

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pasien mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari sebagai berikut:

1. Content (isi)

- a. Informasi tentang Tata Cara Pendaftaran Online di *website* antrian RS Gotong Royong mudah dipahami.
- b. Pilihan Poli dan Dokter Penanggung Jawab di *website* antrian RS Gotong Royong lengkap dan sesuai kebutuhan.

2. Accuracy (keakuratan)

- a. Tampilan Poli, Dokter Penanggung Jawab, serta Jadwal Praktek pada *website* antrian RS Gotong Royong sudah benar dan akurat, sesuai dengan kenyataan di lapangan.

- b. Kode *booking/karcis* yang dihasilkan setelah mengisi dan mendaftar di *website* antrian RS Gotong Royong sudah sesuai dengan yang didaftarkan.
- c. *Website* antrian RS Gotong Royong sering mengalami *error*/tidak bisa diakses.

3. *Format*

- a. Desain tampilan *website* antrian rs gotong royong memiliki pengaturan warna yang menarik.
- b. Desain tampilan *website* antrian rs gotong royong memiliki struktur menu yang mudah di pahami.

4. *Ease Of Use*

- a. *Website* antrian rs gotong royong sangat mudah digunakan (bersifat *user friendly*).
- b. *Website* antrian RS Gotong Royong mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.

5. *Timeliness*

Rentang waktu yang ada pada nomor antrian sesuai dengan waktu panggilan yang ada di rs gotong royong tanpa harus menunggu lama.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Setelah dilakukan magang profesi di Rumah Sakit Gotong Royong ditemukan bahwa Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) belum pernah dilakukan/diidentifikasi. Penulis mengambil 54 Sampel yang diambil selama 2 minggu jumlah pasien 300 perhari dan hitung dengan menggunakan rumus slovin, dengan menyebarkan kuesioner pada pasien melalui data ini diharapkan dapat menemukan hasil berapa persentasi yang didapatkan dari dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *Ease of use*, serta *timeliness*.