

EVALUASI PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN RUMAH SAKIT BERBASIS *WEBSITE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BUDI KEMULIAAN TAHUN 2024

Tania Rahmayanti

Abstrak

Aplikasi layanan kesehatan berbasis *website* telah banyak digunakan di beberapa instansi kesehatan seperti rumah sakit. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa pelaporan terhadap kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan wajib dilakukan oleh rumah sakit dalam bentuk SIMRS. Pada penerapan aplikasi layanan kesehatan masih terdapat kendala, salah satunya pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur berdasarkan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama proses penyelenggaraan kesehatan. Tujuan penelitian dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penerapan aplikasi layanan rumah sakit berbasis *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan. Penelitian dilakukan dengan desain studi *cross sectional* dan besaran sampel penelitian sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan aplikasi G-Power. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan *chi-square*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan variabel kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, sikap pengguna, kecenderungan penggunaan dan kondisi nyata pengguna dengan nilai ($p\text{-value} = 0,000$). Kesimpulan dari penelitian yaitu kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, sikap pengguna, kecenderungan penggunaan dan kondisi nyata pengguna memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan *website* di Rumah Sakit Budi Kemuliaan. Saran yang dapat dilakukan oleh rumah sakit yaitu melakukan evaluasi secara berkala pada penggunaan *website*.

Kata Kunci : Pelayanan Rumah Sakit, Website Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

EVALUATION OF THE APPLICATION OF WEB-BASED HOSPITAL SERVICE APPLICATIONS TO THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS AT BUDI KEMULIAAN HOSPITAL IN 2024

Tania Rahmayanti

Abstract

Web-based health service applications have been widely used in several health agencies such as hospitals. According to Law Number 44 of 2009 concerning Hospitals states that reporting on all activities of organizing health services must be carried out by hospitals in the form of SIMRS. In the application of health service applications there are still obstacles, one of which is patient satisfaction. Patient satisfaction is measured based on the results of the patient's assessment of the services provided during the health organization process. The purpose of the study was to analyze the level of outpatient satisfaction with the application of web-based hospital service applications at Budi Kemuliaan Hospital. The research was conducted with a *cross sectional* study design and the study sample size was 97 respondents determined using the G-Power application. Data analysis was carried out univariate and bivariate with *chi-square*. The results of the analysis show that there is a significant relationship between the level of satisfaction of outpatients and the variables of ease of use, benefits of use, user attitudes, likelihood of and real user conditions ($p\text{-value} = 0.000$). The conclusion of the study is that ease of use, benefits of use, user attitudes, tendency to use and real user conditions have a significant relationship to the level of satisfaction of outpatients who use the website at Budi Kemuliaan Hospital. Recommendations that can be made are periodic evaluations on the use of the website.

Keywords : Hospital Service, Hospital Website, Patient Satisfaction