

BAB V

PENUTUP

D. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden pengguna mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Rajawali Citra, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang (69%). Kelompok usia terbanyak adalah 26–34 tahun sebanyak 29 responden (29%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/Sederajat sebanyak 55 orang (55%). Frekuensi penggunaan mesin APM terbanyak adalah ≥ 5 kali sebanyak 62 orang (62%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna aktif mesin APM di RSUD Rajawali Citra.
2. Tingkat kepuasan pengguna mesin APM berdasarkan dimensi *Content* (Isi) memperoleh nilai *mean* akhir sebesar 4,21 yang berada pada kategori puas. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada pernyataan 1a (mesin APM menyediakan informasi pendaftaran yang sesuai kebutuhan pasien) sebesar 4,27 dengan kategori sangat puas, sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan 1c (mesin APM menyediakan informasi yang jelas bagi pengguna) sebesar 4,12 dengan kategori puas.
3. Tingkat kepuasan pengguna mesin APM berdasarkan dimensi *Format* (Tampilan) memperoleh nilai *mean* akhir sebesar 4,14 yang berada pada kategori puas. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada pernyataan 2c (desain tata letak mesin APM yang rapi dan teratur) sebesar 4,2 dengan kategori

sangat puas, sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan 2a (desain mesin APM yang menarik dan tidak membosankan) sebesar 4,1 dengan kategori puas. Meskipun demikian, masih terdapat 3 responden yang menyatakan tidak puas terhadap aspek kombinasi warna tampilan mesin APM.

4. Tingkat kepuasan pengguna mesin APM berdasarkan dimensi *Accuracy* (Akurasi) memperoleh nilai *mean* akhir sebesar 4,12 yang berada pada kategori puas. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada pernyataan 3d (mesin APM menghasilkan informasi yang terpercaya) sebesar 4,32 dengan kategori sangat puas, sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan 3b (mesin APM tidak terjadi kesalahan sistem saat digunakan) sebesar 3,7 dengan kategori puas. Terdapat 8 pengguna yang merasa tidak puas dan 1 pengguna yang merasa sangat tidak puas terhadap aspek kesalahan sistem pada mesin APM.
5. Tingkat kepuasan pengguna mesin APM berdasarkan dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) memperoleh nilai *mean* akhir sebesar 4,17 yang berada pada kategori puas. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada pernyataan 4c (mesin APM menjalankan menu dan fitur sesuai waktu yang dibutuhkan) sebesar 4,27 dengan kategori sangat puas, sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan 4a (mesin APM mampu diakses sesuai waktu yang dibutuhkan) sebesar 4,07 dengan kategori puas. Terdapat 4 pengguna yang merasa tidak puas terhadap aspek aksesibilitas mesin APM sesuai waktu yang dibutuhkan.

6. Tingkat kepuasan pengguna mesin APM berdasarkan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan) memperoleh nilai *mean* akhir sebesar 4,13 yang berada pada kategori puas. Nilai *mean* tertinggi terdapat pada pernyataan 5e (mesin APM tidak perlu menekan banyak tombol) sebesar 4,29 dengan kategori sangat puas, sedangkan nilai *mean* terendah terdapat pada pernyataan 5b (mesin APM menyediakan petunjuk penggunaan yang jelas) sebesar 4,03 dengan kategori puas. Terdapat 3 pengguna yang merasa tidak puas terhadap aspek kejelasan petunjuk penggunaan mesin APM.

E. Saran

1. Bagi Rumah Sakit
 - a. Pada aspek *Content* (Isi), diharapkan RSUD Rajawali Citra dapat terus memastikan seluruh informasi mesin APM disajikan jelas dan dapat mudah dipahami oleh pengguna guna meningkatkan kemudahan dalam memahami informasi pendaftaran.
 - b. Pada aspek *Format* (Tampilan), diharapkan RSUD Rajawali Citra dapat melakukan perbaikan pada kombinasi warna antarmuka mesin APM agar lebih menarik dan nyaman dipandang, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna saat melakukan proses pendaftaran mandiri.
 - c. Pada aspek *Accuracy* (Akurasi), diharapkan RSUD Rajawali Citra dapat melakukan pemeliharaan dan pengecekan berkala terhadap mesin APM untuk meminimalkan terjadinya kesalahan sistem saat

digunakan, serta memastikan seluruh informasi yang ditampilkan mesin APM akurat dan dapat dipercaya oleh pengguna.

- d. Pada aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu), diharapkan RSU Rajawali Citra melakukan pemeriksaan rutin terhadap jaringan internet pada mesin untuk mendukung operasional mesin APM, serta memastikan mesin selalu dalam kondisi aktif dan siap digunakan sesuai kebutuhan pasien.
- e. Pada aspek *Ease of Use* (Kemudahan), diharapkan RSU Rajawali Citra dapat memberikan petunjuk penggunaan mesin APM seperti pamflet atau brosur agar pasien dapat lebih mudah saat menggunakan mesin APM.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif terhadap penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSU Rajawali Citra agar dapat menggali lebih mendalam pengalaman, persepsi, serta kendala yang dirasakan pasien saat menggunakan APM.