmedinf.2004.04.004.
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T. and Herlambang, A. D. (2018) 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(11), pp. 4833–4839.
- Doll, W. J. and Torkzadeh, G. (1988) 'The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems', *Source: MIS Quarterly*, 1213512(2), pp. 259–274. Available at: <http://www.jstor.org/stable/248851> <http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp> <http://www.jstor.org>.
- Fitriansyah, A. and Harris, I. (2018) 'Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web', *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 6, pp. 9–17. Available at: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>.
- Itmamudin, I. (2014) 'Analisis Kepuasan Pengguna Opac dan Dampaknya Terhadap Loyalitas di Perpustakaan Stain Salatiga', *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 2, pp. 1–19.
- Kotler, P. et al. (2000) *Principles of Marketing., The Economic Journal.* doi: 10.2307/2224326.
- Putra, D. S. H. and Kurniawati, R. (2019) 'Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) di Rumah Sakit X', *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), pp. 31–36.
- Ramadhan, A. et al. (2020) 'Analisis Kualitas Website Tanggap Covid-19 Jawa Timur Menggunakan End User Computing Satisfaction Dengan Neural Network Quality Analysis of East Java Tanggap Covid-19 Website Using End-User Computing Satisfaction With Neural Networks', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, pp. 571–579.
- Syahrullah, Ngemba, H. R. and Hendra, S. (2016) 'Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS', *Yogyakarta: Semnasteknomedia*, Vol 4, No, pp. 6–7. Available at: <http://ojs.amikom.ac.id>.