

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil penelitian tentang Pemanfaatan Teknologi, Informasi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

4.1 Data Umum

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan diruang rawat inap dewasa (Shofa, Multazam, dan Jabal Rahma) di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang menjadi pelayanan kesehatan di daerah Surabaya. Rumah Sakit ini beralamatkan di jalan KH Mas Mansyur no 180-182 Ampel Surabaya, Jawa Timur. Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya memiliki berbagai pelayanan diantaranya ruang rawat inap, ruang nifas, ruang bersalin, ruang rawat jalan, UGD, laboraturium, poli anak, poli tumbuh kembang, poli gigi, dan poli KIA. Tenaga kesehatan yang ada meliputi dokter umum, dokter spesialis, perawat, bidan, analis dan ahli gizi.

4.1.2 Distribusi Responden

Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Suku pada Bulan Desember 2018

No	Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia		
	a. 17 – 25 Tahun	5	71,4
	b. 26 – 35 Tahun	2	28,6

Total	7	100
2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	2	28,6
b. Perempuan	5	71,4
Total	7	100
3 Distribusi Responden Berdasarkan Suku		
a. Jawa	4	57,1
b. Madura	3	42,9
Total	7	100

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan usia yang terbanyak yaitu 17 – 25 tahun sebanyak 5 orang (71,4%) sedangkan usia 26- 35 tahun sebanyak 2 Orang (28,6%). Pada distribusi responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak perempuan sebanyak 5 orang (71,4%) sedangkan laki-laki sebanyak 2 orang (28,6%). Dan distribusi responden berdasarkan suku paling banyak adalah suku Jawa sebanyak 4 orang (57,1%) sedangkan dari suku Madura sebanyak 3 orang (42,9%) .

4.2 Pembahasan

1. Identifikasi Pemanfaatan Teknologi Dan Komunikasi *Google Form* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya

Berdasarkan efektivitas penggunaan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien dengan menggunakan *google form* di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surabaya dari 7 responden sebanyak 3 responden (42,8%) memberikan tanggapan bahwasanya *google form* “mempermudah penggunaannya”, 1 responden (14,3%) memberikan tanggapan bahwa penggunaan atau penerapan *google form* “mudah diakses sangat bagus di era yang sudah modern”, 1 responden (14,3%) mengatakan penerapan *google form* “bisa dilakukan dimana

saja praktis”, 1 reponden (14,3%) mengatakan penerapan *google form* “enak tidak memerlukan alat tulis”, dan 1 responden (14,3%) mengatakan bahwa penerapan *google form* “kalau aku sendiri tidak masalah. Tapi mungkin untuk orang yang lebih tua mungkin tidak mengerti. Terima kasih”.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyukai penggunaan aplikasi *google form* ini, walaupun salah satu responden mengatakan bahwa penggunaan apikasi ini mungkin agak kesulitan bila diterapkan pada seorang yang lebih tua ataupun lansia.

Google Form merupakan alat yang berguna untuk membantu kita dalam merencanakan acara, mengirim survey, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara efisien, pada aplikasi *google form* kita juga bisa memanfaatkannya sebagai media berbasis online untuk kebutuhan kita khususnya dalam pembuatan kuesioner online, sehingga pengelolaan data lebih terjamin dan terintegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengelolaan data elektronik, seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sistem informasi berbasis komputer sangat berpengaruh dengan pesat dalam dunia kerja, begitu juga halnya sistem informasi berbasis web dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti halnya pengelolaan data lebih cepat, keputusan yang akan diambil lebih cepat, mudah diakses, tidak tergantung tempat, menghemat waktu dan biaya. (Bayu Febriadi, 2017).

Hasil penelitian Hamdan, 2016 yang berjudul penggunaan *google form* sebagai alat penilaian kinerja dosen di prodi PGMI Uniska Muhammad Arysad Al Banjari menunjukkan bahwa prosedur pengembangan kuesioner penilaian kinerja

dosen pada proses pembelajaran menggunakan *google form* dimulai dari tahap merencanakan, membuat, mempublikasikan dan memberikan petunjuk penggunaannya. Data respon mahasiswa menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa suka dengan penggunaan kuesioner online (53,3%), mudah diakses (86,7%), waktu menjadi efisien (80%), menghemat penggunaan kertas (93,3%), mengerti cara menggunakannya (86,6%), tampilannya mudah dimengerti (86,6%), bahasa kuesioner telah sesuai (100%), materinya sudah sesuai (93,4%). Dengan demikian *google form* sangat bermanfaat bagidosen dan mahasiswa untuk mengumpulkan data kinerja dosen.

Keakraban masyarakat dengan berbagai produk teknologi seperti computer, *tablet* dan *smartphone* serta tersedianya koneksi *internet* yang semakin murah juga menjadi peluang untuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu *software* yang mudah diakses, gratis digunakan, sederhana dalam pengoperasiannya, dan cukup baik untuk dikembangkan sebagai alat evaluasi yaitu dengan menggunakan aplikasi *google form*. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti halnya pengelolaan data lebih cepat, tidak tergantung tempat, menghemat waktu dan biaya.