

Analisis Kemanfaatan Penggunaan WhatsApp Blast Dalam Survei Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS EMC Pulomas Tahun 2023

Hijriani

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136331&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini berkembang sangat cepat dan pesat termasuk di dalam bidang kesehatan. Rumah sakit harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi di rumah sakit salah satunya melakukan survei kepuasan pasien dengan e-survei. Rumah sakit selayaknya suatu instansi penyelenggara layanan publik harus melakukan survei kepuasan pasien secara rutin minimal satu kali dalam setahun. RS EMC Pulomas menggunakan WhatsApp Blast untuk melakukan survei kepuasan pasien sejak tahun 2022 namun belum pernah dilakukan evaluasi terhadap penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemanfaatan dari penggunaan WhatsApp Blast dalam survei kepuasan khususnya di unit rawat jalan RS EMC Pulomas dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Akan dilakukan penelitian apakah terdapat hubungan antara persepsi kemanfaatan penggunaan, kemudahan penggunaan, sikap dan minat pengguna dengan karakteristik demografi (tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain non eksperimental dan pendekatan potong lintang. Didapatkan hasil yang signifikan bahwa karakteristik demografi pada pasien rawat jalan RS EMC Pulomas tahun 2023 memiliki hubungan dengan persepsi kemanfaatan penggunaan, kemudahan penggunaan, sikap pengguna, dan minat pengguna WA Blast dalam Survei Kepuasan Pasien sehingga didapatkan gambaran dari kondisi nyata kemanfaatan penggunaan WA Blast dalam survei kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan RS EMC Pulomas. WhatsApp Blast seterusnya dapat digunakan oleh RS EMC Pulomas untuk mengetahui indeks kepuasan pasien. Evaluasi dan monitoring berkala terhadap isi dari WA Blast Survei Kepuasan Pasien akan menjadi masukan dan saran untuk manajemen RS EMC Pulomas sehingga manajemen dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit khususnya di rawat jalan.

Technological developments are currently developing very quickly and rapidly, including in the health sector. Hospitals must be able to adapt to technological advances in hospitals, one of which is conducting patient satisfaction surveys with e-surveys. The hospital, like a public service institution, must conduct a routine patient satisfaction survey at least once a year. EMC Pulomas Hospital has used WhatsApp Blast to conduct patient satisfaction surveys since 2022 but has never evaluated its use. This study aims to analyze the use of WhatsApp Blast in satisfaction surveys, especially in the outpatient unit of EMC Pulomas Hospital using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. Research will be carried out whether there is a relation between perceived usefulness of use, ease of use, user attitudes and user interests with demographic characteristics (education level, age, and gender). This research is a quantitative study with a non-experimental design and a cross-sectional approach. Significant results were obtained that the demographic characteristics of outpatients at EMC Pulomas Hospital in 2023 had a relation with perceptions of the usefulness of use, ease of use, user attitudes, and user interests of WA Blast users in the Patient Satisfaction Survey so that an overview of the real conditions of the use of using WA Blast in the survey was obtained in the Outpatient Unit of EMC Pulomas Hospital. WhatsApp Blast can then be used by EMC Pulomas Hospital

to determine patient satisfaction index. Periodic evaluation and monitoring of the contents of the WA Blast Patient Satisfaction Survey will become input and suggestions for the management of EMC Pulomas Hospital so that management can improve their services at the hospital, especially in outpatient care.</div>