

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**  
**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI**  
**RUMAH SAKIT UMUM MADINA**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**



**Oleh :**

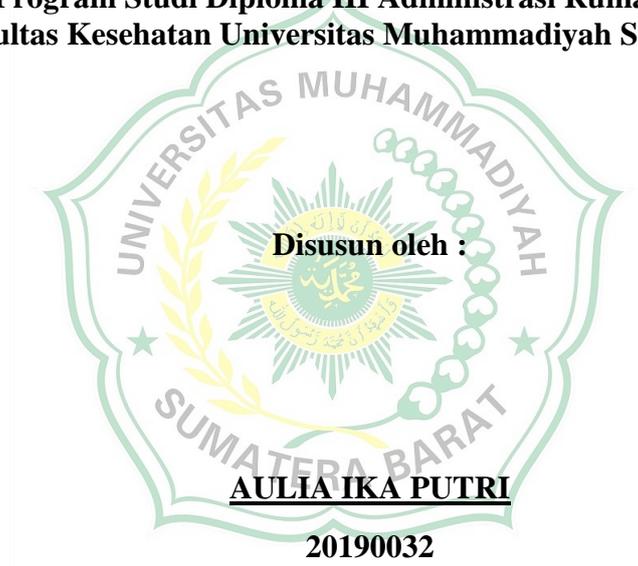
**AULIA IKA PUTRI**

**20190032**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**  
**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI**  
**RUMAH SAKIT UMUM MADINA**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya**  
**Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit**  
**Di Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**  
**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI**  
**RUMAH SAKIT UMUM MADINA**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**AULIA IKA PUTRI**

**20190032**

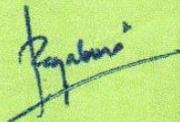
Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian  
Komprehensif Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas  
Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, Agustus 2024

Dosen Pembimbing

**Mengetahui,**

Dosen Pembimbing I



**Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM**  
**NIDN. 1012049501**

Dosen Pembimbing II



**Rantih Fadhilva Adri, S.Si., M.Si.**  
**NIDN : 1010048706**

**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**  
**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI**  
**RUMAH SAKIT UMUM MADINA**  
**BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

Dipersembahkan Oleh :

**AULIA IKA PUTRI**  
**20190032**

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

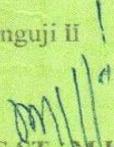
Bukittinggi, 30 Agustus 2024  
Dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji**  
**Mengetahui,**

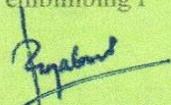
Penguji I

  
**Elsi Susanti, SE., M.M**  
**NIDN : 1001018201**

Penguji II

  
**Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs.**  
**NIDN : 1014018601**

Pembimbing I

  
**Legabina Adzka, S.Tr. Keb., M.KM**  
**NIDN. 1012049501**

Pembimbing II

  
**Rantih Fadhlly Adri, S.Si., M.Si**  
**NIDN : 1010048706**

**Mengesahkan,**  
**Dekan Fakultas Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

  
**Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs.**  
**NIDN : 1014018601**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Aulia Ika Putri  
NIM : 20190032  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bukittinggi, 07 November 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Kabun Pulasan, No.128. Bukittinggi  
Status : Belum Menikah  
No. HP : 089506623437  
Email : auliaikaputri01@gmail.com

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Idfitra  
Nama Ibu : Marlida

### RIWAYAT PENDIDIKAN

2007-2008 : TK Teladan Pertiwi Bukittinggi  
2008-2014 : SD NEGERI 14 ATTS  
2014-2017 : SMP NEGERI 04 Bukittinggi  
2017-2020 : SMA NEGERI 04 Bukittinggi  
2020-Sekarang : D-III Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

## HALAMAN PERSEMBAHAN



**Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu diantara kamu beberapa derajat (Q.S Al-Mujadalah:11)**

Ya Allah, Alhamdulillahilahirabbil”alamiin....

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya segala puji bagi Mu Ya Allah, tidak lupa shalawat dan salam disampaikan kepada Baginda Rasulullah yakni Nabi Muhammad SAW yang karenanya lah hambamu mengenal ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. sehingga dapat menyelesaikan penyusunan karya tulis ilmiah saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”, dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Amd.Kes di jurusan Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,

Terimakasih Ya Allah.....

**Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan untuk kedua Orang tua saya, Bapak (Idfitra) dan Ibu tersayang (Marlida), yang telah banyak berkorban dan berjuang demi saya agar saya bisa mencapai impian saya, dan terimakasih atas doa, motivasi, usaha, serta semangat yang tiada henti diberikan kepada anakmu. semoga menjadi langkah awal bagi mama dan papa bahagia, karena sampai saat ini hanya tangisan dan doa mama papa lah yang membawa saya sampai ke titik ini.**

**Karya tulis ini juga didedikasikan Kepada segenap keluarga besar saya, Kakek, Nenek yang selalu memberi motivasi dan doa untuk menyelesaikan pendidikan saya, Mamak/Om (Mak Ilyas, Mak Zami, Mak Indra, Mamak Ir, Mak Rahman, dan masih banyak lainnya). Terimakasih telah banyak membantu, baik dari segi finansial dan ilmu dari awal perkuliahan hingga di titik ini, Adik adik saya (Raifa dan Dzaki) serta kerabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, motivasi, usaha dan doanya selama pengerjaan karya tulis ilmiah ini.**

**Kepada seluruh teman-teman saya, dan teman teman seperjuangan saya di kampus ini, terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah dalam pengerjaan karya tulis ilmiah ini. terimakasih sudah menjadi support system dan selalu ada di setiap perjalanan dan perjuangan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.**

**Terimakasih untuk diri sendiri**, terimakasih untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan, selalu yakinlah apa yang kamu doakan hari ini, akan terwujud, tidak hari ini, besok, lusa, allah maha pendengar. Terimakasih sudah mau berjuang sampai titik ini.

Setiap mimpi yang besar dimulai dari seorang pemimpi, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan, jatuh berdiri lagi, kalah coba lagi, gagal bangkit lagi, selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa delalu ada jalan bagi mereka yang mau berusaha...

*Allah tidak berjanji langit selalu biru, tetapi allah berjanji bersama kesulitan ada kemudahan...*

**Officially Aulia Ika Putri, A.Md. Kes  
-Bukittinggi, 22 Agustus 2024-**



**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat  
Karya Tulis Ilmiah  
Agustus, 2024**

**ABSTRAK**

**Oleh : Aulia Ika Putri**

**Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.**

Seiring perkembangan zaman, penerapan teknologi sangat dibutuhkan dalam segala bentuk kegiatan salah satunya penggunaan sistem pendaftaran secara online. Dari hasil observasi awal diketahui bahwa masih rendahnya pengguna layanan sistem pendaftaran secara online di RS Umum Madina Bukittinggi. **Tujuan penelitian** ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi. Penelitian ini telah dilaksanakan pada 11 Mei – 14 Agustus 2024 dengan menggunakan **metode** penelitian kuantitatif, dengan jumlah **sampel** sebanyak 84 orang pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi. **Teknik Sampling** yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*, dengan **analisis data** univariat. **Hasil penelitian** ini, adalah kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dari 84 responden terdapat 64 orang (76,2%) menyatakan aspek *content* dikategorikan kurang puas dan 20 orang (23,8%) dikategorikan puas, 43 orang (51,2%) menyatakan aspek *accuracy* dikategorikan kurang puas sedangkan 41 orang (48,8%) dikategorikan puas, 39 orang (46,4%) menyatakan aspek *format* dikategorikan kurang puas sedangkan 45 orang (53,6%) dikategorikan puas, 55 orang (65,5%) menyatakan aspek *ease of use* dikategorikan kurang puas sedangkan 29 orang (34,5%) dikategorikan puas, 48 orang (57,1%) menyatakan aspek *timeliness* dikategorikan kurang puas sedangkan 36 orang (42,9%) dikategorikan puas. **Disimpulkan** bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi ditinjau dari aspek *content* dikategorikan kurang puas, aspek *accuracy* dikategorikan kurang puas, aspek *format* dikategorikan puas, aspek *ease of use* dikategorikan kurang puas dan aspek *timeliness* dikategorikan kurang puas 57,1%. **Diharapkan** kepada pihak Rumah Sakit, untuk lebih memperhatikan dan meninjau komponen yang ada dalam sistem pendaftaran online.

**Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Sistem Pendaftaran Online**

**ABSTRACT**

**By : Aulia Ika Putri**

***Overview of User Satisfaction of Online Registration System at Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024.***

*Along with the times, the application of technology is needed in all forms of activities, one of which is the use of an online registration system. From the results of preliminary observations, it is known that there are still low users of online registration system services at Rs Umum Madina Bukittinggi. The purpose of this study was to determine the description of user satisfaction with online registration system services at Rs Umum Madina Bukittinggi. This research was conducted on May 11 - August 14, 2024 using quantitative research methods, with a sample size of 84 users of online registration system services at Rs Umum Madina Bukittinggi. Sampling technique used is accidental sampling method, with univariate data analysis. The results of this study, is the satisfaction of users of online registration system services from 84 respondents, 64 people (76.2%) stated that the content aspect was categorized as less satisfied and 20 people (23.8%) were categorized as satisfied, 43 people (51.2%) stated that the accuracy aspect was categorized as less satisfied while 41 people (48.8%) were categorized as satisfied, 39 people (46, 4%) stated that the format aspect was categorized as less satisfied while 45 people (53.6%) were categorized as satisfied, 55 people (65.5%) stated that the ease of use aspect was categorized as less satisfied while 29 people (34.5%) were categorized as satisfied, 48 people (57.1%) stated that the timeliness aspect was categorized as less satisfied while 36 people (42.9%) were categorized as satisfied. It is concluded that the description of user satisfaction of online registration system services at Rs Umum Madina Bukittinggi in terms of content aspects is categorized as less satisfied, accuracy aspects are categorized as less satisfied, format aspects are categorized as satisfied, ease of use aspects are categorized as less satisfied and timeliness aspects are categorized as less satisfied 57.1%. It is hoped that the hospital will pay more attention and review the components in the online registration system.*

***Keywords: User Satisfaction, Online Registration System***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”.

Adapun tujuan dari Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini juga penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST., M.Keb, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan selaku Penguji II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Rantih Fahlya Adri, M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammdiyah Sumatera Barat dan selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Ibu Elsi Susanti, S.E., M.M selaku Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Penguji I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Legabina Adzkia, S.Tr.Keb.,M.KM selaku Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak / Ibu dosen Program Studi D-III Admnistrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu selama bimbingan ini.
7. Teristimewa untuk orang tua tercinta ayah dan ibu, saudara dan keluarga yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, nasehat, pengorbanan, doa dan harapan yang sangat berarti bagi penulis dalam menempuh pendidikan Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan yang ada, sehingga penulis merasa masih ada yang belum sempurna baik dalam isi maupun dalam penyajiannya. Untuk itu penulis selalu terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini, terima kasih.

Bukittinggi, Agustus 2024

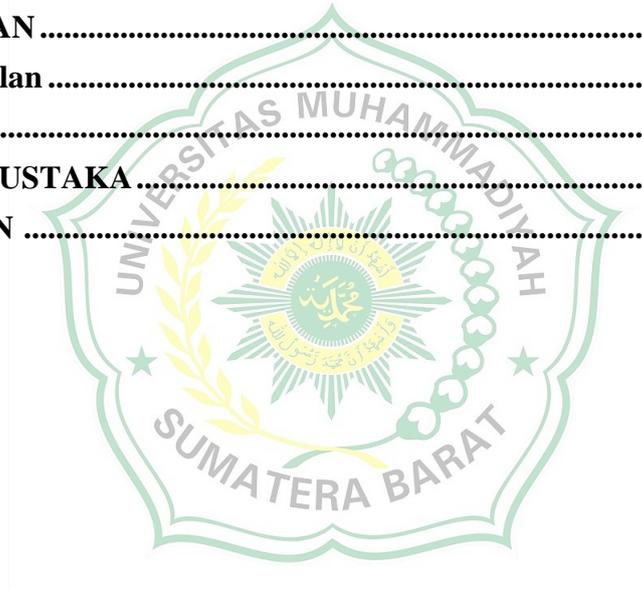
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN ABSTRAK .....	vi
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Kepuasan Pasien.....	8
a. Definisi Kepuasan Pasien.....	8
b. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	10
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	13
d. Dimensi Kepuasan Pasien .....	15
e. Klasifikasi Kepuasan Pasien .....	17
f. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	19
2. Sistem Pendaftaran Online.....	20
a. Definisi Pendaftaran Pasien .....	20
b. Definisi Sistem Pendaftaran Online .....	23

c. Alur Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	25
<b>B. Kerangka Teori.....</b>	<b>28</b>
<b>C. Definisi Operasional .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>B. Lokasi &amp; Waktu Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>C. Populasi &amp; Sampel .....</b>	<b>33</b>
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>37</b>
1. Data Primer .....	37
2. Data Sekunder .....	37
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>38</b>
1. Penyebaran Kuesioner.....	38
2. Observasi.....	38
<b>F. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>G. Pengolahan dan Analisis Data.....</b>	<b>38</b>
1. Pengolahan Data.....	39
2. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>42</b>
a. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi <i>content</i> (Isi)..	42
b. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi <i>accuracy</i> (Keakuratan).....	43
c. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi <i>format</i> (Tampilan).....	43
d. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan). .....	44

e. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) .....	45
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>45</b>
1. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek <i>content</i> (isi).....	45
2. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek <i>accuracy</i> (keakuratan) .....	47
3. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek <i>format</i> (tampilan) .....	49
4. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek <i>ease of use</i> (kemudahan penggunaan) .....	51
5. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek <i>timeliness</i> (ketepatan waktu) .....	53
<b>BAB V.....</b>	<b>56</b>
<b>PENUTUPAN .....</b>	<b>56</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>56</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR BAGAN

**Gambar 2.1 Kerangka Teori..... 29**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tabel Definisi Operasional .....	30
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional .....	41
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	44
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan aspek <i>Content</i> (Isi) Pegguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 .....	45
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan aspek <i>Accuracy</i> (Keakuratan) Pegguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	46
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan aspek <i>Format</i> (Tampilan) Pegguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	46
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan aspek <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) Pegguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.....	47
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan aspek <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) Pegguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024 .	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	64
Lampiran 2 Tabulasi Penelitian .....	68
Lampiran 3 Lampiran Hasil Output SPSS Analisis Univariat.....	69
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	71



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan Pasien merupakan kepuasan seseorang terhadap suatu layanan dapat ditentukan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. “(Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired)” (Fitria et al., 2021).

Teori WHO menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep yang jauh lebih luas yang tidak hanya berhubungan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam hal ini, kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi dengan staf perawat, komunikasi dengan dokter, informasi tentang pengobatan, kesopanan staf rumah sakit, penanganan nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien pulang, evaluasi rumah sakit dan kepuasan pasien. (Karno, 2023).

Pada tahun 2021, WHO menunjukkan data bahwa tingkat kepuasan pasien rumah sakit tertinggi di berbagai negara, yang terdiri dari lebih dari 6 juta pasien di layanan kesehatan di 25 negara. Kepuasan pasien tertinggi di Swedia dengan indeks kepuasan 92,37%, Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), Denmark (89,29%), dan terendah di Kenya (40,4%) dan India (34,4%). (Karno, 2023).

Di Indonesia, terdapat 485 rumah sakit yang telah memperkenalkan pendaftaran pasien secara online. Sebanyak 121 rumah sakit telah mengembangkan sistem untuk mengunduh aplikasi dan mendaftar melalui situs web, 135 rumah sakit membuka pendaftaran melalui SMS dan WhatsApp, dan 202 rumah sakit telah menerapkan sistem antrian terkomputerisasi di loket pendaftaran langsung. (Siswanti et al., 2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Farih (2020) menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien di Sumatera Barat adalah 44,45. Pada penelitian yang dilakukan oleh Farih (2020), data dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2018 menunjukkan indeks kepuasan dan loyalitas pasien sebesar 81,2%. Jika pelayanan kesehatan memiliki indeks kurang dari 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak memenuhi mutu. (Meisy Rahmadhani., 2021)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kepuasan terhadap pelayanan pasien di RSUD Madina Bukittinggi tahun 2022, lebih dari separuh responden yaitu 19 orang (54,3%) menyatakan puas dan 16 orang (45,7%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut asumsi peneliti, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 19 orang (54,3%), karena petugas memiliki keterampilan dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pasien, maka akan menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Sedangkan persentase pasien yang kurang puas sebanyak 16 orang (45,7%). (Fadila et al., 2023)

Menurut (Syamsudin, dkk, 2020 dalam Saputra et al, 2020), Layanan pendaftaran pasien harus dapat mencatat informasi penting tentang data sosial pasien. Pengelolaan data secara manual memiliki banyak kelemahan tidak hanya sangat memakan waktu, tetapi juga tidak akurat, karena tingkat kesalahannya sangat tinggi. Selain itu, staf harus terawat dengan baik dan aktif berkomunikasi.

Menurut Suhendra (2021) dalam buku tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online (Yunita & Ningsih, 2023) Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan. Pengetahuan tentang kepuasan pasien sangat berguna bagi institusi terkait untuk mengevaluasi program-program yang dilaksanakan dan untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan, termasuk di bagian pendaftaran rawat jalan.

Salah satu rumah sakit yang telah memperkenalkan pendaftaran online adalah Rumah Sakit Fatmawati. RSUP Fatmawati memperkenalkan pendaftaran online pada tanggal 19 November 2016. Survei awal yang dilakukan oleh Rumana dan Elina menemukan bahwa sistem pendaftaran online cukup diterima dengan baik dengan data total 28 orang atau (54,9%), sedangkan 23 orang atau (45,1%) tidak menerima sistem tersebut. Data pengunjung dari bulan Januari hingga November 2019 yang menggunakan sistem online sebanyak 9.899 pengguna atau (3,45%) dari 286.639, sedangkan jumlah yang tidak menggunakan sistem tersebut sebanyak 276.737 atau (96,55%). (Maharani, 2020)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rohman & Marsilah, 2022) mengenai pemanfaatan sistem pendaftaran online melalui aplikasi *WhatsApp* di RSUD Panembahan Senopati Bantul dengan persentase keberhasilan (27%) dan ketidakberhasilan (73%) pendaftaran online melalui aplikasi *WhatsApp*. Terdapat beberapa alasan ketidakberhasilan yaitu tanggal lahir salah atau tidak sesuai (33,3%), dokter tidak praktek, dokter tidak sesuai, nama dokter salah (26,6%), memberikan format klinik yang salah (3,3%). Faktor lainnya adalah kuota pasien sudah penuh, sistem terlambat merespons, dan administrasi pemeriksaan sebelumnya belum selesai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Maharani et al, 2020) menunjukkan bahwa dari 73 responden, 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dengan sistem pendaftaran online dan 28 responden (38,4%) merasa puas dengan sistem pendaftaran online. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang tidak puas dengan aplikasi pendaftaran online.

Berdasarkan data kunjungan pasien RSUD Madina Bukittinggi, diketahui bahwa penggunaan sistem pendaftaran online lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual atau kunjungan langsung ke rumah sakit. Pengguna sistem pendaftaran online sebanyak 6.240 pengguna (33,3%) pada rentang waktu Triwulan IV Tahun 2023, sedangkan pendaftaran manual sebanyak 12.511 pengguna (66,7%) pada rentang waktu Triwulan IV Tahun 2023.

Semenjak pendaftaran online ini digunakan, masih banyak pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung daripada menggunakan metode online. Hal ini disebabkan karena banyak pasien di atas usia tertentu yang tidak dapat

menggunakan sistem pendaftaran online, juga dikarenakan masyarakat masih belum banyak yang mengetahui tentang layanan pendaftaran secara online. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah terbiasa dengan layanan manual atau datang langsung ke Rumah Sakit. Pendaftaran pasien secara manual membutuhkan banyak waktu, pasien harus mengisi formulir pendaftaran secara manual dan staf administrasi memeriksa rinciannya dan memasukkannya ke dalam sistem. Hal ini dapat memakan banyak waktu dan menghambat proses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui dan melakukan penelitian tentang ***“Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”***.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut ***“Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024?”***

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online dilihat dari dimensi *Content* (Isi) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
- b. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi pengguna sistem pendaftaran online dilihat dari dimensi *Accuracy* (Keakuratan) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
- c. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online dilihat dari dimensi *Format* (Bentuk) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
- d. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online dilihat dari dimensi *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
- e. Mengetahui gambaran distribusi frekuensi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online dilihat dari dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Peneliti

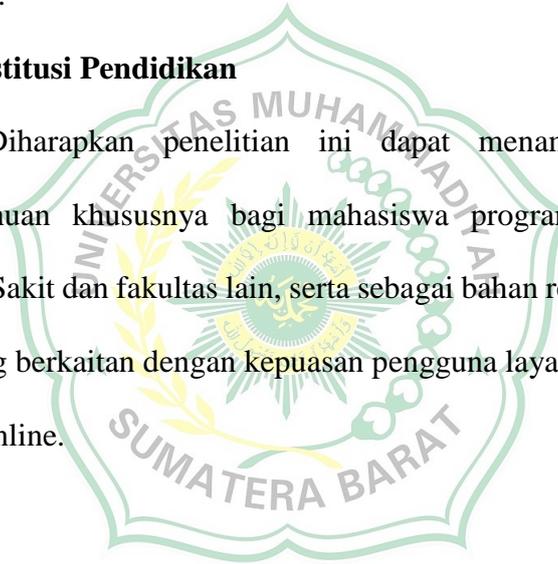
Agar peneliti mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

## **2. Bagi Rumah Sakit**

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran, baik secara online maupun offline.
- b. Dengan mengetahui kepuasan pengguna sistem pendaftaran online, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pusat pendaftaran rumah sakit dan berdampak baik pada stabilitas rumah sakit.

## **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa program D-III Administrasi Rumah Sakit dan fakultas lain, serta sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran secara online.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

###### **a. Definisi Kepuasan Pasien**

Definisi Pasien menurut Wowor, Rumayar dan Maramis dalam buku mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien (Vanchapo & Magrifoh, 2022) merupakan fokus utama dalam pelayanan kesehatan dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien. Pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dalam hal ini dimaknai sebagai bentuk pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien atau yang dikenal dengan *patient centered care*.

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Ahmad (2019) dalam buku tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online (Yunita & Ningsih, 2023) Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan

harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparaturnya berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya.

Menurut Oliver (2019) dalam buku tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online (Yunita & Ningsih, 2023) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi pemasar dan sampai.

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Armin et al., 2020 dalam Yunita & Ningsih, 2023). Sedangkan (Pohan, 2018 dalam Yunita & Ningsih, 2023) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pasien sebagai bentuk tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diharapkan dan persepsi pasien terhadap perawatan yang pernah mereka rasakan. Sistem pengukuran kepuasan pelanggan diperlukan untuk mengetahui perbaikan kualitas dapat terus ditingkatkan. Mengingat bahwa kepuasan pasien merupakan standar pembaning untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan, penting untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Fristiohady, 2022 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022).

#### **b. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Doll dan Torkzadeh dalam (Eka Nur Septianingsih, 2022) memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat lima faktor yang dapat mempersentasikan kepuasan pengguna. Indikator kepuasan menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu :

##### 1) *Content* (Isi)

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ini dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

## 2) *Accuracy* (Keakuratan)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

## 3) *Format* (Tampilan)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

## 4) *Ease of Use* (Kemudahan pengguna menggunakan sistem)

Dimensi *ease of use* mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

## 5) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat

dikategorikan sebagai *realtime system*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Menurut Gerson dalam (Sirappa, 2022) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- 1) Kualitas dari jenis barang, kualitas jenis barang rumah sakit dilihat dari bentuk gedung rumah sakit, ruangan yang selalu bersih.
- 2) Harga, kualitas pelayanan yang memberikan perawatan baik akan berdampak semakin tingginya harga suatu produk maka bisa jadi harapan pasien semakin lebih besar.
- 3) Pelayanan, merupakan tugas dari bagian profesi yang telah ditentukan dari layanan dapat diukur dari sikap ramah petugas rumah sakit, proses memberikan pelayanan cepat dan akurat. Jika rumah sakit yang dikatakan baik oleh masyarakat dalam melayani pasien maka kebutuhan dan harapan pasien semakin meningkat untuk berkunjung kembali kerumah sakit.
- 4) Lokasi, wilayah rumah sakit di lihat dari aspek letak rumah sakit terhadap kemudahan akses layanan kepada masyarakat untuk memudahkan masyarakat berkunjung.
- 5) Fasilitas, tersedianya sarana dan prasarana di lingkungan rumah sakit untuk menentukan penilaian kepuasan pasien seperti tersedianya tempat parkir, kenyamanan dan keamanan pasien, dan ruang tunggu.

- 6) Image, yaitu gambaran kualitas produk atau jasa yang dianggap pasien baik dan keperhatinan perawat terhadap pasien maupun lingkungan.
- 7) Desain visual, bentuk bangunan yang sesuai dengan standar dari peraturan pemerintah di rumah sakit, bentuk kenyamanan yang aman bagi pasien dan merasakan nyaman dan puas.
- 8) Situasi suasana rumah sakit merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan di lingkungan rumah sakit dan dilihat bagaimana lingkungan tersebut dapat memberikan tempat yang layak dipergunakan oleh layanan kesehatan seperti ruang yang nyaman, tenang, sejuk dan indah maka pasien akan merasakan kepuasan di rumah sakit tersebut.
- 9) Komunikasi, penggunaan layanan kesehatan yang memberikan positif atau negatif terhadap keluhan-keluhan dari pasien dapat menentukan respon pasien yang cepat terhadap kinerja perawat dalam menanggapi harapan dari pasien tersebut.

### **c. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien**

Tingkat kepuasan Pasien harus diukur menggunakan instrumen penilaian yang valid dan terpercaya untuk menilai kualitas perawatan, mengidentifikasi variabel yang memengaruhi perawatan, menentukan apa yang perlu diprioritaskan dan diubah dalam layanan berdasarkan penilaian pasien (Nightingale., 2018 dalam Nurwianti, dkk, 2020).

Menurut (Mujiarto et al., 2019) mengelompokkan teknik pengukuran kepuasan pelanggan ke dalam lima konsep inti, yaitu:

- 1) Kepuasan pelanggan secara langsung, yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk dan jasa tertentu (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- 3) Konfirmasi harapan, dimana pengukuran kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja aktual produk.
- 4) Minat pembelian ulang, yaitu kesediaan konsumen untuk kembali setelah mendapat suatu pelayanan.
- 5) Kesediaan untuk merekomendasi, yaitu kesediaan untuk merekomendasikan jasa kepada orang lain.

Penelitian Manzoor et al, 2019 dalam (Larasanty et al., 2021) menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu dasar untuk memulai proses untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Beberapa metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan adalah sistem keluhan dan saran (*the system of complain and suggestions*), ghost shopping (mystery shopping), lost customer analysis, dan survei

kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*) (Yunita & Ningsih, 2023).

- 1) Sistem Keluhan dan Saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customeroriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran.
- 2) *Ghost Shopping*. Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial atau pengguna jasa dan melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan cara pelayanan, kelemahan dan kekuatan produk jasa pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 3) Analisa Pelanggan. Melakukan analisis pelanggan - pelanggan mengapa berhenti menggunakan produk jasa, dengan melakukan studi terhadap bekas pelanggan mereka, misalnya dengan mendatangi mereka.
- 4) Survei Kepuasan Pelanggan. Penelitian survei ini dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Melalui survei institusi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari klien.

#### **d. Dimensi Kepuasan Pasien**

Dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang sangat bervariasi sekali, namun secara umum dimensi dari kepuasan sebagaimana yang didefinisikan diatas mencakup hal-hal seperti kemampuan yang mengacu

hanya pada penerapan standart kode etik profesi. Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas dan pasien (*relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectivess*) dan keamanan tindakan (*safety*). (Vanchapo & Magrifoh, 2022)

Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*).

Ada 4 langkah untuk menentukan dimensi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan
2. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa berdasar item yang spesifik

3. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik yang sama.
4. Meminta pelanggan untuk menentukan dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

**e. Klasifikasi Kepuasan Pasien**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan yakni :

1) Sangat puas

Diartikan sebuah ukuran subyektif dari hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan ataupun keinginan pasien yang terpenuhi secara kompleks, seperti sangat ramah untuk hubungan dokter dengan perawat, sangat cepat, tepat, handal dalam melakukan tindakan kegawatdaruratan, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang paling maksimal.

2) Puas

Diartikan sebagai ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian kebutuhan maupun keinginan pasien dan keluarga yang didapatkan, seperti tidak terlalu bersih untuk sarana, tindakan dan administrasinya yang kurang cepat, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas kategori sedang.

3) Kurang puas

Diartikan sebagai ukuran subyektif hasil dari penilaian pasien ataupun keluarga rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan diberikan oleh tenaga kesehatan kurang optimal, kinerja perawat tidak sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan.

4) Tidak puas

Diartikan sebagai ukuran subyektif hasil dari penilaian pasien yang sangat rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak optimal kebutuhan serta keinginan dari pasien maupun keluarga tidak terpenuhi.

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut :

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas
- 2) Angka 26 % – 50 % = tidak puas
- 3) Angka 51 % - 75 % = puas
- 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang didapatkan pasien jauh dibawah harapannya. Jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diterima sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

#### **f. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien**

Menurut Gerson dalam (Vanchapo & Magrifoh, 2022), ada beberapa manfaat pengukuran kepuasan pasien :

- a. Pengukuran menyebabkan seseorang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
- b. Pengukuran biasa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang semakin meningkat.

- c. Pengukuran pemberian umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau yang memberi pelayanan.
- d. Pengukuran memberitahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan bagaimana harus melakukannya, informasi ini juga biasa datang dari pelanggan.
- e. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat melebihi apa yang diharapkan pasien.

## **2. Sistem Pendaftaran Online**

### **a. Definisi Pendaftaran Pasien**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan melayani

adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Natalia Sinaga, 2018 dalam Sirappa, 2022)

Pendaftaran merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan adanya pendaftaran, maka hal yang berpengaruh pada kelancaran dan dalam melaksanakan pemrosesan pendaftaran, jadi pengertian pendaftaran di sini pada dasarnya untuk memperlancar dan mempermudah dalam pendaftaran secara terorganisir, teratur dengan cepat atau tepat (Hadi, 2021 dalam Djauhari, T, dkk, 2021).

Menurut Syamsudin, dkk, 2019 dalam (Saputra et al., 2020), Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Pengelolaan data secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Selain itu petugas pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif.

Pendaftaran online merupakan salah satu metode pendaftaran dengan teknologi berbasis mobile phone yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antri di rumah sakit terlalu lama. Sistem pendaftaran yang menggunakan sistem manual dilakukan dengan mengambil nomor antrian di rumah sakit. Sistem ini memiliki banyak kelemahan yaitu pasien harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama sebelum dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Pendaftaran online memungkinkan pasien melakukan pendaftaran melalui cara online pada hari saat akan periksa

maupun daftar melalui pemesanan terlebih dahulu yaitu dua hari sebelum waktu periksa.

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan tempat pendaftaran untuk pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok yaitu menerima pasien rawat jalan yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien memiliki fungsi dan peran sebagai pemberi pelayanan yang pertama diterima oleh pasien sehingga dapat dilihat baik buruknya mutu pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan meliputi kecepatan, ketepatan, kelengkapan, kejelasan suatu informasi yang diberikan kepada pasien. Berikut fungsi TPPRJ antara lain :

- 1) Mencatat identitas ke formulir rekam medis rawat jalan, data pasien, KIB, KIUP, serta buku registrasi pendaftaran pasien rawat jalan.
- 2) Memberi dan mencatat nomor rekam medis sesuai dengan penomoran yang sudah ditetapkan.
- 3) Menyediakan dokumen baru bagi pasien yang baru.
- 4) Menyediakan dokumen lama bagi pasien lama dengan melalui filling.
- 5) Melakukan pendistribusia dokumen rekam medis untuk pelayanan rawat jalan.

6) Menyediakan informasi jumlah kunjungan pasien di rawat jalan.

Dalam sistem pendaftaran, pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, ataupun pasien gawat darurat. Sistem pendaftaran pasien ini dapat dibedakan menjadi pendaftaran pasien baru dan pasien lama.

a) Pasien Baru

Pendaftaran pasien baru akan dilaksanakan dengan mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk mendapatkan data sosial pasien yang akan dimasukkan dalam komputer. Setiap pasien baru akan memperoleh nomor pasien, kemudian pasien akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien tersebut datang kembali untuk berobat kerumah sakit.

b) Pasien Lama

Untuk pendaftaran pasien lama, dilakukan dengan mencari berkas rekam medis pasien sesuai dengan Nomor RM yang tercantum dalam kartu berobat.

## **b. Definisi Sistem Pendaftaran Online**

Salah satu contoh penerapan teknologi informasi di rumah sakit adalah penggunaan sistem pendaftaran online. Menurut (Solihah & Budi, 2018). Pendaftaran online adalah pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran dengan cara memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya telepon, SMS (Short Message Service), WhatsApp, web, aplikasi dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien ialah suatu persepsi dari pasien dengan mempertimbangkan keinginan dengan realita atas layanan yang sudah diberikan. Dilihat dari segi penggunaannya, maka permintaan pengguna dan minat pengguna terhadap aplikasi akan terus bertambah. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih menyisakan masalah, kepuasan pengguna tentang sistem tersebut dapat diukur memakai metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Rumana et al, 2021).

Metode EUCS adalah cara menilai evaluasi secara keseluruhan bahwa pemakai sudah puas dengan sistem informasi dan yakin bahwa sistem informasi disediakan kepada pemakai sesuai dengan keperluan informasi pemakai. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut ditinjau berdasarkan 5 ragam dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Adapun manfaat dan keunggulan pendaftaran online, sebagai berikut :

1) Manfaat Pendaftaran Online

- a) Memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik
- b) Memberikan kemudahan pendaftaran, karena tidak perlu datang ke rumah sakit, asalkan memiliki akses internet.

2) Keunggulan Sistem Pendaftaran Online

- a) Tidak perlu antri saat hari pemeriksaan dan jika mengantri pun hanya dua sampai tiga antrian.

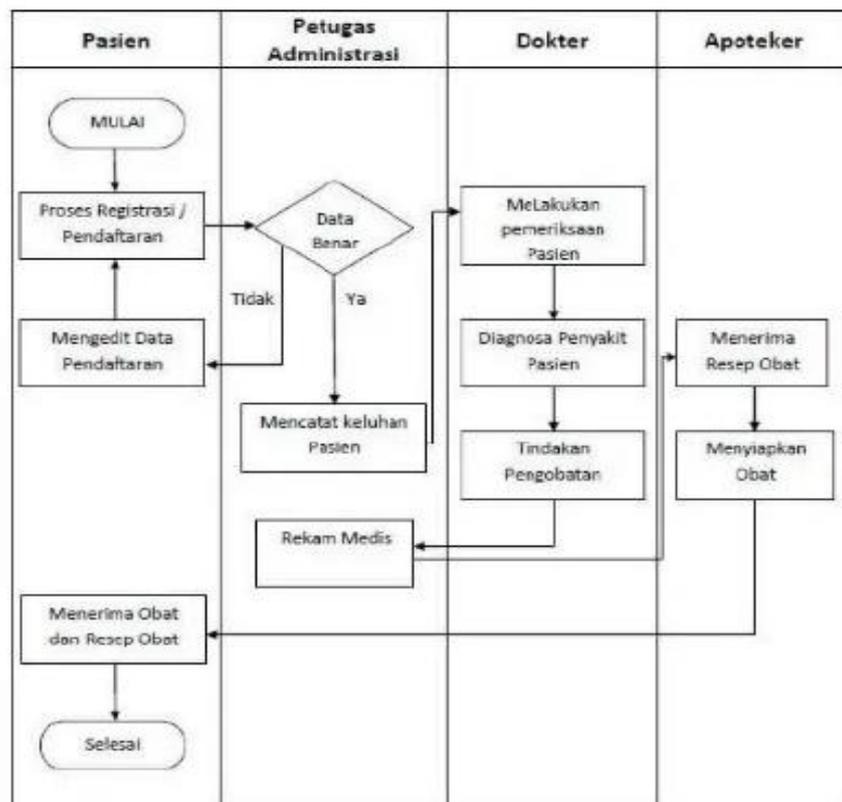
- b) Menghemat dan mengefisienkan waktu, karena waktu yang harusnya digunakan untuk menunggu bisa digunakan untuk kegiatan lain diluar rumah sakit.
- c) Lebih cepat dipanggil saat pendaftaran karena menggunakan nomor antrian khusus yang dibedakan dengan antrian pasien non online.

### **c. Alur Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

#### 1) Alur Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan secara Manual

- a) Pasien baru
  1. Ucapkan salam kepada pasien atau keluarga pasien.
  2. Tanyakan kepada pasien sudah pernah periksa atau belum.
  3. Jika belum pernah, minta KTP/ Identitas pasien yang masih berlaku.
  4. Input data sosial pasien ke komputer dan Cetak kartu identitas berobat (KIB) pasien, label nama, dan dokumen rekam medis.
  5. KIB diserahkan kepada pasien dan diarahkan keruang tunggu rawat jalan serta poliklinik yang dituju.
  6. Ucapkan terima kasih.
  7. Tempelkan antrian pasien di berkas rekam medis, dan kirim dokumen rekam medis ke counter perawat poliklinik.
- b) Pasien Lama
  1. Ucapkan salam kepada pasien atau keluarga pasien.
  2. Minta KIB pasien dan input nomor rekam medis.

3. Cetak label nama dan pemeriksaan dokter.
4. Berikan arahan kepada pasien untuk menunggu di ruang tunggu rawat jalan serta poliklinik yang dituju.
5. Tempelkan antrian pasien diberkas rekam medis, dan kirim dokumen rekam medis ke counter perawatan poliklinik.



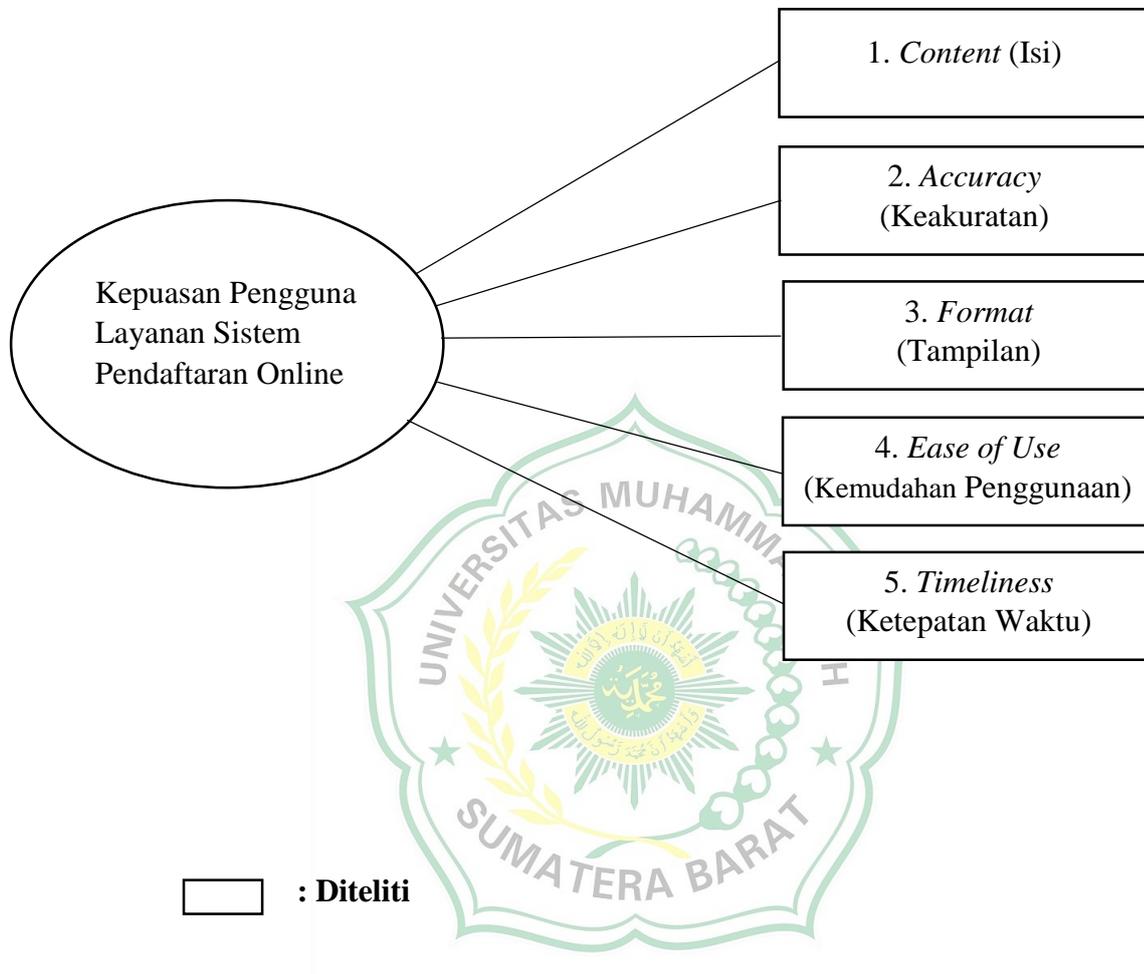
**Gambar 2.1 Alur Proses Perawatan Pasien Rawat Jalan**

- c) Alur Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan secara Online
1. Pasien memasukkan nomor Whatsapp yang terdaftar untuk pendaftaran secara online.
  2. Bagi pasien baru harus melakukan registrasi pasien terlebih dahulu sebelum melakukan pendaftaran antrian periksa.
  3. Bagi pasien lama langsung bisa melakukan pendaftaran antrian pasien dengan login terlebih dahulu

4. Pendaftaran online hanya dapat di lakukan minimal 1 hari dan maksimal 30 hari sebelum hari kunjungan
5. Khusus pasien BPJS wajib membawa Kartu BPJS dan Surat Rujukan. untuk pasien baru Wajib membawa KTP
6. Apabila nama dokter yang dikehendaki tidak terdaftar dalam list dokter, kemungkinan kuota untuk dokter tersebut habis atau tidak ada jadwal di hari tersebut.
7. Setelah mengisi Form pendaftaran, akan mendapatkan nomor booking
8. Khusus Pasien Lama yang menggunakan BPJS dapat langsung mencetak SEP melalui Anjungan Kartu Mandiri tanpa melalui loket pendaftaran



## B. Kerangka Teori



**Bagan 2.1**

**Gambar Kerangka Teori “Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024”**

**Sumber :**

**Doll dan Torkzadeh dalam ( Eka Nur Septianingsih, 2022)**

### C. Definisi Operasional

Definisi Operasional dalam buku Statistika Kesehatan (Setyawan, Aditya, 2018) adalah penjelasan tentang variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik dan indikator yang digunakan dalam sebuah penelitian sebagai dasar untuk mengumpulkan data.. Kepuasan Pasien yang akan diteliti oleh peneliti dengan adanya variabel dependen dan independennya. Batasan-batasan itu disusun dalam bentuk table definisi operasional.

**Tabel 2.2 Tabel Definisi Operasional**

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Kepuasan Pengguna dalam dimensi <i>Content</i> (isi).	Mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ini dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.	Kuesioner	Angket	Puas $\geq$ 8,02  Kurang Puas $<$ 8,02	Ordinal
2.	Kepuasan Pengguna dalam dimensi <i>Accuracy</i> (keakuratan).	mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi	Kuesioner	Angket	Puas $\geq$ 6,63  Kurang Puas $<$ 6,63	Ordinal

		informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.				
3.	Kepuasan Pengguna dalam dimensi <i>Format</i> (bentuk).	mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem secara tidak langsung dapat berpengaruh	Kuesioner	Angket	Puas $\geq$ 4,65 Kurang Puas $<$ 4,65	Ordinal

		terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.				
4.	Kepuasan Pengguna dalam dimensi <i>Ease of Use</i> (kemudahan penggunaan).	mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau <i>user friendly</i> dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.	Kuesioner	Angket	Puas $\geq$ 7,2 Kurang Puas $<$ 7,2	Ordinal
5.	Kepuasan Pengguna dalam dimensi <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu).	mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai <i>realtime system</i> , berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan	Kuesioner	Angket	Puas $\geq$ 6,35 Kurang Puas $<$ 6,35	Ordinal

		langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.				
--	--	---	--	--	--	--



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Penelitian Kuantitatif. Menurut Creswell dalam buku metode penelitian kuantitatif (Wajdi et al., 2024) Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau variabel yang diangkakan. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel atau memahami fenomena melalui analisis statistik. Metode ini berfokus pada objektivitas, pengukuran, dan generalisasi hasil penelitian.

Penulis menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

#### **B. Lokasi & Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan pada 11 Mei – 14 Agustus 2024.

#### **C. Populasi & Sampel**

##### 1. Populasi

Di dalam buku metode penelitian kuantitatif (Wajdi et al., 2024)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian, seorang peneliti harus mendefinisikan karakteristik objek penelitian dan kemudian mencari populasi atau objek penelitian yang memenuhi kriteria tersebut secara keseluruhan.

Populasi untuk penelitian ini adalah keseluruhan dari Pasien yang melakukan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien selama 1 minggu di Rumah Sakit Madina Bukittinggi sebanyak 560 kunjungan pasien.

## 2. Sampel

Sampel dilakukan dalam pengumpulan data, idealnya data dikumpulkan dari seluruh anggota populasi. (Permenkes RI, 2022). Sampel (responden) dalam penelitian ini secara khusus adalah pengguna sistem pendaftaran online, dan seluruh populasi tersebut dijadikan sampel di Rumah Sakit Umum Daerah Madina Bukittinggi.

Dalam penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel. Prosedur ini dapat digunakan apabila jumlah sampel dalam suatu tinjauan homogen serta tidak terlalu banyak jumlahnya, rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan penarikan sampel

Rumus Slovin digunakan jika populasi memiliki lebih dari 30 anggota. Oleh karena itu, ukuran sampel minimum yang dapat mewakili populasi harus dihitung.

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi

e = margin of error (biasanya ditetapkan sebesar 0,05)

Contoh: Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi > 100 orang dan Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi < 100 orang. (Permenkes RI, 2022)

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu teknik dimana tidak setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Meidatuzzahra, 2019)

Dengan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Meidatuzzahra, 2019)

Adapun teknik pengambilan sampel jumlah pasien dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan penarikan sampel

Dengan menggunakan rumus slovin, untuk populasi dalam 1 minggu = 560 orang

$$n = \frac{560}{1+560(0.1)^2}$$

$$n = \frac{6240}{1+5,6}$$

$$n = \frac{560}{6,6}$$

$$n = 84,4$$

Oleh karena itu, jumlah sampel responden yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 84 responden.

Kriteria Inklusi penelitian sebagai berikut :

- a. Bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- b. Berstatus Pasien Rawat Jalan.
- c. Pasien Pendaftaran Online.

Kriteria Eksklusi penelitian sebagai berikut :

- a. Tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- b. Berstatus Pasien Rawat Inap.
- c. Pasien Pendaftaran Offline.

#### D. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer adalah Data primer didapatkan secara langsung antara lain dari survei harian dan hasil observasi (Permenkes RI, 2022). Data Primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari obyek penelitian, dalam hal ini pasien yang mendaftar secara online di RSUD Madina Bukittinggi. Data ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada responden pengguna layanan sistem pendaftaran online yang berada di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari dokumen pendaftaran, rekam medis, rencana operasi, lembar resep, laporan kunjungan rawat jalan, hasil laboratorium, hasil survei kepuasan dan laporan keluhan. (Permenkes RI, 2022).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data laporan internal instalasi Rawat Jalan meliputi data operasional dan statistik pendaftaran yang sudah dikumpulkan pihak administrasi, serta data laporan layanan pasien berbasis online yang terkait pendaftaran pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi dengan menggunakan formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang dapat ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang dianalisis oleh pihak-pihak yang memiliki tujuan tertentu. (Cahyo et al., 2019)

### **2. Observasi**

Observasi adalah suatu cara atau metode pengumpulan informasi atau data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diamati. Dengan kata lain, observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku aktual dari yang diamati. Kegiatan observasi dengan demikian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kehidupan sosial yang sulit diperoleh dengan metode lain. (Suparyanto dan Rosad, 2020)

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dibuat dan disusun sesuai dengan proses pengembangan instrumen berdasarkan teori dan kebutuhan penelitian kemudian digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. (Adib, 2019)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa angket berupa pernyataan tertulis yang ditujukan langsung kepada responden (pasien). Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk

mengukur mentalitas, asumsi, dan pandangan masyarakat dan kelompok terhadap permasalahan sosial. Skor diberikan untuk setiap keputusan jawaban. Responden kemudian harus menjelaskan apakah mereka mendukung (positif) atau tidak mendukung (negatif) pernyataan tersebut.

## G. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan tahapan penting dalam penelitian karena data yang diperoleh langsung dari peneliti masih berupa data mentah, belum memberikan informasi, dan belum siap disajikan. (Rachman et al., 2019).

Agar data dapat disajikan sebagai hasil yang bermakna dan dapat diambil kesimpulan yang baik maka diperlukan pengolahan data. Untuk mempermudah analisa, dilakukan beberapa hal sebelum pemaparan sebagai berikut:

#### a. Editing (Penyunting Data)

Hasil kuesioner yang diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner harus diolah. Pemeriksaan angket meliputi kelengkapan jawaban, keterbacaan teks dan relevansi jawaban.

#### b. Coding (memberi tanda kode)

Coding merupakan pengklasifikasian hasil observasi yang ada. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan memberikan kode berupa angka pada setiap jawaban.

## 1) Data Umum

a) Laki-Laki : 1

b) Perempuan : 2

## 2) Data Khusus

a) Tidak Puas : 1

b) Kurang Puas : 2

c) Puas : 3

d) Sangat Puas : 4

c. *Scoring*

Angka-angka yang dikumpulkan pada saat pengkodean kemudian dijumlahkan sesuai dengan kategori yang ditentukan peneliti. Skor jawaban. Dimulai dengan jawaban tertinggi hingga terendah pada skala nilai tertentu.

Tabel 3.2 *Scoring*

No	Jawaban	Skor
1	Tidak Puas	1
2	Kurang Puas	2
3	Puas	3
4	Sangat Puas	4

d. Memasukkan data (*Entry Data*)

Entri data adalah memasukkan data yang dikumpulkan dengan menggunakan program komputer. Proses ini juga memerlukan ketelitian dari orang yang memasukkan data tersebut.

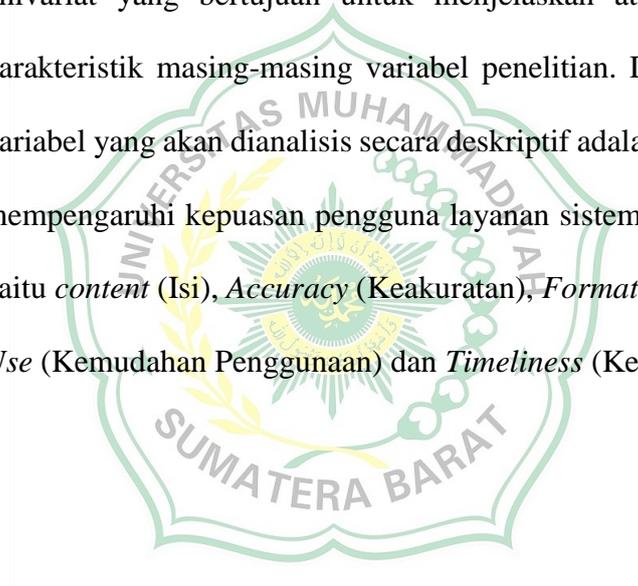
e. Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pembersihan merupakan proses akhir pengelolaan data dimana data yang dimasukkan diperiksa kembali kesalahannya, khususnya kesesuaian pengkodean yang ditentukan oleh masukan pada komputer.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini variabel yang akan dianalisis secara deskriptif adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online, yaitu *content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu).



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat 5 (lima) variabel yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem pendaftaran online di RSUD Madina Bukittinggi yaitu variabel *content* (Isi), variable *accuracy* (Keakuratan), variable *format* (Tampilan), variable *ease of use* (Kemudahan Penggunaan) dan variabel *timeliness* (Ketepatan Waktu).

- a. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *content* (Isi).

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Aspek *Content* (Isi) Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

No	<i>Content</i> (Isi)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	64	76.2 %
2	Puas	20	23.8 %
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100.0 %</b>

*Sumber: Data Primer (2024)*

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa dari 84 orang responden, lebih dari setengah responden, sebanyak 64 orang (76,2%) kurang puas dan sebanyak 20 orang (23,8%) puas. Berdasarkan tabel diatas untuk dimensi *content* (isi) kepuasan pengguna layanan sistem pendafatara online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas dengan persentase tertinggi yaitu 76,2%.

- b. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *accuracy* (Keakuratan).

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Aspek *Accuracy* (Keakuratan) Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

No	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	43	51,2 %
2	Puas	41	48,8 %
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100.0 %</b>

*Sumber: Data Primer (2024)*

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 84 orang responden, lebih dari setengah responden, sebanyak 43 orang (51,2%) kurang puas dan sebanyak 41 orang (48,8%) puas. Berdasarkan tabel diatas untuk dimensi *Accuracy* (Keakuratan) kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas dengan persentase tertinggi yaitu 51,2%.

- c. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *format* (Tampilan).

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Aspek *Format* (Tampilan) Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

No	<i>Format</i> (Tampilan)	<i>F</i>	%
1	Kurang Puas	39	46.4 %
2	Puas	45	53.6 %
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100.0 %</b>

*Sumber: Data Primer (2024)*

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa dari 84 orang responden, lebih dari setengah responden, sebanyak 39 orang (46,4%) kurang puas dan sebanyak 45 orang (53,6%) puas. Berdasarkan tabel diatas untuk dimensi *Format* (Tampilan) kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dikategorikan puas dengan persentase tertinggi yaitu 53,6%.

- d. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi Ease of Use (Kemudahan Penggunaan).

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Aspek *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

No	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	55	65.5 %
2	Puas	29	34.5 %
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100.0 %</b>

Sumber: Data Primer (2024)

Dari tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa dari 84 orang responden, lebih dari setengah responden, sebanyak 55 orang (65,5%) kurang puas dan sebanyak 29 orang (34,5%) puas. Berdasarkan tabel diatas untuk dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas dengan persentase tertinggi yaitu 65,5%

- e. Distribusi frekuensi kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu).

**Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024**

No	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	48	57.1 %
2	Puas	36	42.9 %
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>100.0 %</b>

Sumber: Data Primer (2024)

Dari tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa dari 84 orang responden, lebih dari setengah responden, sebanyak 48 orang (57,1%) kurang puas dan sebanyak 36 orang (42,9%) puas. Berdasarkan tabel diatas untuk dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dikategorikan kurang puas dengan persentase tertinggi yaitu 57.1%..

## B. Pembahasan

1. Kepuasan Pengguna layanan sisem pendaftaran onlone ditinjau dari aspek *content* (isi)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 84 responden terdapat 64 orang (76.2%) menyatakan bahwa aspek *content* (isi) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di kategorikan puas sedangkan 20 orang (23.8%) menyatakan bahwa aspek *content* (isi) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dikategorikan kurang puas. Dari tabel

4.2 diatas diketahui bahwa aspek *content* (isi) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online belum berjalan dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rumana, dkk, (2021) mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen isi (*content*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 51 responden (69,9%) merasa tidak puas dan 22 responden (30,1%) merasa puas. Penelitiannya menemukan bahwa pasien atau pengguna yang merasa kurang puas terhadap aplikasi pendaftaran online dalam aspek *content*.

Penelitian ini tidak selaras dengan penelitian (Jamiatul muslimah et al., 2023) dengan hasil penelitian pada Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi *content* (isi) terhadap website pendaftaran online secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 74,2%. Sehingga dimensi *content* (isi) telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Sistem pendaftaran dalam dimensi *content* merupakan suatu bagian dari sistem informasi yang harus memenuhi kebutuhan pengguna dan terus diperbarui. (Jamiatul muslimah et al., 2023). Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *content* (isi)

dikategorikan kurang puas dinilai dari hasil distribusi frekuensi dengan persentase tertinggi 76,2% untuk pengguna layanan pendaftaran online. Hal ini mungkin terjadi karena belum lengkapnya informasi yang diberikan dalam sistem pendaftaran online dikarenakan beberapa faktor seperti tidak memberikan informasi mengenai jadwal dokter. Hal ini juga bisa dilihat dari jawaban dari responden dengan total skor nilai jawaban dari 84 responden dengan total 197 dalam pernyataan nomor tiga dengan pernyataan responden “*Saya puas dengan sistem pendaftaran online yang menyediakan informasi yang lengkap*”. Responden mengatakan kurang puas, hal ini berarti bahwa sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina kurang memberikan informasi yang lengkap. Hal ini didukung oleh teori sejalan mengenai sistem pendaftaran dalam dimensi *content* yang merupakan suatu bagian dari sistem informasi yang harus memenuhi kebutuhan pengguna dan terus diperbarui. (Jamiatul muslimah et al., 2023).

## 2. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek *accuracy* (keakuratan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 84 responden terdapat 43 orang (51.2%) mengatakan bahwa aspek *accuracy* (keakuratan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di kategorikan kurang puas sedangkan 41 orang (48.8%) menyatakan bahwa aspek *accuracy* (keakuratan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dikategorikan kurang puas. Dari tabel 4.2 di atas diketahui bahwa aspek *accuracy* (keakuratan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran

online perlu menyediakan informasi yang akurat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rumana, dkk (2021) mengenai Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen keakuratan (*accuracy*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 62 responden (84,9%) merasa tidak puas dan 11 responden (15,1%) merasa puas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Kusuma (2023) mengenai kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran RS Mardi Rahayu dilihat dari komponen keakuratan (*accuracy*) menyatakan pengguna kurang puas dengan keakuratan aplikasi pendaftaran dengan persentase sebesar 43,08% yang termasuk kedalam kategori tidak puas.

Sistem pendaftaran dalam dimensi *accuracy* (keakuratan) merupakan bagian dari suatu sistem yang bertujuan untuk memeriksa apakah suatu sistem mempunyai tingkat keakuratan yang baik, tingkat keakuratan ini bisa dilihat dari banyaknya jumlah kesalahan yang dihasilkan saat mengolah data (Jamiatul muslimah et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *accuracy* (keakuratan) dikategorikan kurang puas dinilai dari hasil distribusi frekuensi dengan persentase tertinggi 78,9% untuk pengguna layanan pendaftaran online. Hal ini mungkin terjadi karena belum akuratnya informasi yang ditemukan saat melakukan pendaftaran online dikarenakan beberapa faktor seperti tidak

akuratnya antara jadwal dokter yang diberikan saat melakukan pendaftaran dengan jadwal kedatangan dokter yang sebenarnya saat setelah tiba di poli tujuan. Hal ini juga bisa dilihat dari jawaban dari responden dengan total skor nilai jawaban dari 84 responden dengan total 172 dalam pernyataan nomor lima dengan pernyataan responden “*Saya puas dengan segala informasi yang didapatkan saat melakukan pendaftaran online yang sangat akurat*”. Responden mengatakan kurang puas, hal ini berarti bahwa ditinjau dari *accuracy* (keakuratan) sistem pendaftaran online kurang memberikan informasi yang dibutuhkan secara akurat.

3. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek *format* (tampilan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 84 responden terdapat 39 orang (46,4%) menyatakan bahwa aspek *format* (tampilan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di kategorikan kurang puas sedangkan 45 orang (53.6%) menyatakan bahwa aspek *format* (tampilan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dikategorikan puas. Dari tabel 4.6 diatas diketahui bahwa aspek *format* (tampilan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online sudah menampilkan sebagaimana *format* yang baik, benar dan mudah dipahami.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siswanty, dkk (2023) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi Soediran Online berdasarkan variabel format adalah pada presentase 79,27 % dengan kriteria sangat puas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian jamiatul muslimah, dkk (2024) yaitu mengenai Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi *format* (tampilan) terhadap website pendaftaran online secara keseluruhan menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi *format* (bentuk) terhadap website pendaftaran online secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 72,2%. Sehingga dimensi *format* (bentuk) dapat diterima dengan baik karena berdampak pada kualitas sistem informasi yang dihasilkan.

Menurut Risdiyanto dalam (Jamiatul muslimah et al., 2023) dimensi *format* (bentuk) dalam menyajikan sebuah informasi yang telah dihasilkan oleh sistem informasi mencerminkan mutu sistem informasi tersebut. Dimesi *format* juga mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem yang secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *format* (bentuk) dikategorikan puas dinilai dari hasil distribusi frekuensi dengan persentase 53,6% untuk pengguna layanan pendaftaran online. Dalam hal ini dimensi *format* (tampilan) untuk kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dinilai sudah bagus dengan kategori puas dikarenakan dari aspek *format* sudah memberikan tampilan yang jelas agar pengguna paham dalam menggunakan sistem pendaftaran online tersebut. Hal ini juga bisa dilihat

dari jawaban dari responden dengan total skor nilai jawaban dari 84 responden dengan total 205 dalam pernyataan nomor delapan dengan pernyataan responden “*Saya puas dengan format tampilan yang berisi perintah bagian mana yang akan diisi identitas dan juga mudah dipahami*”. Responden mengatakan puas, hal ini berarti bahwa format tampilan dalam sistem pendaftaran online berisi perintah bagian mana yang akan diisi identitas mudah dipahami.

4. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 84 responden terdapat 55 orang (65,5%) menyatakan bahwa aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di kategorikan kurang puas, sedangkan 29 orang (34,5%) menyatakan bahwa aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dikategorikan puas. Dari tabel 4.7 diatas diketahui bahwa aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online agar lebih menginformasikan jika terjadi perubahan informasi saat melakukan pendaftaran secara online.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rumana, dkk (2021) mengenai Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen kemudahan (*ease of use*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 61 responden (83,6%) responden

merasa tidak puas dan 12 responden (16,4%) merasa puas.

Penelitian ini tidak selaras dengan penelitian (Jamiatul muslimah et al., 2023) dengan hasil penelitian pada Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi kemudahan penggunaan terhadap website pendaftaran online secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 66%. Sehingga dimensi kemudahan penggunaan mudah untuk digunakan atau user friendly yang berdampak dalam proses masukan dan keluaran yang menghasilkan suatu informasi.

Menurut Doll dan Torkazadeh (1988) dalam Rumana et al (2021) Dimensi kemudahan (*ease of use*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam hal kegunaan atau kemudahan penggunaan saat menggunakan sistem. Dimensi ini memiliki sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses entri data, pengolahan data dan pencarian informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) dikategorikan kurang puas dinilai dari hasil distribusi frekuensi dengan persentase tertinggi 65,5% untuk pengguna layanan pendaftaran online. Hal ini mungkin terjadi karena pada saat melakukan pendaftaran secara online, sistem belum memberikan informasi terbaru jika terjadi perubahan pada informasi. Hal ini juga bisa dilihat dari jawaban dari responden dengan total skor nilai jawaban dari 84 responden dengan

total 194 dalam pernyataan nomor sembilan dengan pernyataan responden “*Saya puas karena mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi saat melakukan pendaftaran*”. Responden menyatakan kurang puas, hal ini berarti bahwa sistem pendaftaran online di RSUD Madina Bukittinggi tidak memberikan informasi yang cukup tentang perubahan informasi pendaftaran online.

5. Kepuasan Pengguna ditinjau dari aspek *timeliness* (ketepatan waktu)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil yaitu dari 84 responden terdapat 48 orang (57,1%) menyatakan bahwa aspek *timeliness* (ketepatan waktu) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di kategorikan kurang puas sedangkan 36 orang (42,9%) menyatakan bahwa aspek *timeliness* (ketepatan waktu) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online dikategorikan puas. Dari tabel 4.8 di atas diketahui bahwa aspek *timeliness* (ketepatan waktu) dari kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online tidak memberikan *alert/reminder* pada pengguna pendaftaran online secara tepat waktu sebagai pemberitahuan /peringatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawan, dkk (2018) mengenai analisa persepsi pengguna layanan *payment gateway* pada finansial *technology* yang menyatakan sebanyak 20% responden tidak puas dan 10 % responden puas (Kurniawan et al., 2018).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rumana, dkk (2021) mengenai Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online

dilihat dari komponen ketepatan waktu (*timeliness*) menyatakan bahwa 57 responden (78,1%) responden merasa tidak puas dan 16 responden (21,9%) merasa puas.

Menurut Rasman dalam (Jamiatul muslimah et al., 2023), dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) adalah aspek utama dari sebuah sistem informasi, semakin cepat sistem tersebut menghasilkan output, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna yang dicapai. Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem dalam merespon atau menyajikan data atau informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di RS Umum Madina Bukittinggi dilihat dari aspek *timeliness* (ketepatan waktu) dikategorikan kurang puas dinilai dari hasil distribusi frekuensi dengan persentase tertinggi 57,1% untuk pengguna layanan pendaftaran online. Hal ini mungkin terjadi karena sistem pendaftaran online ini belum atau tidak segera menginformasikan kepada pengguna jika terjadi perubahan informasi seperti jadwal kedatangan dokter secara tepat waktu. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dengan total skor nilai jawaban dari 84 responden dengan total 172 dalam pernyataan nomor tiga belas dengan pernyataan responden “*Saya puas karena sistem pendaftaran online memberikan alert/reminder pada pengguna pendaftaran online secara tepat waktu sebagai pemberitahuan atau peringatan*”. Responden mengatakan kurang puas, hal ini berarti bahwa sistem pendaftaran online

yang ada di RSUD Madina Bukittinggi tidak memberikan *alert/reminder* pada pengguna pendaftaran online secara tepat waktu saat jika ada pemberitahuan /peringatan mendadak.



## BAB V

### PENUTUPAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tentang gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online ditinjau dari aspek *content* (isi) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas.
2. Kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online ditinjau dari aspek *accuracy* (keakuratan) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas.
3. Kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online ditinjau dari aspek *format* (tampilan) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan puas.
4. Kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online ditinjau dari aspek *ease of use* (kemudahan penggunaan) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas.

5. Kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online ditinjau dari aspek *timeliness* (ketepatan waktu) di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sebagian besar dikategorikan kurang puas.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
  - a. Diharapkan agar sistem pendaftaran online dalam dimensi *content* (isi) ditingkatkan lagi. Hal ini sangat penting ketika memberikan layanan pendaftaran, terutama ketika memberikan informasi yang lengkap kepada pengguna sistem pendaftaran online.
  - b. Diharapkan agar sistem pendaftaran online dalam dimensi *accuracy* (keakuratan) ditingkatkan lagi. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan pendaftaran terutama dalam memberikan sebuah informasi yang akurat kepada pengguna layanan sistem pendaftaran online.
  - c. Untuk sistem pendaftaran online dalam dimensi *format* (tampilan) sudah memberikan format tampilan yang berisi perintah bagian mana yang akan diisi identitas dan juga mudah dipahami dengan cukup baik namun akan lebih baik lagi jika ditingkatkan lagi.
  - d. Diharapkan agar sistem pendaftaran online dalam dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan) ditingkatkan lagi. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan pendaftaran terutama dalam memberikan

sebuah informasi untuk mengetahui adanya perubahan informasi saat melakukan pendaftaran agar pengguna senang dalam penggunaan sistem pendaftaran online.

- e. Diharapkan agar sistem pendaftaran online dalam dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) ditingkatkan lagi. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan pendaftaran terutama dalam memberikan *alert/reminder* pada pengguna pendaftaran online secara tepat waktu sebagai pemberitahuan /peringatan.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Karya ilmiah ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengetahuan ilmiah dan menjadi acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai kepuasan pengguna di rumah sakit.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dengan variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, lokasi yang berbeda dan metode penelitian yang lebih spesifik dan sesuai pada penelitian kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran online.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adib, H. S. (2019). Teknik Pengembangan Instrumen Penelitian Ilmiah di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *Jurnal Sains Dan Teknoogi*, 139–157.
- Cahyo, K. N., Martini, & Riana, E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 1(1), 45–53.
- Djauhari, T., Huda Aminuddin, F., & Bahri, F. (2021). Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Pelayanan Kedokteran Kepolisian (Dokpol) Pada Rumah Sakit Bhayangkara Jambi. *Jurnal Akademika*, 14(1), 28–33.
- Fitriansyah, A & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Sistem Informasi*. 2(1),7 2579-5341.
- Fitria, R., Zakiyah, A., Sudarsih, S., STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto, K., & Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto, D. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lepadangan*. 1–13.
- Indraswari, N., Sari, A. N., & Susanti, A. I. (2021). *Jurnal Menara Medika* <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index> JMM 2020 p-ISSN 2622-657X, e-ISSN 2723-6862. *Jurnal Menara Medika*, 3(2), 66–73.
- Jamiatul muslimah, septi, Suryani kurniasih, dewi lena, Triyanti, endang, & Edward lutfi, epi. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Website Pendaftaran Online Rawat Jalan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia* , 9(1), 24–34.
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal tampiasih*. 1(2), 22–32.
- Larasanty, L. P. F., Jaya, M. K. A., Astuti, K. W., & Santika, I. W. M. (2021). Pengembangan Kuisisioner Udayana untuk Penilaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 11(1), 62.
- Meidatuzzahra, D. (2019). Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi. *Avesina*, 13(1), 9.

- Mujiarto, Susanto, D., Bramantyo, R, Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*. (Vol, 3(1), 2620-5149.
- Nurwianti, I., Mita, & Putri, T. H. (2020). Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Proners*, 5(2), 1–9.
- Permenkes RI, N. 30. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Rachman, D., Sadriati, N. S. S., & Utami, N. (2019). Sikap perawat Mengenai Timbang Terima pasien di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. M. Salamun. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 5(1), 1–8.
- Rahmadhani, M. (2021). *Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi*, Karya Tulis Ilmiah, D-III Administrasi Rumah Sakit. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Rohman, H., & Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(1), 18–26.
- Rumana, N. A., Putra, D.H., Widjaja, L., Maharanni, I. (2021). *Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Esa Unggul, 4(2002), 1–13.
- Saputra, M. G., Nurdiana, F., Mahfiroh, A. P., & Nuriyati. (2020). Hubungan Pendaftaran Online dan Offline dengan Kepuasan Pasien. *Johc*, 1(1), 1–7.
- Sirappa, E. Y. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bpjs Di Rawat Jalan Rsud Kota Makassar*. Skripsi. S1 Ilmu Keperawatan, Universitas Hasanuddin. 6(2), 66–73.
- Siswanti, A., Prasatin, O, V. (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Aplikasi Soediran Online Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Dengan Metode End User Computing Satisfaction*. Thesis. Pasca Sarjana Administrasi Kesehatan. Universitas Kusuma Husada Surakarta
- Septiatiningsih, E, N. (2022). *Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun*, Karya Tulis Ilmiah, D-III Perekam & Informasi Kesehatan. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.

- Setyawan, Aditya, D. (2018). *Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Pada Hipotesis Kesehatan* : Tahta Media Group.
- Solihah, A. A., & Budi, S. C. (2018). Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). *Teori dan aplikasi dalam psikologi*. In Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3).
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Wajdi, F., Seplyana, D., Juliastuti, Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, Halisa, N. N., Rusmalinda, S., Kristiana, R., Niam, M. F., Purwanti, E. W., Melinasari, S., & Kusumaningrum, R. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2).
- Yunita, N., & Ningsih, E. R. (2023). *Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online*. Pangkal Pinang : CV.Science Techno Direct.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

### LEMBAR KUESIONER

### GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2024

#### A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- a. Bacalah pernyataan dan pertanyaan dengan baik, cermat, dan teliti sebelum Saudara/i menjawab.
- b. Untuk pernyataan dan pertanyaan yang membutuhkan jawaban berupa tulisan silahkan tuliskan jawaban pada titik titik yang tersedia dengan tulisan yang jelas.
- c. Untuk pernyataan dan pertanyaan dengan pilihan, contreng (√) jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenar benarnya.

#### B. IDENTITAS PASIEN

- a. Nama : .....
- b. Jenis Kelamin : 1. ( ) Perempuan  
2. ( ) Laki-Laki
- c. Umur : ..... Tahun
- d. Pendidikan : 1. ( ) SD 3. ( ) SMA  
2. ( ) SMP 4. ( ) DIII/S1/S2

#### C. KETERANGAN CARA PENGISIAN

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara dengan memberikan tanda *check-list* pada alternative jawaban yang tersedia sebagai berikut ini :

Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

## D. KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE

### Petunjuk :

- a) Bacalah pertanyaan dengan baik, cermat dan teliti sebelum Saudara/ menjawab
- b) Saudara/ I diminta untuk menjawab pertanyaan dengan jujur pada setiap nomor dibawah ini dengan memberikan tanda ceklis (√) pilihan-pilihan yang dianggap benar.

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
<b>A.</b>	<b>Content (Isi)</b>				
1.	Saya puas dengan sistem pendaftaran online yang disediakan memudahkan saya dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.				
2.	Saya puas dengan Sistem pendaftaran online menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda.				
3.	Saya puas dengan Sistem pendaftaran online yang menyediakan informasi yang lengkap.				
<b>B.</b>	<b>Accuracy (Keakuratan)</b>				
4.	Saya puas dengan Sistem pendaftaran online yang digunakan yang memberikan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar.				
5.	Saya puas dengan Segala informasi yang didapatkan saat melakukan pendaftaran online yang sangat akurat.				

6.	Saya puas dengan Informasi yang diberikan telah sesuai dengan apa yang saya inginkan.				
<b>C.</b>	<b>Format (Tampilan)</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
7.	Saya puas dengan Tampilan sistem pendaftaran online yang mudah dipahami, sehingga mempercepat proses pendaftaran.				
8.	Saya puas dengan Format tampilan yang berisi perintah bagian mana yang akan diisi identitas dan juga mudah dipahami.				
<b>D.</b>	<b>Ease Of Use (Kemudahan Penggunaan)</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
9	Saya puas karena Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi saat melakukan pendaftaran.				
10.	Saya puas karena Tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan sistem pendaftaran online.				
11.	Saya puas dengan Penggunaan sistem pendaftaran online ini karena menyediakan petunjuk yang jelas dalam proses pendaftaran.				
<b>E.</b>	<b>Timeliness (Ketepatan Waktu)</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Kurang Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Sangat Puas</b>
12.	Saya puas dengan Sistem pendaftaran online ini karena memberikan informasi yang saya butuhkan secara tepat waktu.				

13.	Saya puas karena Sistem pendaftaran online memberikan <i>alert/reminder</i> pada pengguna pendaftaran online secara tepat waktu sebagai pemberitahuan /peringatan.				
14.	Saya puas dengan Sistem pendaftaran online karena mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.				

Sumber : Dimodifikasi dari Kuesioner Doll dan Torkzadeh dalam (Eka Nur Septianingsih, 2022)



Tabulasi Penelitian

Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2022

No	Nama	Karakteristik Responden			No. Res	Content (Isi)			Total	Kode	Ket	Accuracy (Keakuratan)			Total	Kode	Ket	Format (Tampilan)			Total	Kode	Ket	Ease of use (Kemudahan Pengguna)			Total	Kode	Ket	Timeliness (Ketepatan Waktu)			Total	Kode	Ket
		Usia	Jenis Kelamin	T. Pendidikan		P1	P2	P3				A1	A2	A3				F1	F2	F3				E1	E2	E3				T1	T2	T3			
1	Tn. BS	2	1	2	2	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
2	Tn. AK	2	1	2	2	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	3	5	2	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
3	Ny. M	2	2	2	3	3	3	9	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
4	Tn. LK	2	1	1	4	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
5	Ny. NM	3	2	2	5	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	3	8	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas
6	Tn. K	3	1	2	6	3	2	2	7	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
7	Tn. J	3	1	2	7	3	2	3	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas
8	Ny. LA	3	2	1	8	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas
9	Ny. RH	3	2	1	9	3	2	3	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	8	2	Puas
10	Ny. YN	3	2	2	10	3	2	3	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
11	Ny. RS	2	2	2	11	3	2	3	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
12	Ny. IPS	3	2	2	12	3	2	3	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
13	Tn. EY	3	1	2	13	3	2	2	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
14	Ny. SA	3	2	2	14	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	3	3	6	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	1	2	5	1	Kurang Puas
15	Ny. ES	3	2	2	15	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	3	3	6	2	2	Puas	2	3	3	8	2	Puas	2	1	2	5	1	Kurang Puas
16	Tn. N	2	1	1	16	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas	3	3	6	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
17	Tn. AP	2	1	1	17	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	3	6	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
18	Tn. AR	3	1	2	18	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas	3	3	6	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
19	Ny. Mh	2	2	1	19	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
20	Ny. GR	2	2	2	20	3	3	3	9	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
21	Ny. AN	4	2	2	21	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	3	8	2	Puas	3	3	2	8	2	Puas
22	Ny. CR	3	2	2	22	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
23	Tn. DS	4	1	2	23	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	3	2	7	2	Puas
24	Ny. DA	3	2	1	24	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	3	2	7	2	Puas
25	Ny. E	4	2	2	25	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
26	Tn. FW	2	1	2	26	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
27	Tn. GS	4	1	2	27	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
28	Tn. HS	2	1	2	28	3	3	3	9	2	Puas	3	2	3	8	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
29	Tn. H	3	1	2	29	3	3	3	9	2	Puas	3	2	3	8	2	Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
30	Ny. IF	2	2	2	30	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	3	6	2	2	Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	3	1	2	6	1	Kurang Puas
31	Ny. IW	3	2	2	31	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	3	6	2	2	Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
32	Ny. J	2	2	2	32	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	3	6	2	2	Puas	3	3	2	8	2	Puas	2	1	2	5	1	Kurang Puas
33	Ny. JA	2	2	2	33	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	3	2	8	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
34	Ny. KA	3	2	1	34	3	3	3	9	2	Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	3	2	8	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
35	Tn. HZ	2	1	2	35	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	3	2	8	2	Puas	1	2	2	5	1	Kurang Puas
36	Ny. MA	2	2	2	36	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	3	2	8	2	Puas	3	2	2	7	2	Puas
37	Tn. MB	2	1	2	37	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	3	2	2	7	1	Kurang Puas	1	2	2	5	1	Kurang Puas
38	Ny. NR	3	2	2	38	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
39	Tn. NM	2	1	1	39	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
40	Ny. OP	4	1	1	40	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	2	7	1	Kurang Puas	2	3	2	7	2	Puas
41	Ny. PH	4	2	2	41	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	3	2	3	8	2	Puas
42	Ny. MP	3	2	2	42	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	3	8	2	Puas
43	Ny. PNM	3	2	2	43	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
44	Tn. RAK	3	1	1	44	3	3	3	9	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	3	2	2	7	2	Puas
45	Ny. RY	3	2	1	45	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
46	Ny. RF	3	2	2	46	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	5	2	2	Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
47	Ny. RY	3	2	2	47	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	3	4	1	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
48	Tn. ZS	3	1	1	48	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	3	8	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
49	Tn. YM	2	1	2	49	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	3	3	8	2	Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
50	Tn. WP	3	1	2	50	3	3	2	8	1	Kurang Puas	2	2	3	7	2	Puas	2	2	4	1	1	Kurang Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
51	Ny. TM	2	2	2	51	3	3	2	8	1	Kurang Puas	3	2	3	8	2	Puas	3	3	6	2	2	Puas	2	2	3	7	1	Kurang Puas	2	2	2	6	1	Kurang Puas
52	Ny. TT</																																		

## Lampiran 1 Lampiran Hasil Output SPSS Analisis Univariat

FREQUENCIES VARIABLES=Usia JenisKelamin TingkatPendidikan Content  
 Format EaseOfUse Timeliness Accuracy /STATISTICS=STDDEV VARIANCE  
 RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW  
 KURTOSIS SEKURT/ORDER=ANALYSIS.

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	37	44,0	44,0	44,0
	Perempuan	47	56,0	56,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

**Usia (Tahun)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-17 Tahun	5	6,0	6,0	6,0
	18-25 Tahun	33	39,3	39,3	45,2
	26-45 Tahun	36	42,9	42,9	88,1
	46-60 Tahun	10	11,9	11,9	100,0
Total		84	100,0	100,0	

**Tingkat Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD-SMP	18	21,4	21,4	21,4
	SMA - Perguruan Tinggi	66	78,6	78,6	100,0
Total		84	100,0	100,0	

**Content**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	64	76,2	76,2	76,2
	Puas	20	23,8	23,8	100,0
Total		84	100,0	100,0	

**Accuracy**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	42	50,0	50,0	50,0
	Puas	42	50,0	50,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**Format**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	39	46,4	46,4	46,4
	Puas	45	53,6	53,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**Ease Of Use**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	55	65,5	65,5	65,5
	Puas	29	34,5	34,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**Timeliness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	48	57,1	57,1	57,1
	Puas	36	42,9	42,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI PENELITIAN**

