

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden pengguna APM di Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan metode EUCS secara keseluruhan berada dalam kategori puas. Berikut beberapa penjelasan dari dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Content* (Isi Informasi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu):

1. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan) memperoleh nilai rata-rata 4,09 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa APM cukup mudah digunakan dalam proses pendaftaran. Namun, masih terdapat kendala berupa kurangnya pendampingan bagi pengguna serta petunjuk penggunaan yang belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian pasien, terutama pasien baru dan lansia. Serta belum tersedianya petunjuk yang jelas dalam menggunakan APM, terutama pada saat pemilihan dokter yang mengharuskan pengguna melakukan *scroll* layar untuk melihat jadwal dokter yang melayani pada hari tersebut.
2. Dimensi *Content* (Isi Informasi) memperoleh nilai rata-rata 4,18, yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh APM dinilai lengkap, jelas, dan membantu pengguna dalam proses pendaftaran. Meskipun demikian, APM belum mampu membaca surat kontrol apabila jadwal kontrol pasien telah

terlewat sehingga pasien harus kembali melakukan antri di loket pendaftaran untuk melakukan perubahan jadwal.

3. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) memperoleh nilai rata-rata 4,10 dengan kategori puas. Pengguna menilai informasi yang dihasilkan APM sudah cukup akurat dan sesuai dengan kebutuhan. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kesalahan entri data seperti ketidaksesuaian nomor rekam medis yang dimasukkan pasien sehingga proses pelayanan menjadi terhambat karena memerlukan verifikasi ulang oleh petugas.
4. Dimensi *Format* (Tampilan) memperoleh nilai rata-rata 4,09 dengan kategori puas. Tampilan APM dinilai cukup membantu pengguna dalam melakukan pendaftaran. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait menu kurang tersusun rapi dan tampilan yang kurang menarik sehingga menyebabkan pengguna menjadi sulit mengerti cara penggunaan.
5. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) memperoleh nilai rata-rata 4,12 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa APM mampu mempercepat proses pendaftaran dan pemilihan poli sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, gangguan jaringan dan error sistem masih menjadi kendala yang dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan pada waktu tertentu.

B. Saran

1. Sebaiknya petugas rekam medis yang terjadwal *stand by* di area APM untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan menggunakan sistem, terutama pasien lansia, pasien baru, dan pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, serta petunjuk penggunaan yang lebih jelas seperti menu bantuan (*help* menu) sangat diperlukan, agar penggunaan APM mudah dipahami oleh seluruh kelompok umur pengguna APM.
2. Sebaiknya petugas IT melakukan peningkatan kualitas dan kelengkapan data pasien terkait jadwal kontrol agar mampu menyesuaikan kondisi jadwal pasien secara otomatis sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai kebutuhan pengguna, serta memperkuat jaringan yang dibutuhkan oleh APM sehingga dalam penggunaan APM dapat lebih maksimal.
3. Sebaiknya petugas rekam medis melakukan evaluasi penggunaan APM untuk meminimalkan terjadinya kesalahan sistem serta meningkatkan keakuratan data yang ditampilkan kepada pengguna.
4. Sebaiknya petugas rekam medis melakukan sosialisasi penggunaan APM agar pasien dapat menggunakan APM dengan baik.