

Analisis Kepuasan Pasien Pengguna Pembayaran QRIS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Koja

Dewi Surlialy, Lily Widjaja, Puteri Fannya, Noor Yulia

Universitas Esa Unggul, Jakarta

ABSTRACT

Background of Study: Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perceived performance or results with expectations. The level of patient satisfaction is crucial to assess the quality of services and ensure the continuity and improvement of hospital services. This study aims to understand the transaction flow using the QRIS (Quick Response Indonesia Standart) method, the characteristics of patients who use QRIS transactions, and the satisfaction of patients using QRIS payment transactions in the outpatient services of Koja General Hospital using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method.

Methods: The data used in this study are primary data collected from 106 respondents. The sampling technique in this study is non-probability sampling, specifically accidental sampling.

Results: The results of the study show that the payment transaction flow at Koja General Hospital is highly prospective. The characteristics of patients using the QRIS method are predominantly aged 26-35 years, female, with a bachelor's degree or D4 education, employed as private employees, and with an average income of $\geq$ Rp. 4,901,798. The level of patient satisfaction in the outpatient services of Koja General Hospital showed that 59.4% of patients were satisfied with the content aspect, 59.4% with the accuracy aspect, 84.9% with the format aspect, 67.9% with the ease of use aspect, and 50.9% with the timeliness aspect.

Conclusion: Overall, the results indicate that the majority of patients are satisfied with the use of the QRIS method at Koja General Hospital, with a satisfaction percentage of 86.8%.

Keywords: Patient satisfaction; End User Computing Satisfaction; QRIS

Korespondensi: Dewi Surlialy, Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia, 081286893196, dewisurlialy012@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam proses peningkatan akses teknologi khususnya pada layanan transaksi, saat ini terdapat perkembangan layanan baru dalam pembayaran digital berupa dompet digital sebagai bentuk utama uang elektronik. Dompet digital ini dapat menyimpan sejumlah dana dengan nominal tertentu dalam suatu aplikasi yang dapat diakses melalui telepon genggam. Adapun beberapa aplikasi dompet digital yang terkenal dikalangan masyarakat Indonesia antara lain, Dana, OVO, Doku, GoPay, dan Link Aja. Kelebihan dari transaksi pembayaran secara digital atau non tunai ini yaitu terletak pada kepraktisan, kenyamanan, serta keamanannya (Kumala & Mutia, 2020).

Banyaknya aplikasi pembayaran digital yang digunakan maka pelanggan juga memerlukan banyak ruang penyimpanan di handphonenya. Kode *Quick Response* atau yang sering disebut QR Code merupakan satu diantara jenis kode matrik yang memuat secara detail identitas pelanggan dan nomor sertifikat yang tertera di dalamnya (Manurung & Lestari, 2020). Berdasarkan hal tersebut, Bank Indonesia menetapkan ketentuan QRIS (*Quick Response Indonesia Standart*) sebagai standar pembayaran yang memanfaatkan kode QR sebagai metode penyelenggaraan pembayaran digital. Guna mempercepat transaksi keuangan digital, maka QRIS dibentuk berkolaborasi dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Satu kode QR disediakan QRIS untuk semua mode pembayaran digital (Bank Indonesia, 2014).

Kehadiran QRIS mengurangi kemungkinan penyedia mudah tertipu saat menggunakan uang palsu, meminimalkan bahaya pencurian uang dan membantu pembangunan pemerintah ekonomi digital di wilayah tertentu. Selain itu, hal ini juga membantu konsumen karena mereka memiliki berbagai pilihan pembayaran. Penggunaan QRIS, dalam hal ini menjadi solusi untuk melindungi konsumen dan mewujudkan masyarakat dengan meminimalkan penggunaan uang tunai (PADG Bank Indonesia, 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas penggunaan QRIS dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian Nainggolan dkk. (2022) mengenai analisis kepuasan Gen Z dalam menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar menemukan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan QRIS. Sari & Raya (2022) dalam studinya terhadap UMKM di Pasar Rangkasbitung juga membuktikan bahwa kualitas layanan QRIS secara parsial memengaruhi kepuasan transaksi. Serta, penelitian oleh Hutabarat (2022) yang meneliti UKM di Kota Medan menemukan bahwa penggunaan QRIS berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan produsen.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Koja yang berlokasi di Jl. Deli No.4, RT.11/RW.7, Koja, Kec. Koja, Jakarta Utara Utara merupakan rumah sakit tipe B dengan jumlah tempat tidur 925 adalah salah satu rumah sakit yang menggunakan transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan. Penelitian ini dilakukan di loket pendaftaran umum pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di RSUD Koja, metode transaksi QRIS telah berlangsung sejak tahun 2021 pada masa pandemi Covid-19. Dengan tujuan supaya tidak ada kontak langsung antara pasien dan petugas kasir.

Pembayaran QRIS di RSUD Koja dapat digunakan untuk pembayaran apotik, laboratorium, rontgen, rawat inap, serta pelayanan tindakan lainnya. Pasien pengguna transaksi QRIS pada awal penggunaannya masih sedikit, sekitar 1-3 orang dalam sehari pengguna pada pelayanan rawat jalan, dikarenakan mayoritas warga sekitar RSUD Koja adalah warga menengah kebawah. Namun setelah dilakukannya sosialisasi terhadap masyarakat terkait metode penggunaan QRIS ini, maka terjadi peningkatan pengguna dalam sehari bisa mencapai 10 transaksi. pada pagi hari 5-7 dan sore hari 3-4 sehingga dalam sehari jumlah transaksi kurang lebih 10 transaksi di bagian rawat jalan. Namun seiring dengan berjalannya waktu pengguna QRIS sekarang terjadi peningkatan 15-20 pengguna QRIS per harinya. Jika dalam sehari ada 100 pasien di pendaftaran rawat jalan, maka 50 orang akan menggunakan pembayaran tunai dan 50 orang lainnya menggunakan metode transaksi non tunai.

Dalam upaya mengukur kepuasan pasien pengguna QRIS di RSUD Koja, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Instrumen *End-User Computing Satisfaction* mencakup lima komponen yaitu konten (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll & Torkzadeh, 1988).

Penelitian ini penting dilakukan karena penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital di sektor pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit pemerintah seperti RSUD Koja, masih tergolong baru dan belum banyak dikaji secara mendalam. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada sektor UMKM atau pengguna umum, studi ini menawarkan kebaruan dengan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap QRIS menggunakan pendekatan EUCS. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas sistem pembayaran sangat krusial karena berdampak langsung pada persepsi mutu layanan, efisiensi waktu tunggu, serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Mengingat keberagaman

karakteristik pengguna layanan kesehatan, seperti usia, tingkat pendidikan, dan literasi digital, ketidaksesuaian antara sistem dan ekspektasi pasien dapat memicu keluhan, penurunan kepuasan, hingga hambatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman empiris mengenai sejauh mana QRIS mampu menjawab kebutuhan pasien, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem pembayaran non tunai di lingkungan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja bulan Desember 2023-Mei 2024. Teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara dan observasi, kemudian menggunakan angket atau kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan pasien pengguna metode transaksi QRIS. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Univariat, yaitu analisis yang hanya menghasilkan distribusi, frekuensi, dan persentase data dari setiap variabel.

Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *accidental sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang dilakukan pada responden atau pasien yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan metode QRIS di pelayanan rawat jalan. Kemudian diukur menggunakan rumus estimasi proporsi, sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$= \frac{0,964}{0,01}$$

$$n = 96,4 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

$Z_{1-\alpha/2}$ = Nilai $Z_{1-\alpha/2}$ pada derajat kemaknaan yaitu 1,96

P = Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi, bila tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50% atau 0,5

d = Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10% atau 0,1.

Untuk menghindari *drop out* sampel maka ditambahkan 10% menjadi 106 sampel.

HASIL

Untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data terhadap pasien yang menggunakan metode pembayaran QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja. Karakteristik yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan jumlah pendapatan. Informasi ini penting untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pasien yang menggunakan QRIS, serta untuk melihat kemungkinan keterkaitan antara karakteristik demografis dengan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem pembayaran yang digunakan. Adapun distribusi frekuensi dari masing-masing karakteristik responden disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Umur		
16-25 th	25	23,6
26-35 th	44	41,5
36-45 th	35	33
46-55 th	2	1,9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	36,8
Perempuan	67	63,2
Pendidikan		
Tidak Bersekolah	0	0
SD	8	7,5
SMP	11	10,4
SMA/SMK	16	15,1
D3	20	18,9
S1/D4	46	43,4
S2	5	4,7
S3	0	0
Pekerjaan		
Tidak Bekerja (Mahasiswa/Ibu rumah tangga)	20	18,9
PNS	29	27,4
TNI/POLRI	7	6,6
BUMN	0	0
Pegawai Swasta	50	47,2
Pendapatan		
≤ Rp. 4.901.798	44	41,5
≥ Rp. 4.901.798	62	58,5

Berdasarkan Tabel 1, dari 106 responden dapat dilihat dan disimpulkan bahwa pasien pengguna QRIS, pada karakteristik umur di dominasi oleh kategori umur kisaran 26-35 tahun yaitu sebanyak 44 (41,5%). Pada karakteristik jenis kelamin di dominasi oleh kategori jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 (63,2%). Pada karakteristik pendidikan di dominasi oleh kategori pendidikan S1/D4 yaitu sebanyak 46 (43,4%). Pada karakteristik pekerjaan di dominasi oleh kategori pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 50 (47,2%). Pada karakteristik pendapatan di dominasi oleh kategori pendapatan ≥ Rp. 4.901.798 yaitu sebanyak 62 (58,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pengguna QRIS

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Konten (Content)										
Semua sistem yang terdapat pada QRIS berfungsi dengan baik saat melakukan transaksi	0	0	14	13,2	7	6,6	11	10,4	74	69,8
Kemampuan sistem QRIS sudah bisa menampung banyak transaksi sekaligus baik dalam jumlah kecil maupun dalam jumlah besar	0	0	0	0	0	0	14	13,2	92	86,8
Informasi yang terdapat pada QRIS cukup jelas sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi	0	0	4	3,8	4	3,8	14	13,2	84	79,2
Ketepatan (Accuracy)										
Saya merasa menggunakan QRIS saat melakukan transaksi lebih tepat dan akurat	0	0	0	0	1	0,9	36	34,0	69	65,1
Sistem QRIS jarang terjadi eror pada saat penggunaanya	1	0,9	2	1,9	4	3,8	45	42,5	54	50,9

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Proses transaksi menggunakan QRIS memberikan ketelitian nominal transaksi yang lebih baik.	0	0	1	0,9	1	0,9	42	39,6	62	58,5
Bentuk (Format)										
Tampilan yang terdapat pada QRIS cukup sederhana sehingga mudah dimengerti	0	0	0	0	1	0,9	78	73,6	27	25,5
Tampilan pada QRIS terlihat lebih menarik dan kekinian	0	0	7	6,6	3	2,8	29	27,4	67	63,2
Tampilan pada QRIS tidak rumit, sehingga memudahkan saya dalam bertransaksi	4	3,8	0	0	0	0	47	44,3	55	51,9
Kemudahan Penggunaan (Ease of use)										
Saya merasa lebih mudah bertransaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan uang tunai	0	0	1	0,9	2	1,9	53	50,0	50	47,2
Saya merasa QRIS bisa dipakai oleh berbagai kalangan anak muda hingga orang tua	1	0,9	60	56,6	7	6,6	21	19,8	17	16,0
Saya merasa QRIS terhubung dengan berbagai aplikasi dompet digital dan bisa dipakai untuk transaksi dimanapun	1	0,9	4	3,8	8	7,5	59	55,7	34	32,1
Ketepatan Waktu (Timeliness)										
Saya tidak membutuhkan waktu yang relatif lama saat bertransaksi menggunakan QRIS	0	0	5	4,7	10	9,4	62	58,5	29	27,4
Saya merasa proses transaksi menggunakan QRIS lebih cepat dan menghemat waktu	0	0	0	0	0	0	29	27,4	77	72,6
Saya memilih menggunakan QRIS saat melakukan transaksi dalam keadaan terdesak	0	0	24	22,6	19	17,9	40	37,7	23	21,7

Berdasarkan Tabel 2, aspek *content* menunjukkan kepuasan tertinggi pada pernyataan “Kemampuan sistem QRIS sudah bisa menampung banyak transaksi” (100%), dan terendah pada “Semua sistem QRIS berfungsi dengan baik” (3,8% tidak setuju). Pada aspek *accuracy*, pernyataan tertinggi adalah “QRIS lebih tepat dan akurat” (99,1%), sementara terendah pada “QRIS jarang error” (2,8% tidak setuju). Aspek format menempatkan pernyataan “Tampilan QRIS sederhana dan mudah dimengerti” sebagai tertinggi (99,1%), dan “Tampilan menarik dan kekinian” sebagai terendah (6,6% tidak setuju). Untuk *ease of use*, pernyataan tertinggi adalah “QRIS lebih mudah dibanding uang tunai” (97,2%), dan terendah pada “QRIS bisa dipakai semua kalangan usia” (57,5% tidak setuju). Terakhir, pada aspek *timeliness*, pernyataan “Transaksi QRIS cepat dan hemat waktu” mendapat respons tertinggi (100%), sementara “QRIS dipilih saat keadaan terdesak” menjadi terendah (22,6% tidak setuju).

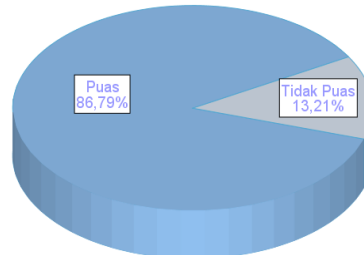
Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Pasien Pengguna QRIS

Keterangan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Konten (<i>Content</i>)		
Puas	63	59,4
Tidak Puas	43	40,6
Ketepatan (<i>Accuracy</i>)		
Puas	63	59,4
Tidak Puas	43	40,6

Keterangan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Bentuk (<i>Format</i>)		
Puas	90	84,9
Tidak Puas	16	15,1
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of use</i>)		
Puas	72	67,9
Tidak Puas	34	32,1
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)		
Puas	54	50,9%
Tidak Puas	52	49,1%

Berdasarkan Tabel 3, didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pengguna transaksi pembayaran dengan metode QRIS ditinjau dari aspek konten (*content*) yaitu 63 responden atau 59,4% menyatakan puas dan 43 responden atau 40,6% menyatakan tidak puas. Berdasarkan aspek ketepatan (*accuracy*) yaitu 63 responden atau 59,4% menyatakan puas dan 43 responden atau 40,6% menyatakan tidak puas. Berdasarkan aspek bentuk (*format*) yaitu 90 responden atau 84,9% menyatakan puas dan 16 responden atau 15,1% menyatakan tidak puas. Berdasarkan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) yaitu 72 responden atau 67,9% menyatakan puas dan 34 responden atau 32,1% menyatakan tidak puas. Berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu 52 responden atau 49,1% menyatakan puas dan 54 responden atau 50,9% menyatakan tidak puas.

Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi QRIS



Gambar 1. Rekapitulasi Distribusi Kepuasan Pasien QRIS

Berdasarkan Gambar 1, diperoleh hasil rekapitulasi distribusi kepuasan pasien pengguna transaksi metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja, berdasarkan aspek konten (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu sebanyak 92 responden atau 86,8% menyatakan puas dan 14 responden atau 13,2% menyatakan tidak puas. Berikut merupakan diagram rekapitulasi distribusi frekuensi kepuasan pasien pengguna transaksi metode QRIS.

PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap penggunaan QRIS di RSUD Koja berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta dikaitkan dengan teori dan temuan penelitian sebelumnya.

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Berdasarkan Aspek *Content*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna transaksi metode QRIS berdasarkan aspek *content*, diketahui bahwa dari 106 responden,

sebanyak 63 responden (59,4%) menyatakan puas dan 43 responden (40,6%) menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan tertinggi ditemukan pada pernyataan “kemampuan sistem QRIS sudah bisa menampung banyak transaksi sekaligus baik dalam jumlah kecil maupun dalam jumlah besar.” Namun demikian, masih terdapat kelemahan dalam sistem QRIS yang teridentifikasi melalui pernyataan “semua sistem yang terdapat pada QRIS berfungsi dengan baik saat melakukan transaksi,” dimana sebagian responden menyatakan ketidaksetujuannya.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), aspek *content* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi atau informasi yang disajikan oleh suatu sistem. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, aspek ini sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas sistem pembayaran. Informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan (Munthe, 2019). Kemampuan QRIS dalam menampung banyak transaksi telah sesuai dengan temuan Mantik (2021) yang menyatakan bahwa QR Code memiliki kapasitas tinggi dalam menyimpan data hingga 7.089 angka. Namun, kelemahan sistem tetap ada, seperti gangguan teknis dan kendala saat pemindaian kode, yang juga ditemukan oleh Hasibuan (2022), di mana kegagalan sistem seperti *server down* dan transaksi tertunda dapat menurunkan kepuasan pengguna.

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Berdasarkan Aspek Accuracy

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *accuracy* (ketepatan) dalam penggunaan QRIS menunjukkan bahwa 63 responden (59,4%) merasa puas, sementara 43 responden (40,6%) tidak puas. Kepuasan tertinggi terdapat pada pernyataan “saya merasa menggunakan QRIS saat melakukan transaksi lebih tepat dan akurat”, sedangkan pernyataan dengan tingkat kepuasan terendah adalah “sistem QRIS jarang terjadi eror pada saat penggunaannya”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS dianggap akurat dalam proses transaksi, masih terdapat kendala dalam aspek kestabilan sistem.

Aspek *accuracy* mengukur sejauh mana sistem menghasilkan data yang akurat dari *input* pengguna hingga menjadi informasi yang dapat diandalkan (Doll & Torkzadeh, 1988). Keakuratan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas sistem pembayaran digital, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan yang menuntut ketepatan tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Hutabarat, 2022), yang menyatakan bahwa sistem QRIS mencatat transaksi secara otomatis dan akurat, sehingga mempermudah proses pencatatan keuangan. Namun demikian, sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2022), sistem ini juga kerap mengalami kendala teknis seperti jaringan yang tidak stabil, menyebabkan transaksi gagal atau tertunda, yang berpotensi menurunkan kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Berdasarkan Aspek Format

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna transaksi QRIS pada aspek *format* di pendaftaran rawat jalan RSUD Koja, dari 106 responden terdapat 90 responden (84,9%) yang menyatakan puas dan 16 responden (15,1%) tidak puas. Tingkat kepuasan tertinggi ditunjukkan pada pernyataan “tampilan yang terdapat pada QRIS cukup sederhana sehingga mudah dimengerti,” sedangkan kepuasan terendah ditemukan pada pernyataan “tampilan pada QRIS terlihat lebih menarik dan kekinian.” Temuan ini menunjukkan bahwa kesederhanaan tampilan menjadi faktor dominan dalam memudahkan pasien memahami sistem QRIS.

Menurut Doll & Torkzadeh (1988), aspek *format* menilai kepuasan pengguna dari segi tampilan visual dan antarmuka sistem, yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaan.

Tampilan yang sederhana dan mudah dipahami mendukung kepuasan pasien, sebagaimana didukung oleh Rahman & Supriyanto (2022) yang menyatakan bahwa antarmuka QRIS yang sederhana memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Namun demikian, beberapa pasien merasa tampilan QRIS kurang menarik dan kekinian, yang berlawanan dengan temuan Rahmi (2023), di mana mayoritas responden justru menyetujui bahwa tampilan QRIS menarik dan modern. Hal ini menunjukkan perlunya pembaruan desain visual QRIS agar lebih adaptif terhadap preferensi estetika pengguna.

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Berdasarkan Aspek *Ease of Use*

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aspek *ease of use*, dari 106 responden diketahui bahwa 72 responden (67,9%) merasa puas dan 34 responden (32,1%) tidak puas terhadap kemudahan penggunaan QRIS di RSUD Koja. Tingkat kepuasan tertinggi muncul pada pernyataan “saya merasa lebih mudah bertransaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan uang tunai”, sedangkan kepuasan terendah ada pada pernyataan “saya merasa QRIS bisa dipakai oleh berbagai kalangan anak muda hingga orang tua”. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS dinilai praktis, persepsi kemudahan penggunaannya belum merata di semua kelompok usia.

Aspek *ease of use* menilai seberapa mudah sistem digunakan dalam hal input, pengolahan, dan pencarian informasi oleh pengguna (Doll & Torkzadeh, 1988). Kemudahan ini merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna sistem. Penelitian Sekarsari dkk. (2021) mendukung hasil ini, dengan menyatakan bahwa QRIS mempermudah proses transaksi tanpa uang tunai. Namun, seperti dijelaskan oleh (Lestari, 2022), tidak semua kalangan terutama lansia dapat dengan mudah mengoperasikan QRIS tanpa pendampingan, sehingga menimbulkan hambatan dalam proses pembayaran. Hal ini mengindikasikan perlunya edukasi dan dukungan pengguna untuk kelompok tertentu.

Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Transaksi Pembayaran Dengan Metode QRIS Berdasarkan Aspek *Timeliness*

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aspek *timeliness* atau ketepatan waktu, dari 106 responden diketahui bahwa 54 responden (50,9%) merasa puas dan 52 responden (49,1%) tidak puas terhadap penggunaan QRIS di RSUD Koja. Tingkat kepuasan tertinggi muncul pada pernyataan “saya merasa proses transaksi menggunakan QRIS lebih cepat dan menghemat waktu,” sementara kepuasan terendah ditemukan pada pernyataan “saya memilih menggunakan QRIS saat melakukan transaksi dalam keadaan terdesak.” Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun QRIS dinilai efisien dalam kondisi normal, pengguna belum sepenuhnya mengandalkannya dalam situasi mendesak.

Aspek *timeliness* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kecepatan sistem dalam menyajikan data secara real-time, yang sangat berperan dalam mempercepat proses layanan (Doll & Torkzadeh, 1988; Munthe, 2019). Efektivitas QRIS dalam mempercepat transaksi diperkuat oleh penelitian Widyayanti (2020) yang menyebutkan bahwa QRIS mempersingkat waktu transaksi dan mengurangi antrean. Namun, keterbatasan masih dirasakan dalam kondisi darurat atau mendesak, sejalan dengan temuan Fatmianiawati (2017) yang menyatakan bahwa sistem non tunai memerlukan tahapan tambahan seperti pemindaian kode, sehingga belum sepraktis pembayaran tunai yang langsung terlihat dan dirasakan.

SIMPULAN

Setelah melakukan analisis kepuasan pasien pengguna transaksi pembayaran dengan

metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja dapat disimpulkan bahwa, alur transaksi pembayaran di pelayanan rawat jalan RSUD Koja merupakan sistem pembayaran dengan cara prospektif yang menandakan bahwa sistem pembayaran di RSUD Koja dirancang dengan memperhatikan kebutuhan dan perkembangan di masa depan. Dengan alur transaksi yang prospektif, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien, mempercepat proses pembayaran dan mengurangi waktu tunggu pasien, serta memastikan keamanan bertransaksi. Karakteristik pasien pengguna transaksi pembayaran dengan metode QRIS di pelayanan rawat jalan RSUD Koja didominasi oleh kisaran umur 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan S1/D4, dan memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan pendapatan rata-rata $\geq$ Rp. 4.901.798. Dengan hasil keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penggunaan transaksi QRIS di RSUD Koja. Saran untuk RSUD Koja agar terus melakukan pemeliharaan sistem ataupun software QRIS secara berkala untuk meminimalisir *bug* atau gangguan (*error*) pada saat transaksi dilakukan oleh pasien. Serta memperbaharui tampilan atau *user interface* agar lebih sederhana dan mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2014). Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money). Peraturan BI No 16/8/PBI /2014, 1–21.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 15, No.1.
- Fatmaniawati. (2017). Analisis Penyebab Sistem Pembayaran Tunai Mendominasi Sistem Pembayaran Tunai Mendominasi Sistem Pembayaran Non Tunai (Studi Kasus Ginat Ekspres, Indomaret Dan Alfamart). November, 35–90.
- Hasibuan, S. N. I. (2022). Analisis Transaksi Pembayaran Non Tunai Menggunakan Aplikasi QRIS Pada Masyarakat Kota Sibolga.
- Hutabarat, V. Y. (2022). Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen (Studi Kasus UKM Kota Medan).
- Kumala, I., & Mutia, I. (2020). Pemanfaatan Aplikasi DOMPET Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa. *Seminar Nasional Riset Dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 64–69.
- Lestari, S. A. (2022). Analisis Preferensi Generasi Milenial Dalam Memutuskan Penggunaan Quick Response (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran (Studi Kasus: Pembeli Yang Melakukan Transaksi di Pasar Manis, Purwokerto Barat, Kabupaten Banyumas).
- Maharani, I. (2020). Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati. *Esa Unggul*, 1–13.
- Mantik, H. (2021). Pengembangan Quick Response Code Indonesian Standard Menggunakan Metode Customer Presented Mode (QRIS-CPM) Studi Kasus PT MTI. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*.
- Manurung, E. A. pinondang, & Lestari, E. A. P. (2020). Kajian Perlindungan E-Payment Berbasis Qr-Code Dalam E-Commerce. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 4(1), 28. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v4i1.24323>
- Munthe, N. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
- Nainggolan, E. G. M., Silalahi, B. T. F., & Sinaga, E. M. (2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 24–32. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.351>
- Notoatmodjo, S. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- PADG Bank Indonesia. (2019). Peraturan Anggota Dewan Gubernur. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /Padg/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran, 1–30.
- Rahman, A. F. S. K., & Supriyanto. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat

- Penggunaan Qris Sebagai Metode Pembayaran Pada Masa Pandemi. INASJIF IndonesianScientific Journalof Islamic Finance, 1(1), 1–21.
- Rahmi, N. I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Timur Terhadap Penggunaan QRIS. 1–13.
- Sari, N. N., & Raya, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS Terhadap Kepuasan Transaksi (Studi Kasus Umkm Di Pasar Rangkasbitung). Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEMBAK), 1(3), 1–16.
- Sekarsari, K. A. D., Indrawati, C. D. S., & Subarno, A. (2021). Optimalisasi penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Pada Merchant di Wilayah Surakarta. Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 5(2), 43–57.
- Widyayanti, E. R. (2020). Pengaruh Kecenderungan Pergeseran Sistem Pembayaran Dari Tunai ke Non-Tunai/Online Payment Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha (Studi pada UMKM di Yogyakarta). STIE Widya Wiwaha, 187–200.