

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RUMAH SAKIT MAJALENGKA MOBILE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING STATISFACTION

Dede Abdurahman, Budiman, Encum

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Universitas Majalengka

Email : dedeab@unma.ac.id, budiman@unma.ac.id,

ABSTRAK

RSM Mobile adalah aplikasi yang menyediakan akses mudah dan layanan optimal. Fitur utama RSM Mobile adalah Registrasi Online, di mana pengguna tidak perlu lama-lama mengantri untuk mendapatkan nomor antrian. Pengguna cukup mendaftarkan diri maksimal dua hari sebelum jadwal kunjungan, lalu melakukan check-in sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengakses berbagai layanan dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Majalengka dengan cepat dan mudah, di mana pun dan kapan pun. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi mobile rsm, di mana dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode statistik kepuasan pengguna akhir (EUCS), dimana dalam tes ini terdapat 5 dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu: konten, akurasi, format, mudah digunakan dan ketepatan waktu.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna , RSM Mobile, EUCS

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi hal penting dalam pandangan masyarakat luas, karena itulah lembaga atau organisasi yang bergerak pada bidang kesehatan perlu memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan tidak hanya sekedar tindakan medis, penyediaan informasi dan pelayanan administrasi pun termasuk dalam pelayanan kesehatan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI 2007).

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2000 Supranto, 2001). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. (Assuari S 2003).

Oleh karena itu diperlukan sebuah aplikasi pelayanan sistem informasi rumah sakit sebagai syarat mutlak untuk suatu yang berurusan dengan pendaftaran pasien, penyajian informasi, fasilitas dan pelayanan yg ada di rumah sakit, serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit.

RSM Mobile merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal. Fitur utama RSM Mobile adalah Pendaftaran Online , dimana pengguna tidak perlu mengantri lama untuk mendapatkan nomor antrin. Pengguna cukup mendaftarkan diri maksimal h-2 sebelum jadwal kunjungan,lalu melakukan check-in sesuai jadwal yang di tentukan. Melalui aplikasi ini, Pengguna dapat mengakses beragam layanan dan informasi kesehatan di RSUD Majalengka secara cepat dan mudah, dimanapun dan kapanpun.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- a Apakah aplikasi RSM Mobile memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan ?

- b Apakah aplikasi RSM Mobile berjalan dengan baik dan memiliki manfaat bagi masyarakat ?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi RSM Mobile
- b Mengetahui hasil evaluasi / tingkat efektivitas aplikasi RSM Mobile RSUD Majalengka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

Rr. Rieka F. Hutami, Dhea Ratna Camilla tahun 2016 dengan judul Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Pt. TIK, Bandung). Hasil penelitiannya adalah bertujuan melihat tingkat kepuasan pengguna sistem TCS, dimana pengguna sistem TCS merupakan pelanggan internal dari PT TLK.

I Gusti Ngurah Satria Wijaya, dkk tahun 2017 dengan judul Analisa Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*. Hasil penelitiannya adalah bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan website e-learning yang memiliki peranan penting dalam perguruan tinggi tersebut.

Hera Adrianti, Hosizah tahun 2018 dengan judul Pengaruh Faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E- Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. Hasil penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat nyata pengguna Sistem Informasi Elektronik (e-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta.

Syahrullah, Hajra Rasmita Ngemba, Syaiful Hendra tahun 2016 dengan judul Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu. Hasil penelitiannya adalah bahwa sistem informasi rekam medis konten informasi yang ada dalam sistem membantu pekerjaan staf rekam medis. Namun masih ada kekurangan karena informasi pasien rawat jalan tidak digunakan secara maksimal oleh pengguna.

Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati tahun 2016 dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan *Public Access Catalog* (Opac) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan Uin Suska Riau). Hasil penelitiannya adalah mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) perpustakaan UIN Suska Riau.

3. METODOLOGI PENELITIAN.

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu sistem penelitian, karena pengumpulan data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Metode Lapangan (Field Research)

Metode ini dilakukan penulis secara langsung dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap aplikasi RSM Mobile Data-data tersebut penulis kumpulkan dengan cara:

2. Interview

Penulis melakukan Interview (wawancara) kepada Bapak Ade selaku kepala Staff IT di RSUD Majalengka untuk mendapatkan penjelasan tentang kegunaan aplikasi RSM Mobile yang sebelumnya kurang jelas dan untuk menyakinkan bahwa data yang diperoleh / dikumpulkan benar-benar akurat.

3. Quisioner

Penulis melakukan quisioner kepada pengguna aplikasi RSM Mobile yang ada di RSUD Majalengka.

4. Metode Perpustakaan (Library Research)

Metode ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan analisa kepuasan pengguna . Dan pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas internet melalui mesin pencari (search engine).

3.2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif. Sugiyono (2014:22) mengemukakan bahwa "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas". Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, Menurut Sugiyono (2013:13), "metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan." Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data mendalam mengenai analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi RSM Mobile . Data yang dicari tersebut disajikan dalam bentuk wawancara, dan pengisian quisioner oleh pengguna aplikasi. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maka penelitian dapat

terarah lebih tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini uraian didasarkan pada persepsi pelanggan (masyarakat) pengguna jasa dengan membandingkan antara ekspektasi (harapan) dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian deskriptif digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi RSM Mobile yang berkunjung ke RSUD Majalengka pada tanggal 25 November – 5 Desember 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Pada kuesioner digunakan skala Likert untuk mengukur persepsi dan harapan responden tentang aplikasi RSM Mobile dengan bentuk skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Persepsi Responden

Persepsi	Skor
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Sedangkan menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012:13) mengatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang mendownload aplikasi RSM Mobile sebanyak 2055 orang (November 2019). Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh pengguna aplikasi RSM Mobile dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

N = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 2055, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{2055}{1+2055(10)^2}$$

$$n = \frac{2055}{1+2055(10)^2} = 95,3 \text{ di bulatkan menjadi } 95$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang dari seluruh total pengguna aplikasi RSM Mobile RSUD Majalengka, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota pupulasi (pengguna aplikasi) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85), bahwa sampling insidental adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai suber data.

3.4. Analisis Data

Setelah melakukan analisa statistik deskriptif, analisa dapat dilanjutkan dengan melakukan analisis tigtat kepuasan untuk menjawab rumusan masalah. Tingkat kepuasan merupakan

perbandingan antara penilaian performansi sistem dengan harapan pengguna. Tingkat kepuasan atau sering disebut dengan tingkat kesesuaian ini menunjukkan kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor penilaian kinerja sistem

Yi = Skor penilaian harapan pengguna

Tingkat kesesuaian/kepuasan dikatakan sempurna apabila menunjukkan nilai 100%, tapi apabila nilai tingkat kesesuaian/kepuasan responden terhadap kinerja sistem yang dihasilkan kurang dari 100%, berarti menunjukkan adanya kesenjangan antara performansi sistem yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pengguna sistem (Rangkuti 2002).

4. PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrument penelitian dilakukan meliputi pengujian validitas, dan pengujian reliabilitas, berikut adalah hasil uji validitas dan reabilitas :

4.1.1. Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, instrumen tersebut dapat mengukur konstruk sesuai yang diharapkan peneliti. Uji validitas variable Kepuasan Pengguna Aplikasi RSM Mobile dengan melihat corrected item-total correlation pada pengujian validitas, nilai corrected item-total correlation dibandingkan dengan nilai rtable apabila corrected item-total correlation lebih besar rtable maka indicator layak (shahih) dan sebaliknya (Ghozali 2009). Hasil uji validitas disajikan dalam table berikut, adapun kaidah keputusannya :

1. Jika r hitung > r table maka item pernyataan valid
2. Jika r hitung < r table maka item pernyataan tidak valid

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi RSM Mobile

No. Soal	Corrected Item – Total Correlation	R table	Keterangan
1	0.504	0.2181	Valid
2	0.483	0.2181	Valid
3	0.346	0.2181	Valid
4	0.355	0.2181	Valid
5	0.584	0.2181	Valid
6	0.618	0.2181	Valid
7	0.386	0.2181	Valid
8	0.440	0.2181	Valid
9	0.514	0.2181	Valid
10	0.502	0.2181	Valid
11	0.496	0.2181	Valid
12	0.334	0.2181	Valid
13	0.583	0.2181	Valid
14	0.353	0.2181	Valid
15	0.645	0.2181	Valid

Sumber : Output SPSS Versi 21, 2020

Dari hasil uji validitas pada tabel 4.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variable kepuasan pengguna aplikasi RSM Mobile adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari Corrected Item-Total Correlation yang lebih besar dari nilai rtable pada taraf signifikan 5%.

4.1.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas instrumen dengan Cronbach's Alpha dan perhitungannya menggunakan SPSS 21.0. Menurut Ridwan (2010:115) adapun kaidah keputusannya :

1. Jika r hitung > r table adalah reliabel
2. Jika r hitung < r table adalah tidak reliabel

Tabel 3 Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	rtable	Keterangan
1	kepuasan pengguna layanan aplikasi RSM Mobile	0,842	0,60	Reliabel

Sumber Output SPSS versi 21, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 maka variable diatas yaitu kepuasan pengguna layanan aplikasi RSM Mobile memiliki nilai rhitung > nilai rtable, artinya semua pernyataan variabel tersebut reliabel (dapat dikendalikan). (Output SPSS Reliabilitas tersebut dapat dilihat pada lampiran).

4.2. Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis dengan data, peneliti mencoba memaparkan karakteristi responden berdasarkan beberapa kriteria, diantaranya berdasarkan jenis kelamin dan usia.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

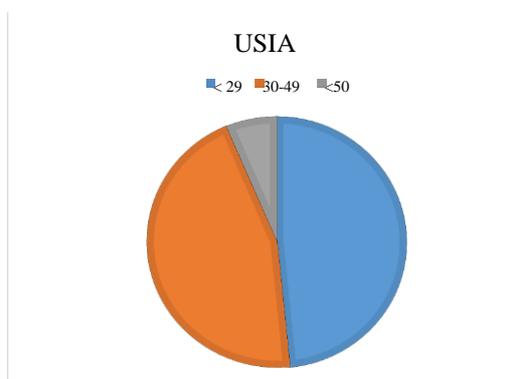
Hasil dari analisa responden menunjukkan jumlah responden terbesar diwakili oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 53% atau sebanyak 50 orang, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 47% atau sebanyak 45 orang . Distribusi karakteristi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. karakteristik responden berasarkan jenis kelamin.

4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa pengguna pengguna aplikasi RSM Mobile terbanyak berada pada rentang usia 30-49 tahun yaitu sebesar 49% atau sebanyak 43 orang , diikut responden berusia <29 tahun yaitu sebesar 45% atau sebanyak 46 orang, dan responde berusia > 50 tahun yaitu sebesar 6% atau sebanyak 6 orang,. Distribusi karakteristi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2. Responden Berdasarkan Usia

4.4. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi RSM Mobile

Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pengguna Aplikasi Rsm Mobile, penulis menggunakan analisis deskriptif, dengan cara menyebarkan kuisioner sebanyak 56 lembar, kepuasan pengguna aplikasi RSM Mobile diukur dengan 15 indikator Adapun penjelasannya sebagai berikut:

Tabel 4 Tanggapan Responden Pernyataan No 1

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	39	117	34,31
Sangat Puas	4	56	224	65,69
Jumlah		95	341	100

Berdasarkan tabel 4 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi RSM Mobile memberikan informasi yang saya butuhkan”, dengan nilai total 117 atau 34,31%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 224 atau 65,69% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi RSM Mobile memberikan informasi yang saya butuhkan.

Tabel 5 Tanggapan Responden Pernyataan No 2

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	43	129	38,28
Sangat Puas	4	52	208	61,72
Jumlah		95	337	100

Berdasarkan tabel 5 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi RSM Mobile menyediakan informasi yang cukup detail”, dengan nilai total 129 atau 38,28%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 208 atau 61,72% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi RSM Mobile menyediakan informasi yang cukup detail.

Tabel 6 Tanggapan Responden Pernyataan No 3

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	72	216	70,13
Sangat Puas	4	23	92	29,87
Jumlah		95	308	100

Berdasarkan tabel 6 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “informasi yang disampaikan sudah relevan”, dengan nilai total 216 atau 70,13%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar

92 atau 29,87 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pernyataan informasi yang disampaikan sudah relevan.

Tabel 7 Tanggapan Responden Pernyataan No 4

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	13	26	8,667
Puas	3	54	162	54
Sangat Puas	4	28	112	37,33
Jumlah		95	300	100

Berdasarkan tabel 7 diatas bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “informasi yang dipublikasikan akurat”, dengan nilai total 162 atau 54%, sangat puas dengan nilai total sebesar 112 atau 37,33 %, tidak puas dengan nilai total 26 atau 8,67 dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pernyataan informasi yang dipublikasikan akurat.

Tabel 8 Tanggapan Responden Pernyataan No 5

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	22	66	18,44
Sangat Puas	4	73	292	81,56
Jumlah		95	358	100

Berdasarkan tabel 8 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi menampilkan output yang sesuai dengan apa yang

di perintahka”, dengan nilai total 66 atau 18,44%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 292 atau 81,56 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi menampilkan output yang sesuai dengan apa yang di perintahkan.

Tabel 9 Tanggapan Responden Pernyataan No 6

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	20	60	16,67
Sangat Puas	4	75	300	83,33
Jumlah		95	360	100

Berdasarkan tabel 9 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi bekerja sesuai standar yang di tentukan”, dengan nilai total 60 atau 16,67%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 300 atau 83,33 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi bekerja sesuai standar yang di tentukan.

4.5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan layanan Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka diperoleh total skor 4368, hal ini menunjukan bahwa hasil penelitian mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka menurut responden termasuk kategori cukup tinggi.

Namun masih ditemukan responden yang menyatakan tidak puas dengan nilai total 26 atau 8,67% pada pernyataan informasi yang dipublikasikan akurat. Selain itu responden yang menyatakan tidak puas dengan nilai total sebesar 16 atau 4,8% terhadap pernyataan Aplikasi Rsm Mobile mudah digunakan dan responden yang menyatakan tidak puas dengan nilai total sebesar 34 atau 11,6% terhadap pernyataan informasi yang disampaikan dalam sistem upto date. Responden yang menyatakan tidak puas pada pernyataan informasi yang dipublikasikan akurat dapat disebabkan karena menurut responden kadang terjadi ketidak sesuain antara informasi yg di sampaikan pada aplikasi dengan kenyataan di lapangan,

Responden yang menyatakan tidak puas terhadap pernyataan format dalam informasi bisa dimengerti oleh semua kalangan dapat di sebabkan karena menurut responden tidak semua pengguna aplikasi khususnya masyarakat awam mengerti cara penggunaan aplikasi tersebut, khususnya di menu pendaftraran online.

Responden yang menyatakan tidak puas terhadap pernyataan informasi yang disampaikan dalam sistem up to date disebabkan karena menurut responden kadang terjadi ketidak sesuaian antara informasi yg di sampaikan pada aplikasi dengan kenyataan di lapangan.

Tabel 10 Tanggapan Responden Pernyataan No 6

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	20	60	16,67
Sangat Puas	4	75	300	83,33
Jumlah		95	360	100

Berdasarkan tabel 10 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi bekerja sesuai standar yang di tentukan”, dengan nilai total 60 atau 16,67%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 300 atau 83,33 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi bekerja sesuai standar yang di tentukan.

Tabel 11Tanggapan Responden Pernyataan No 7

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	44	132	39,29
Sangat Puas	4	51	204	60,71
Jumlah		95	336	100

Berdasarkan tabel 11 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “RSM Mobile memberikan informasi yang jelas dan alur yang jelas”, dengan nilai total 132 atau 39,29%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 204 atau 60,71% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan RSM Mobile memberikan informasi yang jelas dan alur yang jelas.

Tabel 12 Tanggapan Responden Pernyataan No 8

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	66	198	63,06
Sangat Puas	4	29	116	36,94
Jumlah		95	314	100

Berdasarkan tabel 12 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “format dalam informasi bisa dimengerti oleh semua kalangan”, dengan nilai total 198 atau 63,06%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 116 atau 36,94%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pernyataan format dalam informasi bisa dimengerti oleh semua kalangan.

Tabel 13 Tanggapan Responden Pernyataan No 9

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Puas	3	46	138	41,32
Sangat Puas	4	49	196	58,68
Jumlah		95	334	100

Berdasarkan tabel 13 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang Menurut saya tampilan “Aplikasi RSM Mobile nyaman”, dengan nilai total 138 atau 41,32%. Sedangkan sisanya sangat puas dengan nilai total sebesar 196 atau 58,68% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Menurut saya tampilan Aplikasi RSM Mobile nyaman.

Tabel 14 Tanggapan Responden Pernyataan No 10

Skala Pengukuran	Nilai	Frekuensi	Total Skor	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	8	16	4,748
Puas	3	27	81	24,04
Sangat Puas	4	60	240	71,22
Jumlah		95	337	100

Berdasarkan tabel 14 diatas, bahwa responden yang memberikan tanggapan puas tentang “Aplikasi RSM Mobile mudah digunakan”, dengan nilai total

81 atau 24%, sangat puas dengan nilai total sebesar 240 atau 71,2% Sedangkan sisanya tidak puas dengan nilai total sebesar 16 atau 4,8 % dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pernyataan Aplikasi RSM Mobile mudah digunakan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan di RSUD Majalengka mengenai "ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI RUMAH SAKIT MAJALENGKA (RSM) MOBILE MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING STATISFACTION (EUCS)", maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi RSM Mobile memberikan kemudahan kepada pengguna / pasien untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Terbukti dari hasil quisioner yg di berikan kepada responden, dimana Tingkat kepuasan pengguna Aplikasi RSM Mobile diperoleh total skor 4368, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka menurut responden termasuk kategori tinggi.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan penulis, sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi RSM Mobile berjalan dengan baik dan memiliki manfaat bagi masyarakat. Namun Hasil evaluasi / tingkat efektivitas aplikasi RSM Mobile RSUD Majalengka.

PUSTAKA

- Asmuji. 2012. Manajemen Keperawatan Konsep Dan Aplikasi. Yogyakarta: Ar- Ruz Media.
- Assuari S. 2003. Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. Jakarta: Usahawan.
- Depkes RI. 2007. Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia, Revisi II. Jakarta: Depkes RI.
- Dhanta, Rizky. 2009. Pengantar Ilmu Komputer. Surabaya: Indah.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1991. "The Measurement Of End-User Computing." MIS Quarterly 259-274.
- Gerson, R.F. 2004. Mengukur kepuasan pelanggan. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: UNDIP.
- Haffizurachman. 2004. Mengukur kepuasan suatu institusi kesehatan majalah kedokteran indonesia.

- Junaidi. 2010. "Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) $df = 1 - 200$."http://junaidichaniago.wordpress.com 1-5.
- Kotler, P. 2007. Manajemen pemasaran : Analisis perencanaan implementasi dan kontrol. Jajarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Nursalam. 2003. Konsep penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan Jakarta: Salemba Medika.
- Prof.DR.Hj.Sedarmayanti, M.Pd.,APU. , Drs. Syarifudin Hidayt, M.Si. 2011. Metodologi Penelitian . Bandung: Mandar Maju.
- Rangkuti, Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfactin: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sabarguan, B.S. 2004. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Sugiyono. 2007. Statistika untuk penelitian.cetakan kedua. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sutabri, Tata. 2004. Analisa Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Tarantulaibo. 2013. 01 13. Accessed 02 03, 2020. <https://tarantulaibob.wordpress.com/2013/01/13/pengertian-spss-dan-keunggulan-spss/>.