

KEPUASAN PASIEN DALAM PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PORTAL DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Oleh:

Amanda Ayu Rizkya,

Resta Dwi Yuliani, S.Tr.Kes., M.K.M. (Dosen Pembimbing)

Progam Studi Manajemen Informasi Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Pendahuluan

Berevolusi pada layanan kesehatan membuat sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat

Rumusan Masalah

Dimensi kepuasan pasien menjadi mutu layanan kesehatan yang penting, sisi lain suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan tidak mungkin tepat dan berhasil tanpa mengetahui dan mengukur kepuasan pasien

Berdasarkan survei kepuasan pasien dalam pengguna portal

Manfaat dan Tujuan

Metode

Referensi

Variabel	Jumlah	Keluhan
Isi (Content)	13 Orang	belum berhasil dalam menggunakan sistem pendaftaran online dikarenakan terkadang terjadi eror tidak muncul kode booking maupun kode booking tidak signifikan saat cetak nomor antrian sehingga pasien beralih ke pendaftaran ditempat
Pengguna (Ease of Use)	1 Orang	Masih pengguna berbasis android belum bisa ios

Sumber: Hasil observasi peneliti tahun 2023

Rumusan
Masalah

Manfaat dan
Tujuan

Metode

Referensi

“Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan?”

Manfaat dan Tujuan

Metode

Referensi

Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan Sistem Informasi Portal dan evaluasi sistem informasi Portal dengan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Tujuan khusus dalam penelitian :

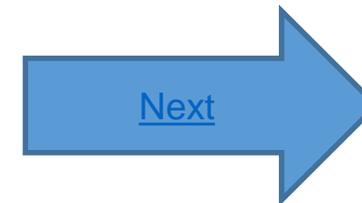
1. Menganalisis tingkat kepuasan variabel isi (*content*) terhadap kepuasan penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
2. Menganalisis tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Manfaat dalam penelitian :

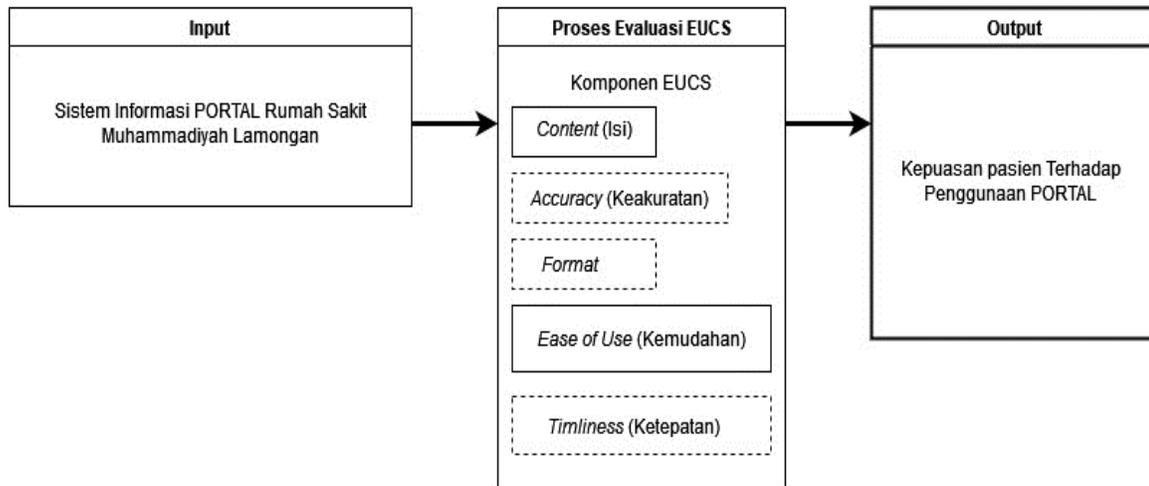
Dapat menggambarkan tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Portal RSML

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif
Sampel penelitian sebanyak 96 sampel mengadopsi rumus lemeshow
Objek : tingkat kepuasan pasien penggunaan portal
Instrumen penelitian : kuesioner, pengelolaan dan analisa data
Variabel penelitian :
- Dependen : kepuasan pasien penggunaan portal
- Independen : *Content* atau Isi dan *Ease of use* atau Penggunaan



Pembahasan



Keterangan :



diteliti



tidak diteliti

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*. Alasan utama peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* adalah karena populasi yang dituju maupun diteliti terlalu besar dengan skala jumlah yang berubah-ubah. Menurut rumus *Lemeshow* apabila jumlah populasi diketahui maka rumusnya sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

Keterangan rumus :

n = jumlah sampel

z = nilai *standart* = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

D = *alpha* (0.10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan hasil dari rumus *Lemeshow* diatas maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan 96 responden.

Next

Hasil Penelitian

Tabel 3.1 Dara Responden

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	35%
	Perempuan	62	65%
Jumlah		96	100%
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	11	11%
	Karyawan Swasta	21	22%
	Pelajar/Mahasiswa	8	9%
	Wiraswasta	20	21%
	Ibu Rumah Tangga	31	32%
	Lainnya	5	5%
Jumlah		96	100%
Masa Penggunaan Portal	8 Bulan	21	22%
	1-5 Tahun	55	57%
	6-10 Tahun	19	20%
	>10 Tahun	1	1%
Jumlah		96	100%

Tabel 3.2 *Content (Isi)*

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
<i>Content (Isi)</i>	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Next

Variable isi (*Content*) digunakan sebagai indikator untuk sejauh mana kepuasan pengguna dalam konteks isi (*Content*) suatu sistem. Dimensi ini sendiri mencakup hal-hal yang berkaitan dengan informasi,

Hasil Penelitian

Tabel 3.3 *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Pada variabel *Ease of Use* terhadap penerapan Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan semua pengguna dapat dengan mudah mengakses aplikasi karena aplikasinya *user friendly*. Kemudahan akses *login* dan navigasi yang jelas menjadikan aplikasi ini memberikan kemudahan dalam menunjang kegiatan.

Tabel 3.4 Kepuasan Terhadap Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
Kepuasan Terhadap Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Kesimpulan

Variabel kepuasan merupakan salah satu bentuk penilaian evaluasi terhadap sistem informasi yang memiliki respon umpan balik memunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi dengan terpenuhinya harapan, keinginan serta kebutuhan konsumen. Kepuasan pasien memiliki dampak pada tindakan selanjutnya, ketika pasien merasa puas kemungkinan besar mereka akan kembali untuk berobat.

Referensi

Simpulan

1. Variabel Isi (*Content*) disimpulkan bahwa rata-rata skor mencapai 90% yang artinya informasi portal yang disediakan sangat baik dalam sistem Aplikasi Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sangat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan, sehingga pengguna menjadi sangat puas terhadap portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai pendaftaran *online*. Rekomendasi perbaikan masih diperlukan masih terdapat keluhan para pengguna yaitu lebih meningkatkan lagi dalam mengoperasikan portal (pendaftaran *online*) pengguna BPJS tersebut agar bekerja secara efektif.
2. Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) didapatkan 90% dikategori baik yang berarti pengguna merasa sangat baik dimana indikator tersebut dapat dipertahankan, namun terdapat saran yang diberikan adalah lebih memfasilitasi mewadahi pengguna sistem operasi *IOS (Iphone Operating system)* kedepannya dalam mengoperasikan portal (pendaftaran *online*)
3. Variabel Kepuasan Terhadap Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah yang didapatkan 90% dikategori sangat baik yang artinya sistem portal layak untuk digunakan dalam pelayanan pendaftaran *online* di rumah sakit muhammadiyah, namun penting untuk dicatat bahwa semakin lengkap dan informatif modul maupun konten dalam aplikasi akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

- [1] Shiila Nika Adiffa Dan I. Masturoh, “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022,” *Jipiki*, Vol. 7, No. 2, Hlm. 144–153, Agu 2022, Doi: 10.52943/Jipiki.V7i2.1023.
- [2] E. Septian, “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta,” *Mp*, Vol. 5, No. 1, Hlm. 53–64, Mei 2021, Doi: 10.21787/Mp.5.1.2021.53-64.
- [3] M. A. Rahmawati Dan S. M. Sholikhah, “Sosialisasi Dan Edukasi Implementasi Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.
- [4] A. Rusman, K. Ramanda, Dan R. Syaleha, “Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online* Menggunakan Metode *Extreme Programming*,” *Swabumi*, Vol. 9, No. 2, Hlm. 128–135, Sep 2021, Doi: 10.31294/Swabumi.V9i2.10730.
- [5] F. Alvito, U. Esa Unggul, N. Aula Rumana, Dan D. Happy Putra, “Tinjauan Penerimaan Petugas Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rsud Kembangan,” *Sosains*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 81–89, Jan 2023, Doi: 10.36418/Jurnalsosains.V3i1.676.
- [6] H. Andini, A. Widodo, N. A. Rumana, Dan L. Indawati, “Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan,” Vol. 3, 2022.
- [7] Y. Soumokil, M. Syafar, Dan A. Yusuf, “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru,” *Fulltext Pdf*, Vol. 10, No. 2, Hlm. 543–551, Des 2021, Doi: 10.35816/Jiskh.V10i2.645.
- [8] H. Rohman, A. K. Wati, Dan A. Kurniawan, “Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas,” *Jur. Abdimas*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 42, Mar 2022, Doi: 10.26798/Jpm.V1i1.572.
- [9] F. D. Wahyuni Dan N. E. K. Qotimah, “Evaluasi Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah,” 2022.
- [10] E. Elyanovianti, M. B. Palu, Dan A. S. Batara, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sinjai,” *Ihj*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 48–53, Agu 2021, Doi: 10.53690/Ihj.V1i1.30.
- [11] E. Istianah Dan W. Yustanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Jenius Dengan Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Perspektif Pengguna,” Vol. 03, No. 04, 2022.
- [12] F. Y. Riza, Z. Antosa, Dan G. Witri, “Pengembangan Lembar Kerja Peserta Didik Berbasis Multikultural Pada Pembelajaran Seni Budaya Dan Prakarya Kelas V Sekolah Dasar,” *Jippsd*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 21, Des 2020, Doi: 10.24036/Jippsd.V4i2.112327.

- [13] Karimuddin Abdullah Meilida Eka Sari, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jalan Kompleks Pelajar Tijue Desa Baroh Kec. Pidie Kab. Pidie Provinsi Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota Ikapi, 2012.
- [14] U. T. Gobel, M. R. Katili, Dan M. Polin, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango".
- [15] Y. Nurdiansyah, E. P. A. Wulandari, Dan D. A. R. Wulandari, "Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website Skck Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi)," Vol. 5, No. 2, 2020.
- [16] D. Rahmawati Dan T. Hidayat, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS)," Vol. 9, No. 1, 2021.
- [17] Muliawan Hendarto Kusumo Dan Imron Rosyadi, "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek," *Manajemen-Dirgantara*, Vol. 16, No. 1, Hlm. 50–67, Jul 2023, Doi: 10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i1.876.
- [18] F. Alfarasy, Vitriyadi, Nizwardi Jalinus, Ambiyar, Rijal Abdullah, Dan Fadhilah, "Analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Pada Aplikasi Opac Perpustakaan Universitas Lancang Kuning," *Zn*, Hlm. 37–47, Des 2022, Doi: 10.31849/Zn.V4i.12486.
- [19] V. Y. Saputra, D. Ariyadi, Dan A. Alwi, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web Teknik.Umpo.Ac.Id Menggunakan Metode EUCS," *Jkt*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 64, Okt 2019, Doi: 10.24269/Jkt.V3i2.271.
- [20] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, Dan R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Dan Ipa (*Importance Performance Analysis*)".
- [21] Teknik Informatika Universitas Khairun, A. Fuad, E. Harisun, Dan Teknik Arsitektur, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika," *Jiko*, Vol. 2, No. 1, Hlm. 1–5, Apr 2019, Doi: 10.33387/Jiko.V2i1.1041.
- [22] S. Hidayatullah, U. Khourouh, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, Dan A. Waris, "Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mclean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19," *Jtmi*, Vol. 6, No. 1, Hlm. 44–52, Mei 2020, Doi: 10.26905/Jtmi.V6i1.4165.
- [23] M. Agustina, D. Sawitri, N. M. Priyatna, Dan T. C. Wijayanti, "Peranan *Word Of Mouth* Didalam Memediasi Efektifitas Digital Marketing Berbasis *Social Media* Dan Kepuasan Pasien Terhadap Keputusan Pasien Rawat Jalan Untuk Berkunjung Di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2022.
- [24] B. B. Akbar, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*," *Jpsii*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 24–32, Jan 2022, Doi: 10.47747/Jpsii.V3i1.613.
- [25] T. J. R. Sijinjak Dan V. Andrew, "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan," Vol. 2, No. 2, 2020.

