

Analisis Usability pada Aplikasi Trusmedis dalam Pelayanan Administrasi Pendaftaran Pasien

Usability Analysis on Trusmedis Applications in Patient Registration Administration Services

Azizah Zamzam¹, Urnika Mudhifatul Jannah^{*2}, Pangestuti Prima Darajat³, Ahmad Yusril Mahendra⁴, Farid Wahyudi⁵

^{1,2,3,4} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang

⁵ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Raden Rahmat Malang

e-mail: *2urnika.mudhifatul@uniramalang.ac.id

Abstrak - Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat, Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) banyak diimplementasikan di rumah sakit, namun sistem rumah sakit umumnya langsung diterapkan & digunakan tanpa diuji dahulu usability (kegunaan) aplikasinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana usability & kendala penggunaan aplikasi Trusmedis dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien di RSIA Mardi Waloeja Rampal Kota Malang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, menggunakan 15 karyawan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner & wawancara, proses analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan tabel distribusi frekuensi relatif. Penelitian menggunakan validasi ahli untuk mengetahui tingkat validasi instrumen & data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Trusmedia di RSIA Mardi Waloeja memiliki tingkat usability cukup tinggi, masing-masing indikator pada metode usability testing (USE Questionnaire) menunjukkan hasil: kegunaan (usefulness) skor rata-rata sebesar 4, kemudahan pengguna (ease of use) skor rata-rata 3,7, kemudahan mempelajari (ease of learning) skor rata-rata 3,9 & kepuasan pengguna (satisfaction) sebesar 4. Terdapat masalah dihadapi karyawan ketika menggunakan aplikasi Trusmedis : kesulitan melakukan recovery ketika mengalami error & kurangnya kemampuan beberapa karyawan untuk mengoperasikan aplikasi..

Kata kunci – Aplikasi Trusmedis, Pelayanan Pasien, Usability, USE Questionnaire

Abstract - Along the times and the demands of society, Hospital Information System (HIS) are widely implemented in hospitals, however the implementation of HIS was generally implementing & used immediately without first testing the usability of the application according to its users. This research aims to determine the usability & constraints of using the Trusmedis application in patient registration administration services at RSIA Mardi Waloejo Rampal Malang City. The research used descriptive qualitative approach, used 15 employees as samples. Data collection techniques using quistionnaire and interviews, the process of data analysis used descriptive statistics with relative frequency distribution tables. The research used an expert validation to determine the level of validity of the instrument and research data. The results of this research indicate that the Trusmedia application at RSIA Mardi Waloeja has a quiet high level of usability, each indicator on the usability testing method (USE Questionnaire) show results : usefulness got an average score of 4, ease of use got an average score 3,7, ease of learning got 3,9 & satisfaction got 4. There are problems faced by employees when using

the Trusmedis application : difficulties in recovering when experiencing error problems & lack of employee ability to operate the application.

Keywords – Trusmedis Application, Patient Services, Usability, USE Questionnaire

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Tentang Rumah Sakit No.44 Tahun 2009, rumah sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dimana harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan informasi yang benar tentang pelayanan kepada masyarakat [12]. Sesuai Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau bagi setiap orang di rumah sakit perlu mengandalkan informasi secara intensif [16]. Hal ini karena informasi mengambil peran penting dalam pengambilan sebuah keputusan [4]. Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 tentang SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) merupakan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan proses-proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan manajemen prosedur untuk mendapatkan informasi yang akurat, dimana adanya SIMRS ini merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. Sistem informasi ini digunakan sebagai cara strategis untuk pelayanan berorientasi pada kepuasan pelanggan (pasien) sehingga penggunaan teknologi dapat berdampak secara langsung dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan rumah sakit [9].

Salah satu pengembangan teknologi informasi dibidang kesehatan yang penggunaannya semakin pesat saat ini yaitu Trusmedis. Trusmedis merupakan aplikasi fasilitas kesehatan terlengkap yang digunakan oleh ribuan rumah sakit yang tersebar di 18 lebih propinsi yang ada di Indonesia. Alasan penggunaan Trusmedis karena aplikasi ini relatif mudah digunakan, lengkap dan terintegrasi [19]. Sistem informasi Trusmedis merupakan salah satu bentuk SIMRS yang berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dalam beberapa aspek seperti aspek administrasi, hukum, keuangan, dokumentasi, riset dan edukasi [12]. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi Trusmedis di suatu rumah sakit sangat penting untuk melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap pasien, selain itu Trusmedis tidak hanya digunakan untuk menjalankan operasional namun juga membantu dalam segi perkembangan sistem rumah sakit itu sendiri.

Salah satu rumah sakit yang telah memanfaatkan sistem teknologi informasi Trusmedis adalah RSIA Mardi Waloeja Rampal Kota Malang. Rumah sakit ini terus berupaya melakukan peningkatan mutu pelayanan maupun fasilitas rumah sakit. Sejak berdirinya pada tahun 1940, RSIA Mardi Waloeja menunjukkan existensinya dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Salah satu misi rumah sakit ini, mewujudkan pelayanan yang holistik dan terjangkau oleh masyarakat berdasarkan iman, pengharapan dan kasih secara cepat, akurat, aman dan nyaman. Tetapi pada praktiknya, rumah sakit ini belum pernah menguji aplikasi Trusmedis guna mengetahui dan mengukur kegunaan (*usability*) aplikasi. Maka diperlukan pengukuran *usability* untuk mengetahui tingkat efektifitas, efisiensi dan kepuasan pelanggan [4].

Sejumlah penelitian tentang pentingnya analisa *usability* pada sebuah sistem informasi pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Salah satunya, Wulandari [23] melakukan penelitian tentang *usability* aplikasi RSI Wonosobo menggunakan metode SUS (*system usability scale*). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi RSI Wonosobo

tidak memiliki nilai usability yang sangat baik atau luar biasa, namun dapat diterima oleh para pengguna. Kemudian peneliti memberikan beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dijadikan sebagai rujukan bagi pengembang aplikasi dalam melakukan perbaikan usability pada aplikasi RSI Wonosobo sehingga memiliki tingkat usability yang tinggi dan memiliki kemudahan dalam penggunaan. Yoga [24] melakukan penelitian tentang pengujian usability aplikasi halodoc menggunakan metode *system usability scale* (SUS). Hasil analisis yang diperoleh dari data kuesioner adalah mendapatkan nilai 75,75 yang berada di kategori versi *acceptability range* didapatkan hasil *Acceptable*. Sementara untuk hasil grade scale dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk kedalam kelas B. Hasil ini terbilang sangat baik dan pengguna merasa puas menggunakan aplikasi halodoc.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini membahas bagaimana usability aplikasi Trusmedis dan kendala penggunaan aplikasi dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien di RSIA Mardi Waloeja Rampal. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi dijadikan referensi oleh pihak RSIA Mardi Waloeja Rampal untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap pasien

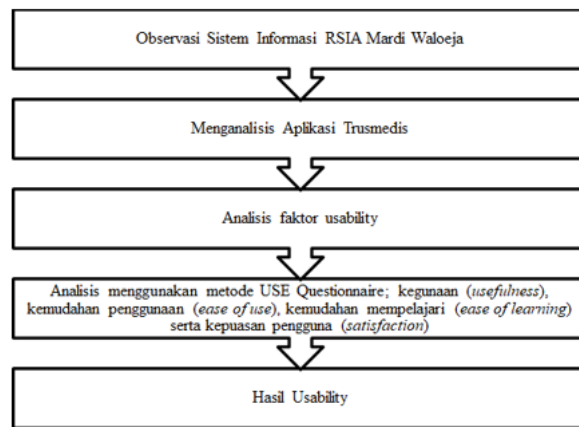
II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan berfokus pada kajian tentang kegunaan (*usability*) aplikasi Trusmedis dalam pelayanan pendaftaran pasien RSIA Mardi Waloeja Rampal. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek secara komprehensif dan dengan bantuan deskripsi kata dan bahasa dalam konteks tertentu dan menggunakan metode ilmiah yang berbeda. Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk mendeskripsikan berbagai kondisi yang berlaku di masyarakat atau berbagai realitas sosial yang menjadi obyek penelitian, merangkumnya dan menjadikannya sebagai ciri, watak, sifat, model, tanda atau gambaran tentang keadaan, situasi atau fenomena tertentu.

Terdapat sejumlah metode yang digunakan untuk mengevaluasi usability pada sebuah sistem informasi. Model yang biasa dan sering digunakan dalam evaluasi sistem informasi, di antaranya adalah [5]: (1) *System Usability Scale* (SUS); (2) *Single Ease Question* (SEQ); (3) *Technology Acceptance Model* (TAM); dan (4) *USE Questionnaire*.

Peneliti menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk melakukan testing, metode ini diperkenalkan oleh Arnold pada tahun 1998. *Usefulness, Satisfaction, and Ease of use Questionnaire* merupakan salah satu alat berupa paket kuesioner yang digunakan untuk mengukur penelitian mengenai usability menggunakan kuesioner dimana didalamnya mencakup pengukuran terhadap kepuasan pengguna. Kuesioner tersebut terdiri dari empat variabel untuk mengukur usability, yaitu variabel *usefulness* (kegunaan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *ease of learning* (kemudahan mempelajari) serta *satisfaction* (kepuasan pengguna). Kuesioner yang akan digunakan untuk pengujian dibuat dalam bentuk skor menggunakan model Skala Likert yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan pengguna terhadap pernyataan di atas, dengan menunjukkan hasil dari Sangat Tidak Setuju sampai dengan Sangat Setuju.

Kerangka berpikir merupakan pandangan peneliti dalam melihat fenomena penggunaan aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja Rampal Kota Malang. Kerangka berpikir berisi konsep penelitian yang sedang dibahas. Gambaran Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Mardi Waloeja Rampal Kota Malang. Sebagai rumah sakit terkemuka, RSIA Mardi Waloeja Rampal berupaya memberikan layanan kesehatan yang maksimal. Salah satu misi rumah sakit ini, mewujudkan pelayanan yang holistic dan terjangkau oleh masyarakat berdasarkan iman, pengharapan dan kasih secara cepat, akurat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu, untuk mendukung upaya tersebut, rumah sakit ini memanfaatkan sistem teknologi informasi berupa Trusmedis. Namun, dalam implementasinya, banyak kendala dihadapi.

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif dengan jumlah kecil akan ditentukan menggunakan teknik purposive. Teknik ini merupakan suatu cara dalam memilih sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Berdasarkan teknik yang digunakan dalam penelitian ini, objek yang dipilih merupakan objek yang dapat memberikan informasi mendalam tentang usability aplikasi Trusmedis dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien pada RSIA Mardi Waloeja Rampal. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan RSIA Mardi Waloeja Rampal yang berjumlah 15 orang. Pemilihan jumlah objek tersebut didasarkan pada kemampuan karyawan dalam menggunakan aplikasi Trusmedis. 15 karyawan terpilih memiliki kewenangan untuk mengakses aplikasi Trusmedis.

2.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Martono, 2014). Setiap instrumen memiliki data skala pengukuran, skala pengukuran merupakan skala yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif [17].

Untuk mengukur tanggapan responden maka dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala yang digunakan yaitu dengan pemberian bobot nilai antara 1 sampai 5 jawaban responden. Dalam penelitian ini terdapat satu bobot penilaian untuk jawaban responden guru yakni sebesar 5(SS), 4(S), 3(R), 2(TS), 1(STS) [17].

Tabel 1. Bobot Nilai Jawaban Responden

PERNYATAAN	
Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) dan menggunakan sumber data primer. Teknik pengumpulan data lebih banyak menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam (in depth interview). Selain itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif juga dapat dilakukan dengan mencatat data dalam catatan lapangan secara intensif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Kuesioner. Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal yang diketahuinya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti mendistribusikan angket kepada 15 karyawan pada RSIA Mardi Waloeja Rampal.

Langkah dalam menyusun butir-butir pertanyaan dalam penelitian ini berdasarkan pada sejumlah indikator USE Questionnaire diantaranya; kegunaan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use), kemudahan mempelajari (ease of learning) serta kepuasan pengguna (satisfaction). Dari beberapa indikator tersebut, kemudian akan disusun beberapa item soal. Setiap butir pertanyaan akan mengacu pada 4 indikator di atas. Penjabaran dari beberapa butir soal mengenai angket yang akan dipakai dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Jabaran Item USE Questionnaire

No	Indikator	Item
1	Kegunaan (usefulness)	Aplikasi Trusmedis membantu memberikan pelayanan Aplikasi Trusmedis membuat lebih produktif Aplikasi Trusmedis berguna Aplikasi Trusmedis dapat menghemat waktu
2	Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	Aplikasi Trusmedis mudah digunakan Aplikasi Trusmedis user friendly Menggunakan aplikasi Trusmedis tanpa instruksi tertulis Dapat melakukan recovery dengan cepat
3	Kemudahan mempelajari (<i>ease of learning</i>)	Dapat mempelajari penggunaan aplikasi Trusmedis dengan cepat Dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi
4	Kepuasan pengguna (<i>satisfaction</i>)	Puas dengan aplikasi Trusmedis Aplikasi Trusmedis menyenangkan

Cara kerja aplikasi Trusmedis sesuai
Aplikasi Trusmedis luar biasa
Merekomendasikan penggunaan aplikasi
Trusmedis

2.4. Analisa Data

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan statistik deskriptif dengan tabel distribusi frekuensi relatif. Menurut Machali (2015:319), tabel distribusi frekuensi relatif adalah salah satu jenis tabel statistik yang menyajikan frekuensi dari sebuah data penelitian dalam bentuk persen. Tabel ini juga dinamakan tabel frekuensi atau frekuensi relatif. Dikatakan demikian karena frekuensi yang disajikan bukanlah frekuensi yang sebenarnya melainkan frekuensi yang digambarkan dalam bentuk angka persen. Pada tabel, frekuensi relatif disingkat dengan f_{rel} atau f (%). Rumus yang digunakan untuk memperoleh frekuensi relatif adalah sebagai berikut:

$$P = f/n \times 100\%$$

P = Angka Persentase

N = Number of Case (jumlah frekuensi/ banyak individu) f = Frekuensi yang sedang di cari persentasenya

Pengecekan keabsahan temuan merupakan tahapan umum yang digunakan dalam studi fenomenologis kualitatif dengan cara konfirmasi responden dan validasi ahli. Dalam penelitian ini, kedua proses diterapkan. Setelah peneliti menganalisis data, baik menggunakan kuisioner dan wawancara terhadap responden, peneliti kemudian mempresentasikan dan mendiskusikan hasil analisis dengan responden untuk diverifikasi apakah data disampaikan secara lengkap dan benar. Perubahan hasil data dapat dilakukan sesuai dengan konfirmasi responden. Selain itu, peneliti juga melibatkan beberapa orang yang cukup berkompeten dalam sistem teknologi informasi untuk memvalidasi keabsahan data. Metode Triangulasi sumber data juga dilakukan dengan menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mardi Waloeja Rampal Malang awalnya merupakan perkumpulan yang bertujuan memberikan pertolongan dan perawatan di rumah kepada orang-orang sakit dan wanita bersalin dengan tidak memandang bangsa dan agama, dan lebih mendahulukan pasien yang kurang mampu. Perkumpulan ini mulai melayani masyarakat pada tahun 1940 dan masih berkedudukan di Lowokwaru Malang.

Pada tanggal 04 Januari 1949 perkumpulan ini pindah di Jl. WR. Supratman No. 01 Malang dan berkembang menjadi Rumah Bersalin yang pelaksanaannya berada di bawah naungan Yayasan Kesehatan Gereja Kristen Jawi Wetan (YK) GKJW. Dan untuk meningkatkan spesifikasi pelayanannya, Rumah bersalin inipun berkembang menjadi Rumah Sakit Bersalin Mardi Waloeja Rampal Malang.

RSIA Mardi Waloeja terus menunjukkan existensinya dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Salah satu misi rumah sakit ini, mewujudkan pelayanan yang holistic dan terjangkau oleh masyarakat berdasarkan iman, pengharapan dan kasih secara cepat, akurat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, RSIA

Mardi Waloeja mengaplikasikan teknologi dalam memberikan pelayanan, khususnya administrasi pendaftaran.

Aplikasi Trusmedis merupakan Perusahaan *Software-as-a-Service* (SaaS) yang menyediakan aplikasi fasilitas Kesehatan terlengkap yang digunakan oleh ribuan Rumah Sakit yang tersebar di 18+ propinsi yang ada di Indonesia, aplikasi ini digunakan untuk meningkatkan efisiensi fasilitas Kesehatan, seperti klinik, Rumah Sakit, Puskesmas, Apotek, Laboratorium dan Klinik Kecantikan. Aplikasi ini relative mudah digunakan, lengkap dan terintegrasi. Trusmedis tidak hanya untuk merapikan operasional namun juga membantu dalam segi perkembangannya [19]. Integrasi yang terjalin di Trusmedis : Mobile JKN, Vclaim, Pcare, Aplicare, Akuntansi, Booking Online dan akan diintegrasikan dengan LIS & QRIS.

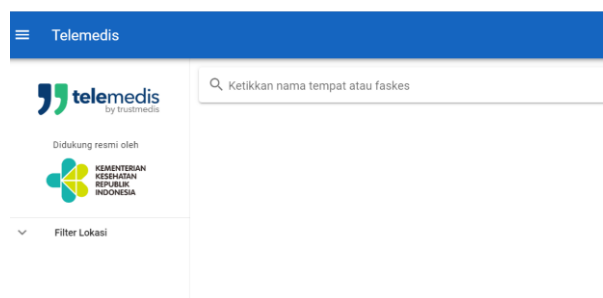
Berikut tampilan aplikasi Trusmedis yang digunakan sebagai aplikasi pendaftaran pelayanan administrasi pasien di RSIA Mardi Waloeja Rampal :

1. Tampilan awal Trusmedis akan menampilkan halaman utama dari Trusmedis yang siap digunakan oleh user atau bisa disebut tampilan login.



Gambar 2. Tampilan Awal Aplikasi Trusmedis

2. User dalam melakukan proses pelayanan administrasi terhadap pasien, user pilih icon admisi, kemudian user memilih unit pelayanan yang dituju oleh pasien.



Gambar 3. Tampilan Pemilihan Unit Pelayanan

Berikut adalah hasil masing masing indikator pada USE Questionnaire untuk mengukur usability pada aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja Rampal:

1. Kegunaan (*Usefulness*)

Aspek pertama terkait analisis usability pada aplikasi Trusmedis menggunakan USE Questionnaire yaitu kegunaan (*usefulness*). Hal ini dilakukan dalam rangka menguji kegunaan atau manfaat aplikasi Trusmedis dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Hasil aspek pertama disajikan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Analisa Kegunaan (*Usefulness*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Aplikasi Trusmedis membantu saya memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien dengan lebih efektif	2 (13%)	13 (87%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4
2	Aplikasi Trusmedis membuat saya menjadi lebih produktif dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien	1 (7%)	14 (93%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
3	Aplikasi Trusmedis berguna dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien	2 (13%)	13 (87%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
4	Aplikasi Trusmedis dapat menghemat waktu dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien	1 (7%)	12 (80%)	0 (0%)	2 (13%)	0 (0%)	

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa usability aplikasi Trusmedis memiliki tingkat kegunaan atau manfaat yang tinggi ketika digunakan dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis membantu dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien dengan lebih efektif dan membuat karyawan lebih produktif dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis juga sangat membantu dalam efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan. Meski begitu, sejumlah responden mengaku bahwa efisiensi penggunaan aplikasi Trusmedis bergantung pada kemampuan karyawan dalam penggunaan aplikasi dan masalah yang ada pada aplikasi Trusmedis itu sendiri.

2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Aspek kedua terkait analisis usability pada aplikasi Trusmedis menggunakan USE Questionnaire yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hal ini dilakukan dalam rangka menguji kemudahan pada penggunaan aplikasi Trusmedis dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Hasil aspek kedua disajikan pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Analisa Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Aplikasi Trusmedis mudah digunakan dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien	2 (13%)	12 (80%)	0 (0%)	1 (7%)	0 (0%)	3,7
2	Aplikasi Trusmedis user friendly	2 (13%)	13 (87%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
3	Saya menggunakan aplikasi Trusmedis tanpa instruksi tertulis	0 (0%)	13 (87%)	0 (0%)	2 (13%)	0 (0%)	
4	Saya dapat melakukan recovery dengan cepat ketika melakukan kesalahan pada aplikasi	0 (0%)	7 (47%)	0 (0%)	8 (53%)	0 (0%)	

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
----	------------	----	---	---	----	-----	-----------

Trusmedis

Berdasarkan data di atas, usability aplikasi Trusmedis memiliki tingkat kemudahan penggunaan (ease of use) yang tinggi ketika digunakan dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis dapat dengan mudah diakses oleh karyawan. Karyawan dapat dengan mudah menggunakan aplikasi tersebut meski tanpa petunjuk penggunaannya. Namun, terdapat permasalahan ketika terjadi kesalahan pada aplikasi tersebut. Karyawan harus menunggu perbaikan dari pihak penyedia aplikasi. Hal ini tentunya mengganggu pelayanan.

3. Kemudahan Mempelajari (*Ease of Learning*)

Aspek ketiga terkait analisis usability pada aplikasi Trusmedis menggunakan USE Questionnaire yaitu kemudahan mempelajari (ease of learning). Hal ini dilakukan dalam rangka menguji kemudahan dalam mempelajari penggunaan aplikasi Trusmedis pada pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Hasil aspek ketiga disajikan pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Hasil Analisa Kemudahan Mempelajari (*Ease of Learning*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Saya dapat mempelajari penggunaan aplikasi Trusmedis dengan cepat	0 (0%)	14 (93%)	0 (0%)	1 (7%)	0 (0%)	3,9
2	Saya dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi Trusmedis	1 (7%)	13 (87%)	0 (0%)	1 (13%)	0 (0%)	

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa secara usability, aplikasi Trusmedis memiliki tingkat kemudahan yang tinggi. Aplikasi Trusmedis mudah digunakan dan dipelajari oleh pengguna, dalam hal ini yaitu karyawan rumah sakit. Karyawan dapat mempelajari penggunaan aplikasi Trusmedis dengan cepat. Selain itu, karyawan dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi Trusmedis. Meski begitu, responden mengaku bahwa kemampuan penggunaan teknologi mempengaruhi bagaimana seseorang mempelajari aplikasi tersebut. Orang yang akrab dengan teknologi diklaim dapat dengan mudah mempelajari aplikasi Trusmedis.

4. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Aspek keempat terkait analisis usability pada aplikasi Trusmedis menggunakan USE Questionnaire yaitu kepuasan pengguna (satisfaction). Hal ini dilakukan dalam rangka menguji kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Trusmedis pada pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Hasil aspek keempat disajikan pada Tabel 6 berikut :

Tabel 6. Hasil Analisa Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan aplikasi Trusmedis	0 (0%)	15 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4'
2	Saya merasa aplikasi Trusmedis menyenangkan untuk digunakan	3 (20%)	12 (80%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
3	Cara kerja aplikasi Trusmedis sudah seperti yang saya inginkan	0 (0%)	13 (87%)	0 (0%)	2 (13%)	0 (0%)	
4	Aplikasi Trusmedis luar biasa untuk mendukung pelayanan administrasi pendaftaran	2 (13%)	13 (87%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	
5	Saya merekomendasikan penggunaan aplikasi Trusmedis dalam pelayanan administrasi pendaftaran pasien	3 (20%)	12 (80%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa usability aplikasi Trusmedis memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna ketika digunakan dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis dianggap jauh lebih mendukung, efisien, dan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan administrasi dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi Trusmedis sangat direkomendasikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja memiliki tingkat usability yang cukup tinggi. Dimana, masing-masing indikator pada USE Questionnaire yang meliputi: kegunaan (usefulness), kemudahan penggunaan (ease of use), kemudahan mempelajari (ease of learning) serta kepuasan pengguna (satisfaction) mendapatkan skor rata-rata yang cukup baik. Artinya, aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Oleh karena itu, usability aplikasi ini dapat dikatakan memenuhi karakteristik dari kualitas produk dimana subkarakteristiknya terdiri dari kemampuan untuk dapat dikenali secara sesuai (appropriate recognizability), kemudahan dipelajari (learnability), kemudahan dioperasikan (operability), dan kepuasan pengguna (Satisfaction).

Selain itu, aplikasi Trusmedis ini juga dapat dikatakan masuk dalam tiga aspek utama Effectiveness, Efficiency, dan Satisfaction. Aspek effectiveness dalam keberhasilan pengguna mencapai tujuannya ketika menggunakan aplikasi secara akurat dan menyeluruh. Aspek efficiency berhubungan dengan tingkat efektifitas suatu aplikasi yang dioperasikan oleh pengguna dengan banyaknya usaha yang digunakan dalam mencapai tujuan. Dalam hal ini usaha mencakup secara fisik atau mental dan biaya finansial. Kemudian aspek satisfaction berhubungan dengan tingkat kenyamanan pengguna ketika menggunakan suatu aplikasi atau sistem.

Usability berfungsi untuk menentukan seberapa mudah pengguna dapat menggunakan antarmuka suatu aplikasi. Suatu aplikasi disebut usable jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien dan memuaskan. Efektivitas berhubungan dengan

keberhasilan pengguna mencapai tujuan dalam menggunakan suatu perangkat lunak. Disebut efisien diukur dari kelancaran pengguna untuk mencapai tujuan tersebut. Kepuasan berkaitan dengan sikap penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.

Berdasarkan aspek kegunaan atau manfaat (*usefulness*), aplikasi Trusmedis membantu dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien dengan lebih efektif dan membuat karyawan lebih produktif dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis juga sangat membantu dalam efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan. Aplikasi yang baik akan membantu pengguna dalam mengoperasikannya sehingga membuat pengguna merasa mudah, puas dan nyaman dalam menggunakannya.

Kemudian, secara kemudahan penggunaan (*ease of use*), aplikasi Trusmedis dapat dengan mudah diakses oleh karyawan. Karyawan dapat dengan mudah menggunakan aplikasi tersebut meski tanpa petunjuk penggunaannya. Pada tingkat kemudahan, aplikasi Trusmedis mudah digunakan dan dipelajari oleh pengguna, dalam hal ini yaitu karyawan rumah sakit. Karyawan dapat mempelajari penggunaan aplikasi Trusmedis dengan cepat. Selain itu, karyawan dapat dengan mudah mengingat bagaimana cara penggunaan aplikasi Trusmedis. Penerapan teknologi informasi dalam sebuah lembaga akan memberikan kemudahan bagi lembaga itu sendiri. Penerapan teknologi informasi akan membuat lembaga mampu berkembang dan bersaing dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Terakhir, aplikasi Trusmedis juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna ketika digunakan dalam memberikan pelayanan administrasi pendaftaran pasien. Aplikasi Trusmedis dianggap jauh lebih mendukung, efisien, dan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan administrasi dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi Trusmedis sangat direkomendasikan. Penerapan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi karyawan dalam sebuah perusahaan atau lembaga. Dimana, karyawan akan bekerja lebih efisien dan efektif, serta dapat memangkas beban pekerjaan karyawan dan lembaga.

Terdapat sejumlah masalah dihadapi karyawan dalam implementasi aplikasi Trusmedis. Salah satunya, karyawan kesulitan untuk melakukan *recovery* ketika mengalami kendala *error*. Karyawan harus menunggu perbaikan dari penyedia aplikasi. Masalah utama penggunaan sistem informasi di sebuah rumah sakit salah satunya adalah masalah *maintenance*. Dimana, banyak rumah sakit tidak memiliki kontrol penuh terhadap sistem yang digunakan, sehingga ketika terdapat sebuah masalah, maka masih harus menunggu dari penyedia aplikasi.

Selain itu, beberapa karyawan berusia lanjut juga sepertinya tidak begitu menguasai penggunaan aplikasi Trusmedis. Sejumlah responden mengaku bahwa efisiensi penggunaan aplikasi Trusmedis bergantung pada kemampuan karyawan dalam penggunaan aplikasi dan masalah yang ada pada aplikasi Trusmedis itu sendiri. Kemampuan sumber daya manusia (*SDM*) dalam implementasi sistem teknologi informasi sangat menentukan. Dimana, *SDM* yang baik akan mendukung berjalannya penerapan teknologi. Kemampuan utama yang harus dimiliki utamanya adalah kemampuan dasar teknologi dan teknis penggunaan sistem informasi. Kemampuan penggunaan teknologi juga dianggap mempengaruhi bagaimana seseorang mempelajari aplikasi tersebut. Orang yang akrab dengan teknologi diklaim dapat dengan mudah mempelajari aplikasi

Trusmedis. Oleh karena itu, dalam penerapan sistem informasi penting untuk memperhatikan kemampuan dari setiap individu dalam lembaga.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja memiliki tingkat usability yang cukup tinggi. Dimana, masing-masing indikator pada *USE Questionnaire* yang meliputi: kegunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta kepuasan pengguna (*satisfaction*) mendapatkan skor rata-rata yang cukup baik. Artinya, aplikasi Trusmedis di RSIA Mardi Waloeja dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna.

Pemakaian sistem informasi oleh seluruh anggota merupakan salah satu alat pengukur kesuksesan pengembangan sistem informasi pada lembaga yang bersangkutan. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Maka dari itu, para manajer dan karyawan operasional pada RSIA Mardi Waloeja Rampal harus bisa menggunakan aplikasi yang tersedia dengan mempelajari secara langsung aspek perangkat keras dan perangkat lunak serta mengadopsi teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing tugasnya. Dengan mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi maka pemahaman terhadap penggunaan teknologi informasi akan lebih efektif dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alter, S. (2008). Defining Information Systems as Work Systems: Implications for the IS Field. *European Journal of Information Systems*, 17(5), 448–469.<http://repository.usfca.edu/at/22>.
- [2] Claver, E. (2014). The Performance of Information Systems Through Organizational Culture. *European Journal of Information Systems*, 22(7), 1–18.
- [3] Faddillah, M. I., Purnamasari, I., & Komarudin, O. (2020). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Nutribid Menggunakan Usability Testing. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(9), 358–371.
- [4] Huda, N. (2019). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website RS Siloam Palembang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer (KLIK)*, 06(01), 36–48.
- [5] ISO. (2018). Ergonomics of Human-System Interaction — Part 11: Usability: Definitions and Concepts. ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en>
- [6] Lewis, J. R. (2012). Usability Testing. In *Handbook of Human Factors and Ergonomics* (Issue November). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/0470048204.ch49>
- [7] Mahendra, A. I., & Susanty, M. (2021). Analisis Usability Pada Aplikasi Mobile Pemeriksaan Kesehatan Mata. *Jurnal Informatika*, 8(2), 151–159.
- [8] Nielsen, J. (2014). Turn User Goals into Task Scenarios for Usability Testing. NN/g Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/task-scenarios-usability-testing/>
- [9] Nuryasin, & Ayu, ndah K. (2019). Analisis Usability Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) dengan Metode Heuristic Evaluation pada Puskesmas 1 Ajibarang. *Applied Information Systems and Management (AISM)*, 2(2), 51–56.
- [10] Paul, R. J. (2009). What An Information System is, and Why is It Important to Know This. *Proceedings of the International Conference on Information Technology Interfaces, ITI*, 27–32. <https://doi.org/10.1109/ITI.2009.5196049>
- [11] Pratama, A., W, M. P., P, B. A., & F, R. A. (2021). Pengukuran Usability Aplikasi Halodoc Sebagai Layanan M- Health Menggunakan USE Questionnaire. *Seminar Nasional Informatika*

- Bela Negara (SANTIKA), 2(2016), 101– 105.
- [12] Puji Hastuti, A., Hastuti, N. M., & Yuliani, N. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 191–200.
- [13] Purnama, N. K. T., Pradnyana, I. M. A., & Agustini, K. (2019). Usability Testing Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi E-Musrenbang Bappeda Kabupaten Badung. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 16(1), 87–97.
- [14] Ramadhan, D. R., Rokhmawati, R. I., & Priharsari, D. (2021). Evaluasi Dan Perbaikan Aplikasi ONLINE RSAM Dengan Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale (SUS) Pada Rumah Sakit Anwar Medika Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2344–2354.
- [15] Satria, F. D., & Prasetyo, A. (2020). Analisis Usability pada Aplikasi Tokopedia. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5329–5335.
- [16] Setiaji, H., & Wahid, F. (2015). Masalah Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit : Pelajaran dari Beberapa Proyek. *Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed)*, 6(2), 97–105.
- [17] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [18] Surahman, M., Widiyasono, N., & Gunawan, R. (2021). Analisis Usability Dan User Experience Aplikasi Konsultasi Kesehatan Online Menggunakan System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire. *Jurnal Siliwangi*, 7(1), 1–8.
- [19] Trusmedis. (2018). Solusi Digital untuk Meningkatkan Efisiensi Fasilitas Kesehatan. Trusmedis. <https://Trusmedis.com/>
- [20] Ulul, M., Iryanto, A., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Dwi, A. (2019). Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 7093–7101.
- [21] Umam, F. K., Ramdani, F., & Wijoyo, S. H. (2021). Analisis Perbandingan Tiga Metode Evaluasi Usability Dalam Mencari Permasalahan Usability (Studi Kasus : Aplikasi Situbondo Tera’). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 514–522.
- [22] Vi, O., Siahaan, Y., Damanik, F. C., Zebua, C. J., Damanik, F. N. S., & Pipin, J. (2022). Evaluasi Usability pada Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(2), 209–224.