

STUDI DESKRIPTIF PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN FITUR PENDAFTARAN PADA APLIKASI DROENSKA MOBILE

Arkan Adib Deannova¹, Budi Kristanto², Sri Aminingsih³, Ditya Yankusuma S⁴

^{1,2,3,4}STIKES Panti Kosala

Email: arkangalaxys9plus@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang. Sistem pendaftaran di rumah sakit sering menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Banyak rumah sakit di Indonesia masih menggunakan metode pendaftaran manual, yang menyebabkan antrian Panjang dan ketidak nyamanan. Dengan kemajuan teknologi, aplikasi pendaftaran online seperti Droenska mobile diperkenalkan untuk emudahkan proses pendaftaran pasien rawat jalan. Tujuan Penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi pasien rawat jalan terhadap penggunaan fitur pada aplikasi Droenska Mobile.Desain Penelitian. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode observasional deskriptif dan melibatkan 30 responden yang telah menggunakan aplikasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 12 pertanyaan terkait fitur aplikasi.Subyek penelitian. Populasi pada peneltian ini adalah pasien rawta jalan di rumah sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. teknik sampling yang digunakan *consecutive sampling*.Hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% responden memiliki persepsi positif, dengan 96,7% menyatakan menerima balasan pendaftaran dengan cepat. Meskipun mayoritas puas, 30% responden melaporkan kendala saat login, dan 33,3% mengalami kesulitan dalam pengisian data. Beberapa responden juga mengindikasikan kurangnya informasi yang disediakan dalam aplikasi.Kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi Droenska Mobile telah memberikan kemudahan dalam pendaftaran bagi pasien, namun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki, terutama terkait kualitas jaringan dan kejelasan petunjuk pengisian data. Rekomendasi untuk pengembang aplikasi adalah melakukan optimalisasi teknis dan pembaruan informasi agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Pendaftaran Online, Aplikasi Droenska Mobile, Rawat Jalan, Efisiensi Layanan, Kendala Teknis, Kualitas Jaringan.

ABSTRACT

Background: The registration system in hospitals is often an important factor affecting patient satisfaction. Many hospitals in Indonesia still use manual registration methods, which cause long queues and inconvenience. With the advancement of technology, online registration applications such as Droenska mobile are introduced to facilitate the registration process of outpatients. Research Objective: This study was conducted to determine how outpatients perceptions of the use of features in the Droenska Mobile application are described. Research Design: This research design uses a quantitative approach with descriptive observational methods and involves 30 respondents who have used the application. Data was collected

through a questionnaire consisting of 12 questions related to application features. Subjects: The population in this study were outpatients at Dr Oen Kandang Sapi Solo hospital. The number of samples in this study were 30 respondents. sampling technique used consecutive sampling. Univariate analysis using the experts tes Research Results: The results showed that 100% of respondents found the application easy to use, with 96.7% stating that they received registration replies quickly. Although the majority were satisfied, 30% of respondents reported problems logging in, and 33.3% had difficulty filling in data. Some respondents also indicated a lack of information provided in the app Conclusion: The conclusion of this study is that the Droenska Mobile application has provided convenience in registration for patients, but there are still technical obstacles that need to be improved, especially related to network quality and clarity of data filling instructions. Recommendations for application developers are to carry out technical optimisation and information updates so that the user experience can be improved.

Keywords: Patient Perception, Online Registration, Droenska Mobile Application, Outpatient Care, Service Efficiency, Technical Constraints, Network Quality.

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2014 tentang sistem informasi kesehatan yang membahas Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

Pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data dan pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM. Dengan memanfaatkan komputer di bidang pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan relative sangat kecil (Afdoli & Malau, 2019). Menurut Wijaya, et al. (2023), penggunaan aplikasi pendaftaran online di bagian pendaftaran dapat memberikan berbagai manfaat. Hal ini dilaporkan oleh kebanyakan fasilitas pelayanan kesehatan yang telah mengimplementasikan penggunaan pendaftaran secara online. Hal ini antara lain mengurangi antrian, menurunkan waktu tunggu dan akhirnya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, karena pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Aplikasi pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo adalah sebuah aplikasi berbasis mobile yang berjalan pada sistem operasi Android yang telah sukses menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo yaitu menyelesaikan permasalahan seputar antrean pendaftaran rawat jalan yang salah satu buktinya adalah aplikasi yang baru di-release pada tahun 2018 sudah diunduh lebih dari 50.000 pengguna pada Playstore. Dari hasil studi pendahuluan, rata-rata jumlah pengguna setiap bulannya sebanyak 2326 orang.

Suatu aplikasi dikatakan memiliki kebergunaan ditentukan oleh beberapa aspek seperti fitur, desain, tingkat kelengkapan suatu aplikasi, dan tingkat penyelesaian tugas yang diberikan aplikasi kepada pengguna. Untuk mengvaliditas suatu aplikasi dikatakan memiliki kebergunaan dari sisi pengguna dapat diuji dengan menggunakan metode yang disebut *usability testing*. Pada metode *usability testing* terdiri dari penilaian efektivitas suatu sistem, efisiensi suatu sistem, dan kebergunaan suatu sistem dari sisi pengguna. *Usability* adalah salah satu komponen utama pada pengembangan suatu sistem ataupun aplikasi, karena akan mempengaruhi interaksi antara pengguna dengan aplikasi tersebut. Dengan memiliki *usability* yang baik maka suatu aplikasi akan meminimalisir suatu hambatan dalam penggunaan aplikasi tersebut, peningkatan produktivitas penggunaan aplikasi, dan peningkatan kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi (Nugroho & Sonhaji, 2023). Pada aplikasi rawat jalan Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo dikatakan memiliki *usability* yang baik jika memiliki aspek efektivitas, efisiensi, dan pengguna merasakan kebergunaan aplikasi tersebut. Pada aplikasi Droenska Mobile belum dilakukan evaluasi secara berkala/rutin, namun evaluasi dilakukan jika ada perubahan jadwal dokter dan pembaruan system.

Berdasarkan uraian di atas sangat diperlukan evaluasi dari penggunaan aplikasi dari perspektif pengguna, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Studi Deskriptif Persepsi Pasien Rawat Jalan terhadap Penggunaan Fitur Pendaftaran pada Aplikasi Droenska Mobile”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode observasional deskriptif dan melibatkan 30 responden yang telah menggunakan aplikasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari 12 pertanyaan terkait fitur aplikasi. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. teknik sampling yang digunakan *consecutive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN**A. Distribusi Frekuensi Usia, Jenis kelamin, Pekerjaan, dan Pendidikan Responden****Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia, Jenis kelamin, Pekerjaan, dan Pendidikan Responden**

Karakter Responden	f	Presentase (%)
Usia		
20-30	8	26,66
30-40	11	36,66
40-50	7	23,33
50-60	3	10
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	30
Perempuan	21	70
Pekerjaan		
Swasta	19	63,33
Wiraswasta	2	6,66
Perawat	1	3,33
Nakes	1	3,33
Mahasiswa	2	6,66
Pedagang	2	6,66
IRT	2	6,66
Dosen	1	3,33
Pendidikan terakhir		
S2	1	3,33
S1	5	16,66
D3	10	33,33
SMA/SMK	14	46,66

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik usia responden menunjukkan sebagian besar berumur 30-40 tahun yaitu sebanyak 11 responden (36,66%), berumur 20-30 tahun sebanyak 8 responden (26,66%), berumur 40-50 tahun sebanyak 7 responden (23,33%), dan berumur 50-60 tahun sebanyak 3 responden (10%). Karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 21 responden (70%), dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9 responden (30%). Karakteristik pekerjaan responden menunjukkan sebagian besar adalah swasta yaitu sebanyak 19 responden (63,33%), wiraswasta sebanyak 2 responden (6,66%), mahasiswa sebanyak 2 responden (6,66%), pedagang sebanyak

2 responden (6,66%), IRT sebanyak 2 responden (6,66%), perawat sebanyak 1 responden (3,33%), nakes sebanyak 1 responden (3,33%), dan dosen sebanyak 1 responden (3,33%). Karakteristik tingkat pendidikan responden menunjukkan sebagian besar berpendidikan menengah (SMA/SMK) yaitu sebanyak 14 responden (46,66%), berpendidikan D3 sebanyak 10 responden (33,33%), berpendidikan S1 sebanyak 5 responden (16,66%), dan berpendidikan S2 sebanyak 1 orang (3,33%).

B. Tabel Analisis Univariat

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap fitur pada Aplikasi Droenska Mobile

Persepsi pasien	Frekuensi	%
Baik	30	100
Tidak baik	0	0
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap fitur pada aplikasi droenska mobile di atas, 100% responden menunjukkan persepsi baik, sedangkan untuk persepsi tidak baik menunjukkan di angka 0%.

Pembahasan:

Pada pertanyaan pertama yaitu “apakah data yang diminta pada saat melakukan pendaftaran mudah dipahami?” diperoleh hasil 30 responden (100%) menjawab dengan jawaban “Ya” yang berarti data yang diminta oleh sistem aplikasi mudah dipahami oleh pengguna. Hasil survei yang menunjukkan bahwa 100% responden menyatakan data yang diminta saat pendaftaran mudah dipahami, seperti adanya fitur-fitur pilihan yang memudahkan pasien untuk mengaplikasikan Droenska Mobile, menegaskan pentingnya desain antarmuka yang intuitif dalam aplikasi kesehatan. Desain antarmuka yang baik berfungsi sebagai media komunikasi antara pengembang dan pengguna, memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan mudah diakses. Penelitian Dewi et al. (2022) menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran online memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendaftar secara mandiri kapan saja, mengurangi antrian, dan memungkinkan rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih akurat dan tepat sasaran. Dengan demikian, penerapan desain antarmuka yang berfokus pada kebutuhan pengguna dalam aplikasi pendaftaran kesehatan tidak hanya meningkatkan

pemahaman pengguna terhadap data yang diminta, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi operasional dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Pada pertanyaan kedua, yaitu “Apakah setelah melakukan pendaftaran online cepat mendapatkan balasan?”, sebagian besar responden (97%) merasa puas dengan kecepatan balasan yang diberikan. Namun, satu responden (3,3%) dari 30 orang menyatakan bahwa mereka tidak merasa mendapatkan balasan dengan cepat. Meskipun demikian, responden tersebut tidak memberikan alasan yang jelas mengenai ketidakpuasannya. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan masalah teknis atau kesalahan dalam sistem yang belum teridentifikasi. Fajar et al. (2022) menjelaskan bahwa kecepatan respon dalam aplikasi pendaftaran *online* sangat penting untuk menjaga kenyamanan pengguna dan memastikan efisiensi dalam pelayanan. Keterlambatan dalam memberikan konfirmasi atau balasan setelah pendaftaran dapat berakibat pada ketidakpuasan pengguna, yang berpengaruh pada pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Secara keseluruhan, meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan aplikasi pendaftaran online, adanya satu responden yang tidak puas menunjukkan bahwa pengembangan lebih lanjut terkait kecepatan respon aplikasi masih diperlukan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Pada pertanyaan ketiga, yaitu “Apakah informasi tentang pelayanan di rumah sakit pada aplikasi sudah jelas?”, sebagian besar responden merasa puas dengan informasi yang disediakan. Yaitu dengan informasi layanan aplikasi yang cukup jelas seperti informasi pelayanan pendaftaran, informasi riwayat pendaftaran, informasi dompet medis, informasi klinik & jadwal, informasi klinik eksekutif dan informasi cari dokter. Namun, satu responden (3,3%) dari 30 orang menyatakan bahwa informasi mengenai pelayanan di rumah sakit pada aplikasi tidak cukup jelas. Meskipun demikian, responden tersebut tidak memberikan alasan yang lebih rinci terkait ketidakpuasannya. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan bahwa sebagian informasi penting yang terkait dengan layanan rumah sakit mungkin belum dipaparkan dengan cara yang mudah dipahami atau diakses oleh pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Dinata et al. (2020) mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi pendaftaran online berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar responden merasa informasi yang disediakan sudah jelas, *feedback* dari satu responden yang merasa kurang puas menunjukkan

bahwa ada ruang untuk meningkatkan kejelasan informasi dalam aplikasi pendaftaran rumah sakit, agar seluruh pengguna dapat memperoleh pemahaman yang sama dan memanfaatkan aplikasi dengan maksimal.

Pada pertanyaan keempat, yaitu “Apakah terdapat pemberitahuan tentang perubahan jadwal dokter pada aplikasi?”, seluruh responden (100%) menjawab “Ya”. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran yang digunakan sudah menyediakan fitur yang memungkinkan pengguna untuk menerima pemberitahuan terkait perubahan jadwal dokter. Pemberitahuan semacam ini sangat penting untuk menjaga kelancaran komunikasi antara rumah sakit dan pasien, serta memastikan pasien dapat mengikuti jadwal pertemuan mereka tanpa mengalami kebingungan atau ketidaksesuaian waktu.

Menurut Fajar et al. (2022), fitur pemberitahuan yang terintegrasi dalam aplikasi pendaftaran dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan informasi yang relevan secara tepat waktu, seperti perubahan jadwal dokter atau informasi terkait layanan lainnya. Dengan adanya fitur pemberitahuan ini, rumah sakit dapat meminimalkan ketidaknyamanan pasien akibat jadwal yang tidak sesuai atau terlewat.

Pada pertanyaan kelima, yaitu “Apakah terdapat notifikasi yang berisi pemberitahuan bahwa antrian sudah dimulai?”, sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi sudah memberikan notifikasi tersebut. Namun, satu responden (3,3%) dari 30 orang menyatakan bahwa mereka tidak menerima pemberitahuan tersebut, meskipun alasan di balik ketidakpuasannya tidak dijelaskan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan kemungkinan adanya masalah teknis atau kekurangan fitur pada aplikasi yang mungkin tidak sepenuhnya terintegrasi dengan sistem manajemen antrian rumah sakit. Menurut Fajar et al. (2022), notifikasi yang menginformasikan bahwa antrian telah dimulai sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan pasien tidak terlewat atau bingung mengenai waktu giliran mereka. Notifikasi semacam ini bisa meminimalisir keterlambatan atau kekeliruan, serta memberikan kenyamanan lebih bagi pasien yang sudah berada di rumah sakit.

Penelitian oleh Sutrisno & Santoso (2020) mengungkapkan bahwa aplikasi kesehatan yang baik harus mampu memberikan notifikasi yang akurat dan tepat waktu, termasuk mengenai status antrian, untuk meminimalkan ketidaknyamanan pasien dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Keterlambatan dalam pemberian notifikasi ini dapat berdampak pada ketidakpuasan pengguna terhadap sistem antrian yang ada. Secara keseluruhan, meskipun mayoritas responden merasa bahwa aplikasi telah memberikan pemberitahuan yang tepat

waktu mengenai status antrian, *feedback* dari satu responden yang tidak merasakan pemberitahuan tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal pengelolaan dan pengiriman notifikasi dalam aplikasi pendaftaran rumah sakit.

Pada pertanyaan keenam, yaitu “Apakah pada fitur pendaftaran ditemui adanya petunjuk pengisian?”, dua responden (6,7%) dari 30 orang mengatakan "Tidak". Di dalam aplikasi terdapat adanya petunjuk pengisian seperti pilihan pasien, pilihan penanggung, pilihan tanggal pemeriksaan, pilihan klinik, pilihan dokter, dan pilihan jadwal praktek dokter. Salah satu responden memberikan saran berupa peningkatan layanan, meskipun mereka mengakui bahwa aplikasi dan pelayanan secara umum sudah bagus. Namun, kedua responden tersebut tidak menjelaskan alasan mereka merasa petunjuk pengisian kurang jelas. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi sudah baik, masih ada beberapa yang mungkin merasa bahwa petunjuk pengisian tidak cukup informatif atau mudah diikuti.

Menurut Sulaiman & Nugroho (2020) dalam penelitiannya mengenai aplikasi layanan kesehatan berbasis mobile menyatakan bahwa evaluasi terhadap *usability*, termasuk petunjuk pengisian, sangat diperlukan untuk mengetahui apakah aplikasi sudah memenuhi kebutuhan pengguna dari segi kenyamanan dan kemudahan. Menyediakan petunjuk pengisian yang memadai akan memastikan bahwa aplikasi tersebut tidak hanya fungsional, tetapi juga efektif dalam memfasilitasi pengguna untuk mengisi data dengan benar. Secara keseluruhan, meskipun aplikasi pendaftaran telah dianggap cukup baik oleh sebagian besar responden, ada potensi untuk meningkatkan elemen desain, khususnya dalam hal petunjuk pengisian. Peningkatan ini dapat memberikan pengalaman yang lebih lancar dan nyaman bagi semua pengguna, khususnya mereka yang kurang familiar dengan aplikasi berbasis teknologi.

Pada pertanyaan ketujuh, yaitu "Apakah terdapat kendala pada saat mendaftar/login ke aplikasi?", sembilan responden (30%) dari 30 orang melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran atau login ke aplikasi. Kendala yang paling sering disebutkan adalah jaringan yang lambat dan masalah data yang tidak tersimpan dengan benar, yang menyebabkan mereka kesulitan untuk login kembali ke aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi pendaftaran telah dirancang untuk mempermudah proses administrasi, masih ada faktor teknis yang menghambat kelancaran penggunaannya, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau masalah pada sistem penyimpanan data.

Menurut Fajar et al. (2022), masalah teknis seperti koneksi internet yang lambat atau kesalahan dalam penyimpanan data sering menjadi hambatan dalam aplikasi berbasis mobile.

Kecepatan akses internet yang buruk dapat mempengaruhi kecepatan pemrosesan aplikasi, sementara kesalahan dalam menyimpan data bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna yang harus mengulang proses pendaftaran atau login. Oleh karena itu, aplikasi perlu memiliki sistem yang dapat mengatasi kendala-kendala teknis semacam ini agar pengalaman pengguna tetap lancar.

Pada pertanyaan kedelapan, yaitu “Jika Anda melakukan pendaftaran online, apakah terdapat kendala dalam pengisian data saat mendaftar via aplikasi Droenska Mobile?”, sebanyak 10 dari 30 responden (33,3%) menyatakan bahwa mereka menghadapi kendala. Dua dari 10 responden tersebut menyebutkan bahwa masalah yang mereka alami berkaitan dengan jaringan yang lambat dan kesulitan untuk terhubung ke aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah dikembangkan untuk mempermudah proses pendaftaran secara daring, masih ada tantangan teknis yang perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Menurut Fajar et al. (2022), kecepatan dan stabilitas jaringan internet sangat memengaruhi efektivitas aplikasi berbasis daring, terutama dalam proses yang membutuhkan pengisian data secara real-time. Aplikasi yang dirancang untuk mendukung pendaftaran online sebaiknya memiliki fitur yang mampu mengatasi masalah jaringan, seperti mekanisme penyimpanan sementara (caching) atau opsi pengisian data secara offline yang dapat disinkronkan saat koneksi tersedia. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Droenska Mobile telah memberikan kemudahan bagi sebagian besar pengguna, ada beberapa kendala teknis yang harus diperhatikan, khususnya terkait jaringan dan pengisian data. Perbaikan pada sisi teknis dan penyediaan dukungan tambahan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pada pertanyaan kesembilan, yaitu "Apakah informasi yang disediakan pada aplikasi masih kurang?", sebanyak 4 dari 30 responden (13,3%) menyatakan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi Droenska Mobile masih dirasa kurang. Informasi yang disediakan aplikasi meliputi pendaftaran, riwayat pendaftaran, dompet medis, klinik & jadwal, klinik eksekutif, informasi cari dokter, dan informasi-informasi penting tentang perubahan jadwal dokter, informasi antrean hingga informasi terkait kesehatan. Meskipun demikian, responden tidak memberikan penjelasan spesifik mengenai jenis informasi yang dirasakan kurang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan informasi yang disediakan, masih ada kebutuhan untuk evaluasi lebih lanjut terkait kelengkapan informasi dalam aplikasi.

Pradita (2021) menekankan pentingnya fitur pencarian dan kategori informasi yang terorganisir dalam aplikasi kesehatan. Dengan adanya fitur tersebut, pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus merasa bingung atau kehilangan waktu. Selain itu, aplikasi juga perlu memiliki fitur umpan balik (feedback) untuk membantu pengembang memahami kebutuhan pengguna terkait informasi tambahan yang mereka perlukan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Droenska Mobile telah menyediakan informasi yang dianggap memadai oleh sebagian besar pengguna, tetap perlu dilakukan peningkatan dalam hal kelengkapan, relevansi, dan kemudahan akses terhadap informasi. Hal ini dapat dicapai melalui pembaruan rutin, fitur pencarian yang efisien, serta penyediaan saluran umpan balik dari pengguna.

Pada pertanyaan kesepuluh, yaitu "Apakah fitur-fitur dalam aplikasi masih kurang jelas?", sebanyak 1 dari 30 responden (3,3%) menyatakan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi masih kurang jelas. Di dalam aplikasi mempunyai fitur pendaftaran berupa rawat jalan (medical check-up, pemeriksaan laboran, dan unit penunjang), lalu ada riwayat pendaftaran, dompet meids, klinik & jadwal, klinik eksekutif, dan cari dokter, ada juga informasi meliputi berita, kotak saran, dan petunjuk. Responden ini tidak memberikan penjelasan yang signifikan terkait aspek fitur mana yang dirasa kurang jelas. Meskipun mayoritas responden tidak mengalami masalah dalam memahami fitur aplikasi, temuan ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk terus menyempurnakan antarmuka aplikasi agar lebih mudah dipahami oleh semua pengguna.

Menurut Mohajeri & Cheng (2022) bahwa aplikasi kesehatan harus memberikan opsi personalisasi fitur sehingga pengguna dapat menyesuaikan pengalaman mereka sesuai kebutuhan. Personalisasi fitur ini, seperti penyesuaian tampilan atau pengaturan preferensi, dapat membuat aplikasi lebih ramah bagi berbagai tipe pengguna. Berdasarkan temuan ini, meskipun sebagian besar pengguna tidak mengalami kesulitan, perlu adanya evaluasi lanjutan untuk memastikan fitur-fitur dalam aplikasi Droenska Mobile dirancang secara inklusif dan dapat diakses dengan mudah oleh semua pengguna.

Pada pertanyaan kesebelas, yaitu "Apakah dalam aplikasi masih lambat merespon atau error?", sebanyak 4 dari 30 responden (13,3%) menjawab "Ya", yang menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengguna yang mengalami masalah terkait lambatnya respon atau error dalam aplikasi. Dari 4 responden tersebut, 2 di antaranya mengeluhkan masalah jaringan

lambat saat masuk ke aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya kendala teknis yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Droenska Mobile.

Hasil penelitian oleh Wijaya et al. (2023), yang menyatakan bahwa aplikasi kesehatan yang responsif dan bebas dari gangguan teknis dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Keandalan aplikasi dalam memberikan layanan tanpa adanya error atau keterlambatan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan temuan ini, meskipun sebagian besar pengguna tidak mengalami masalah performa, tetap diperlukan evaluasi dan peningkatan dari sisi teknis untuk memastikan aplikasi Droenska Mobile dapat berfungsi dengan optimal di berbagai kondisi jaringan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 30 responden mengenai penggunaan aplikasi Droenska Mobile untuk pendaftaran kesehatan online, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, dengan data pendaftaran yang dapat dipahami dan balasan pendaftaran yang cepat. Walaupun demikian, beberapa kendala teknis, seperti jaringan yang lambat, masalah saat login, dan kesulitan dalam pengisian data, masih dirasakan oleh sebagian kecil pengguna. Secara keseluruhan, aplikasi Droenska Mobile sudah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan kesehatan, namun perlu adanya perbaikan pada beberapa aspek, terutama yang berkaitan dengan kualitas jaringan dan pengoptimalan petunjuk serta informasi dalam aplikasi untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Droenska Mobile sudah memberikan pengalaman yang memadai bagi sebagian besar penggunanya. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan kualitas jaringan, petunjuk pengisian data, dan informasi yang lebih lengkap. Pengembang aplikasi perlu terus melakukan perbaikan teknis agar aplikasi tetap dapat berfungsi dengan baik, meskipun dalam kondisi jaringan yang kurang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Afdoli & Malau. (2019). Efektifitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Jurnal of Multidisciplinary Research and Development*.

- Dewi, S. (2022). Desain UI/UX Aplikasi Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Berbasis Website dengan Metode Design Thinking. *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 8(1), 45-53. Diakses dari <https://jurnal.sar.ac.id/index.php/satin/article/view/1031>.
- Dewi, S., & Santoso, H. (2020). Sistem Notifikasi Antrian Online pada Aplikasi Layanan Kesehatan Berbasis Android. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 15(3), 211-218.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233.
- Fajar, D. A., et al. (2022). Optimalisasi Layanan Rawat Jalan: Desain User Interface Aplikasi Pendaftaran Online Berbasis Mobile. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), 94-102. Diakses dari <https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/494>.
- Heryana, A. (2017). Sistem: Teori, Pengertian, dan Berpikir Sistem Aplikasi dalam Bidang Kesehatan. Diakses dari https://www.researchgate.net/profile/Ade_Heryana2/publication/321012052_Sistem_teoripengertian_dan_berfikir_sistem_dalam_bidang_kesehatan/links/5a073270a6fdcc65eab3a7e0/Sistem-teoripengertian-dan-berfikir-sistem-dalam-bidang_kesehatan.pdf.
- Mohajeri, B., & Cheng, J. (2022). "Inconsistent Performance": Understanding Concerns of Real-World Users on Smart Mobile Health Applications Through Analyzing App Reviews. *arXiv preprint arXiv:2208.10705*.
- Pradita. (2021). Desain Antarmuka Berbasis Kebutuhan Pengguna. *Jurnal Inovasi Informatika*, 6(2), 123-130. Diakses dari <https://jurnal.pradita.ac.id/index.php/jii/article/view/147>.
- Santoso, H., et al. (2024). Peran Umpan Balik Pengguna dalam Pengembangan Aplikasi Kesehatan Berbasis Mobile. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(3), 78-85.
- Suara, (2023). *Psikologi dan Dasar Keperawatan dengan Pendekatan Resiliensi Perawat dan Pasien*. CV TRANS INFO MEDIA: Jakarta Timur.
- Sulaiman, A., & Nugroho, Y. (2020). Evaluasi Usability Aplikasi Layanan Kesehatan Berbasis Mobile: Studi Kasus Aplikasi Pendaftaran Pasien. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(1), 56-64. Diakses dari <https://jts.unisula.ac.id/index.php/jts/article/view/301>.

- Sutrisno, H., & Santoso, H. (2020). Sistem Notifikasi Antrian Online pada Aplikasi Layanan Kesehatan Berbasis Android. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 15(3), 211-218. Diakses dari <https://journal.uns.ac.id/index.php/tech/article/view/2536>.
- Wijaya, et al. (2023). Model Rancangan Aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Web Di Klinik Dokter X. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* 6(1).