

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP APLIKASI HARYOTO ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN METODE EUCS

M. Arief Rachman¹,Febriannisa Fitroh Lisya Farasi²
^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
^{1,2}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Email : Ariefrachmanstia@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pengguna mengacu pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap produk, layanan, atau pengalaman tertentu. Kepuasan seseorang secara sederhana dibentuk oleh dua komponen, yakni harapan pengguna terhadap suatu produk dibandingkan dengan nilai yang telah diberikan produk tersebut kepada pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi Haryoto Online menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 45 responden pengguna aplikasi haryoto online yang menggunakan dan memanfaatkan aplikasinya. Hasil menunjukkan bahwa pada dimensi kemudahan pengguna pasien merasa sangat puas, pada dimensi format, isi dan akurasi pasien merasa puas dan pada dimensi ketepatan waktu pasien bersifat netral.

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Aplikasi Haryoto Online, End User Computing Satisfaction*

Abstract

User satisfaction refers to the satisfaction felt by a user with a particular product, service, or experience. A person's satisfaction is simply formed by two components, namely the user's expectations of a product compared to the value the product has provided to the user. The purpose of this study was to determine patient satisfaction in using the Haryoto Online application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. This study uses a descriptive method with a quantitative approach with a questionnaire instrument. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 45 respondents using the Haryoto online application who use and utilize the application. The results show that in the ease of use dimension the patient is very satisfied, in the format, content and accuracy dimension the patient is satisfied and in the timeliness dimension the patient is neutral.

Keywords: *Patient Satisfaction, Haryoto Online Application, End User Computing Satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan

yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Salah satu upaya dalam

meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan kinerja rumah sakit secara *profesional* dan mandiri. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Lumajang adalah RSUD Dr Haryoto Lumajang dengan tipe kelas B yang berarti RSUD Dr Haryoto Lumajang adalah rumah sakit rujukan dari faskes 1 dan faskes 2. Rumah sakit ini merupakan salah satu rumah sakit yang sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Awalnya rumah sakit ini menggunakan sistem manual yang berarti semuanya masih menggunakan kertas, sekarang sudah mengubah sistemnya menjadi semi-manual yang berarti tidak lagi bergantung pada kertas tetapi juga menggunakan komputer dalam pengelolaan rekam medis. Salah satu rumah sakit pemerintah yang menggunakan pendaftaran online adalah Rumah Dr. Haryoto Lumajang dengan menggunakan aplikasi Haryoto *Online*. Sebagai penyedia jasa pelayanan, masalah tingkat kepuasan pasien sangat penting, bila kualitas layanan

pendaftaran tidak sesuai dengan yang diharapkan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran aplikasi *online* di rumah sakit. Salah satu jenis Pelayanan pendaftaran adalah pendaftaran *online* yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran. Dengan adanya sistem aplikasi pendaftaran *online* bukan lagi hal asing bagi masyarakat khususnya bagi *institusi* kesehatan, yang akan membuat beberapa pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat terselesaikan. Sehingga dapat meningkatkan pentingnya kepuasan pasien. Akan tetapi pelaksanaannya masih menyisakan banyak masalah dan untuk mengetahui seberapa puasny menggunakan sistem aplikasi pendaftaran *online* oleh pengguna atau pasien maka diperlukan sebuah metode. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu pengguna adalah menggunakan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Ada lima variabel yang digunakan untuk pengukurannya, yaitu: Isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan

penggunaan (*ease of use*), dan yang terakhir adalah ketepatan waktu (*timeliness*) (Mdp, 2020). Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan EUCS diantaranya adalah pengukuran kepuasan penggunaan e-learning dengan metode EUCS di STIKOM Bali dan menghasilkan bahwa kelima variabel adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan variabel *content* adalah variabel dengan nilai tertinggi yang berarti kelengkapan isi atau materi di *e-learning paling* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul Karya Tulis Ilmiah “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Haryoto Online Dengan Menggunakan Metode Eucs”.

2. TINJAUAN PUSTAKA a. Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan,

dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014).

b. Rekam Medis

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan, serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

c. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Online

Pendaftaran pasien Rawat Jalan Online adalah untuk memberikan pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam bidang kesehatan. Pelayanan Rekam Medis merupakan salah satu pelayanan penunjang medis di rumah sakit yang menjadi

dasar penilaian mutu pelayanan di rumah sakit. Pendaftaran online pasien rawat jalan merupakan pendaftaran tidak langsung yang memanfaatkan fasilitas web dengan tenggang waktu maksimal 7 hari sebelum pemeriksaan.

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah ukuran seberapa puas atau memuaskan pengguna dengan produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini dapat diukur melalui berbagai metode, termasuk survei, analisis data, dan pengamatan langsung terhadap interaksi pengguna dengan produk atau layanan tersebut. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam menentukan kesuksesan suatu bisnis atau organisasi, karena pengguna yang puas cenderung lebih setia, merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan berpotensi meningkatkan loyalitas merek.

e. Aplikasi Haryoto Online

Aplikasi Haryoto Online adalah suatu aplikasi milik RSUD dr.Haryoto Lumajang yang bisa diakses di Aplikasi online di RSUD dr. Haryoto Lumajang yang memungkinkan pengguna dapat melakukan pendaftaran pasien rawat jalan secara online sehingga tidak perlu antri di loket pendaftaran. Aplikasi ini juga dapat melihat jadwal dokter, informasi tempat tidur, dll.

f. Tata cara Penggunaan Aplikasi Haryoto Online

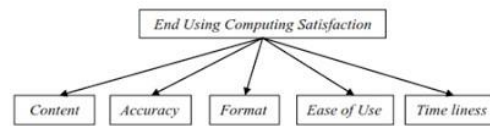
- Untuk pengguna android bisa di *download* aplikasi haryoto online di playstore.
- Untuk pengguna komputer, laptop atau *smartphone* selain android bisa mengakses melalui aplikasi website dengan alamat simrs.rsudharyoto.lumajangkab.go.id.
- Cara *logiin*
 - Klik menu pasien lama/pasien baru
 - Masukkan Nomor Rekam Medis, Password dan Kode Captcha lalu *logiin*

- o Masuk ke menu pendaftaran pasien
- o Klik pendaftaran, Pilih klinik, Pilih jenis bayar, Klik sudah benar
- o Cetak bukti registrasi online lalu Tunjukkan kepada petugas pendaftarani

g. Metode EUCS

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode pengukuran kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan menilai antara harapan dan realitas yang ada pada sebuah informasi. EUCS sistem informasi adalah evaluasi secara menyeluruh dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll, 1998 dan Torkzadeh, 1991). Model evaluasi yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh ini lebih menitikberatkan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna terhadap dimensi teknologi dengan menilai isi, keakuratan, format, ketepatan waktu

dan kemudahan penggunaan dari sistem.



Gambar 2.1 Evaluasi End User Computing Satisfaction (Sumber : Doll & Torkzadeh, 1998).

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang dengan langkah langkah pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan, analisis data, membuat kesimpulan dan laporan.

b. Populasi dan Sampel

• Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek (manusia, binatang percobaan, data laboratorium, dan lain -lain) yang akan diteliti dan

memenuhi karakteristik yang ditentukan (Riyanto, 2011). Yang menjadi populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah rawat jalan yang mendaftar secara online di RSUD dr.Haryoto Lumajang yang berjumlah sekitar 40-80 orang per harinya.

- Sampel
Sampel adalah keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Natoatmodjo, 2018).

Sampel dihitung dari sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi saja dan tidak mengambil keseluruhan untuk diteliti dan dipakai untuk mewakili populasi target ²

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n : Besar sampel

N: Besar populasi

e : Batas toleransi kesalahan pengambilan sampel yang digunakan 10%.

Didapat jumlah sampel sebanyak 45 pasien *online* dengan menggunakan rumus slovin.

c. Instrumen dan Cara Pengumpulan

Data Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif dan kualitatif, dimana data yang diperoleh berdasarkan wawancara serta hasil perhitungan kuisisioner yang diisi oleh pasien. Dilihat berdasarkan cara memperoleh data dari penelitian ini menggunakan jenis data primer, dimana data diperoleh sendiri melalui kuisisioner yang diisi oleh pasien.

2. Skala Pengukuran

Alternatif jawaban dalam setiap pertanyaan kuisisioner dirangkai dengan memakai 5 skala likert, yaitu skor 1=Sangat Tidak Setuju, Skor 2=Tidak Setuju, Skor 3=

Netral, Skor 4= Setuju & skor 5=Sangat Setuju..

3. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan mean dan standar deviasi. Mean digunakan untuk menghitung kategori skala, dengan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

RS = Rentang Skala

m = nilai tertinggi

n = nilai terendah

b = Jumlah kelas

$$RS = \frac{(5 - 1)}{5}$$

RS = 0,8

Dengan skala 0,8 untuk skala likert, range yang digunakan yaitu :

Range	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 - 2,60	Tidak Setuju
2,61 - 3,40	Netral
3,41 - 4,20	Setuju
4,21 - 5,00	Sangat Setuju

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Karakteristik Pasien yang Memakai Aplikasi Haryoto Online di RSUD dr. Haryoto Lumajang.

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		

Laki-laki	18	40%
Wanita	27	60%
Usia		
15-20 TAHUN	2	4,5%
21-30 TAHUN	7	15,5%
30-40 TAHUN	27	60%
41-50 TAHUN	9	20%
Pekerjaan		
Wiraswasta	12	26,8%
Karyawan Swasta	3	6,6%
IRT	25	55,5%
Mahasiswa	5	11,1%

Tabel 1 Karakteristik Pasien yang Menggunakan Aplikasi

II. Hasil Perhitungan Kuisiонер

a) Hasil Perhitungan Kuisiонер berdasarkan Dimensi Content/ Isi

1) Sistem menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan :

Pertanyaan	Ops	Bobot	Fre Kuensi	Prosen tase	Skor
	Jawaban	Nilai			
Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda?	SS	5	5	11,1%	25
	S	4	29	24,4%	116
	N	3	11	24,4%	33
	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah			45	100,0%
Skor Rata-rata				3,9	

Tabel 2 Sistem menyediakan informasi yang tepat dan sesuai

kebutuhan

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda ?” Responden yang menjawab di kategori Sangat Setuju ada 5 (11,1%), Responden yang

menjawab kategori Setuju 29 (64,4%), Responden yang menjawab Netral 11 (24,4%), Responden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju 0 (0,0%). Untuk rata-rata dari pertanyaan diatas adalah 3,9.

2) Informasi yang dihasilkan oleh sistem sangat membantu

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Apakah Informasi yang dihasilkan oleh sistem sangat membantu anda?	SS	5	5	11,1%	25
	S	4	25	55,6%	100
	N	3	15	33,3%	45
	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah		45	100,0%	170
	Skor Rata-rata				3,8

Tabel 3 Informasi yang dihasilkan oleh sistem sangat membantu

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan "Apakah informasi yang dihasilkan oleh sistem sangat membantu anda?" Responden yang menjawab Sangat Setuju ada 5 (11,1%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 25 (55,6%), Responden yang menjawab Netral 15 (33,3%), Responden yang menjawab Tidak Setuju 0(0,0%) & Sangat Tidak Setuju 0 (0,0%). Untuk rata-rata dari pertanyaan diatas adalah 3,8.

b) Hasil Perhitungan Kuisisioner

berdasarkan Variabel Format

(Tampilan)

Berikut adalah Hasil perhitungan kuisisioner berdasarkan Variabel Format (Tampilan), adalah sebagai berikut :

1. Komposisi warna dalam sistem tidak melelahkan mata

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentasi	Skor
Apakah komposisi warna dalam sistem tidak melelahkan mata?	SS	5	3	6,7%	15
	S	4	40	88,9%	160
	N	3	2	4,4%	6
	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah		45	100,0%	181
	Skor Rata-rata				4,0

Tabel 4 Komposisi warna dalam sistem tidak melelahkan mata

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan "Apakah komposisi warna dalam sistem tidak melelahkan mata?" Responden yang menjawab di kategori Sangat Setuju ada 3 (6,7%), Responden yang menjawab kategori Setuju 40 (88,9%), Responden yang menjawab Netral 2 (4,4%), Responden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju sebanyak ada 0 (0,0%).

2. Tampilan Sistem Menarik

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor
Apakah	SS	5	5	11,1%	25
	S	4	39	86,7%	156
	N	3	1	2,2%	3

tampilan sistem menariik	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah		45	100,0%	184
	Skor Rata-rata		4,1		

Tabel 5 Tampilan sistem menarik

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah tampilan system menarik?” Responden yang menjawab Sangat Setuju ada 5 (11,1%), Responden yang menjawab Setuju 39 (86,7%), Responden yang menjawab Netral ada 1 (2,2%), Responden yang menjawab Tidak Setuju 0 (0,0%), Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju ada 0 (0,0%).

c) Hasil Perhitungan Kuisisioner

berdasarkan Variabel Accuracy (Akurasi)

Berikut adalah Hasil perhitungan kuisisioner berdasarkan Variabel Accuracy (Akurasi);

1. Layar sistem telah sesuai dengan yang anda perintahkan

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor
Apakah hasil pada layar sistem telah sesuai dengan yang anda perintahkan	SS	5	7	15,6%	35
	S	4	33	73,3%	132
	N	3	5	11,1%	15
	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah		45	100,0%	182
Skor Rata-rata		4,0			

Tabel 6 layar sistem telah sesuai yang di perintahkan

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah hasil pada layar sistem telah sesuai dengan yang anda perintahkan?” Responden yang menjawab di Sangat Setuju ada 7 (15,6%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 33 (73,3%), Responden yang menjawab Netral 5 (11,1%), Responden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju ada 0 (0,0%).

2. Sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya?

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentasi	Skor
Apakah sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya	SS	5	5	11,1%	25
	S	4	38	84,4%	152
	N	3	2	4,4%	6
	TS	2	0	0,0%	0
	STS	1	0	0,0%	0
	Jumlah		45	100%	183
Skor Rata-rata		4,1			

Tabel 7 Sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya?

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya?” Responden yang menjawab Sangat Setuju ada 5 (11,1%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 38 (84,4%), Responden yang menjawab Netral 2 (4,4%), R

esponden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju ada 0 (0,0%).

d) Hasil perhitungan Kuisoner

berdasarkan Variable *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Berikut adalah Hasil perhitungan kuisoner berdasarkan Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu);

1. Sistem dapat memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor
Apakah sistem dapat memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?	SS	5	0	0,0%	0
	S	4	0	0,0%	0
	N	3	19	42,2%	57
	TS	2	23	51,1%	46
	STS	1	3	6,7%	3
	Jumlah		45	100,0%	106
	Skor Rata-rata				2,4

Tabel 8 Sistem dapat memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah sistem dapat memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?”. Responden yang menjawab di kategori Sangat Setuju ada 0 (0,0%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 0 (0,0%), Responden yang menjawab Netral 19 (42,2%), Responden yang menjawab Tidak Setuju 23 (51,1%),

Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 3 (6,7%).

2. Sistem dapat memberikan data terk ini atau terbaru

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor
Apakah sistem dapat memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu?	SS	5	0	0,0%	0
	S	4	0	0,0%	0
	N	3	19	42,2%	57
	TS	2	23	51,1%	46
	STS	1	3	6,7%	3
	Jumlah		45	100,0%	106
	Skor Rata-rata				2,4

Tabel 9 Sistem dapat memberikan data terkini atau terbaru

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah sistem dapat memberikan data terkini / terbaru?” Responden yang menjawab Sangat Setuju dan Setuju ada 0 (0,0%), Responden yang menjawab Netral 35 (77,8%), Responden yang menjawab Tidak Setuju 9 (20,0%), Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 1 (2,2%).

e) Hasil Perhitungan Kuisoner

berdasarkan *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Berikut adalah Hasil perhitungan kuisoner berdasarkan Variabel *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan);

1. Sistem mudah dan nyaman ketika digunakan

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor	
Apakah System mudah dan nyaman ketika digunakan ?	SS	5	28	62,2%	140	
	S	4	13	28,9%	52	
	N	3	4	8,9%	12	
	TS	2	0	0,0%	0	
	STS	1	0	0,0%	0	
	Jumlah			45	100,0%	204
	Skor Rata-rata					4,5

Tabel 10 Sistem mudah dan nyaman ketika digunakan

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah sistem mudah dan nyaman ketika digunakan?” Responden yang menjawab di kategori Sangat Setuju ada 28 (62,2%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 13 (28,9%), Responden yang menjawab Netral 4 (8,9%), Responden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju ada 0 (0,0%).

2. Sistem mudah untuk dipahami dan digunakan dalam waktu cepat

Pertanyaan	Opsi Jawaban	Bobot Nilai	Frekuensi	Prosentase	Skor	
Apakah anda mudah memahami sistem dalam waktu cepat?	SS	5	30	66,7%	150	
	S	4	13	28,9%	52	
	N	3	2	4,4%	6	
	TS	2	0	0,0%	0	
	STS	1	0	0,0%	0	
	Jumlah			45	100,0%	208
	Skor Rata-rata					4,6

Tabel 11 Sistem mudah untuk dipahami dan digunakan dalam waktu

Berdasarkan Tabel diatas untuk pertanyaan “Apakah anda mudah untuk memahami dan menggunakan sistem dalam waktu cepat?” Responden yang menjawab Sangat Setuju ada 30 (66,7%), Responden yang menjawab Kategori Setuju 13 (28,9%), Responden yang menjawab Netral 2 (4,4%), Responden yang menjawab Tidak Setuju & Sangat Tidak Setuju ada 0 (0,0%).

III. Pembahasan

1) Dimensi Content / Isi

Dalam dimensi *content*, perolehan data dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa aplikasi Haryoto Online sudah menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan rata-rata sebesar 3,9 yang termasuk ke dalam kategori Setuju..

2) Dimensi format/tampilan

Dalam dimensi format, perolehan data dari tanggapan *responden* menyatakan bahwa tampilan aplikasi Haryoto Online menarik, hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner*

dengan rata-rata sebesar 4,0 yang masuk di kategori Setuju.

3) Dimensi *Accuracy* (Keakuratan).

Setelah diperoleh penilaian dari pernyataan yang mewakili dimensi *accuracy*, tentu saja akan memberikan gambaran dan kemudahan bagi pihak rumah sakit dalam memperlihatkan kualitas aplikasi *haryoto online* guna memberikan kepuasan terhadap pengguna. Pada dimensi *accuracy* perlu diperhatikan kesesuaian data yang diinput, Setelah memperoleh gambaran dari pernyataan yang ada, Pengguna menilai kualitas *website* dalam dimensi *accuracy* atau dari segi keakuratan mendapatkan skor rata-rata 4,05 sehingga masuk dalam kategori setuju.

4) Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Aplikasi *Haryoto Online* juga belum bisa memberikan data terkini atau terbaru dikarenakan sering terjadinya *trouble*. Hal ini dapat dilihat dari skor yang diperoleh sebesar 2,8 yang masuk di kategori Netral.

5) Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan).

Dalam dimensi *ease of use*, perolehan data dari tanggapan responden menyatakan bahwa aplikasi *haryoto online* sangat mudah dan nyaman ketika digunakan Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan skor sebesar 4,5 yang masuk pada kategori sangat setuju. Aplikasi *Haryoto Online* sangat mudah untuk dipahami. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan skor sebesar 4,6 yang masuk di kategori sangat setuju.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

1. Dari 5 dimensi yang ada berbagai tanggapan dari responden (pasien), yaitu
 - a. Pada dimensi *ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), responden / pasien sangat setuju bahwa aplikasi *Haryoto online* sangat mudah dan nyaman ketika digunakan.
 - b. Pada Dimensi *content / Isi, Format / Tampilan*, serta dimensi *Accuracy* (Keakuratan), responden

/ pasien setuju bahwa Haryoto
online

c.

Dalam dimensi *content*, perolehan data dari tanggapan *responden* menyatakan bahwa aplikasi Haryoto *Online* telah menyediakan informasi yang tepat dan membantu dalam proses pendaftaran *online*. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan skor sebesar 3,9 pada pertanyaan pertama dan 3,8 pada pertanyaan kedua yang berarti pasien setuju.

2. Dalam dimensi format, perolehan skor pada tanggapan *responden* menyatakan bahwa tampilan aplikasi Haryoto *Online* menarik dan komposisi warna dalam sistem tidak melelahkan mata. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan rata-rata sebesar 4,0 yang berarti pasien Setuju.

3. Dari pernyataan tersebut, Rumah Sakit perlu mempertahankan serta meningkatkan kualitas aplikasi haryoto online guna memberikan

kepuasan kepada pengguna dari segi *accuracy* / keakuratan.

4. Dari pernyataan tersebut, Rumah sakit perlu memperbaiki sistem aplikasi yang sering terkendala error sehingga belum bisa memberikan informasi secara tepat waktu, Rumah sakit sangat perlu memperbaiki kinerja *aplikasi* haryoto online guna memberikan kepuasan kepada pengguna dari segi *Timeliness* / Ketepatan Waktu.

5. Dalam dimensi ease of use, perolehan data dari tanggapan *responden* menyatakan bahwa *aplikasi* haryoto *online* sangat mudah dan nyaman ketika digunakan serta aplikasi sangat mudah untuk dipahami. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data *kuisisioner* dengan rata-rata 4,5 pada pertanyaan pertama dan 4,6 pada pertanyaan kedua yang masuk di kategori sangat setuju.

b) Saran

1. Dari dimensi format, isi dan akurasi Rumah Sakit perlu terus mengembangkan aplikasi Haryoto *Online* sehingga sesuai dengan

kebutuhan pengguna dan pada akhirnya kepuasan pengguna aplikasi dapat meningkat.

2. Pada dimensi ketepatan waktu, Haryoto Online perlu lebih meningkatkan update data terkini dan tepat waktu sehingga kepuasan pengguna *aplikasi* dapat meningkat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Dalimunthe, Nurmaini, & Ismiati, Cic i. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS. Jurnal. UIN Suska Riau.

Damayanti, Asti Shofi., Mursityo, Yusi Tryoni., & Herlambang Admaja Dwi (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS. Jurnal Universitas Brawijaya Dewa.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G (1998). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly, 259 - 274.

Taufiqurrachman (2021). Cara Hitung Kuisi on er Pada Skala Likert Artikel <https://sain.tekmu.ac.id/myblog/taufiqurrachman/read/cara-hitung-kuisi-on-er-pada-skala-likert>

Gemala R Hatta (2012:73), Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan

Hidayah, Chiquita Nuraini (2016). Analisis i kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Cashier Distribution Center Menggunakan EUCS. Jurnal Uniersiitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Ketut Suprpta (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. Jurnal STIKOM Bali.

Nur Hafidzah (2021). Tiingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. Skripsi. UIN Syarif Hiidayatullah Jakarta.

Nur Winda Sari (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Menggunakan Model EUCS Yang Diperluas. Skripsi UIN Syarif Hiidayatullah Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.