



Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis *Online* Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta

Etika Sulistiana^{a,1}, Zakharias Kurnia Purbobinuko^{b,2}, Tika Sari Dewi^{b,3,*}

^a Mahasiswa Program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

^b Dosen Program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

email: ¹ etikasulistiana675@gmail.com ; ² Zakhariaspurbobinuko@gmail.com ; ³ tikasari Dewi93@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 27 June 2024

Revised: 20 July 2024

Accepted: 25 July 2024

Kata Kunci

EUCS,

Online registration,

User satisfaction,

Patient.

ABSTRACT

Background: The online registration system at Nur Hidayah Hospital Bantul still finds problems related to application errors, there are problems when uploading KTPs for registering new patients, and at Nur Hidayah Hospital Bantul there has not been a satisfaction survey of users of the online-based outpatient registration system. **Objectives:** To determine the description of patient satisfaction using the online-based outpatient registration system using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method. Research method: this research is quantitative descriptive research using a cross-sectional approach. The tool used to collect primary data in this research was the EUCS questionnaire. The sample in this study amounted to 96 accidental sampling. Research **Results:** the results of the descriptive analysis showed that the majority of respondents were satisfied. The results of the univariate analysis regarding the satisfaction of patients using the online-based outpatient registration system have the majority of satisfaction index interpretation scores that fall into the range of 61-80% in the satisfied category. **Conclusion:** online registration has a high level of satisfaction in terms of Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness. The recommended suggestion is for developers to pay more attention to the format and reports produced by the online registration system so that they are easier to understand and comprehend.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Saat ini teknologi informasi di rumah sakit adalah salah satu variabel yang paling berpengaruh bagi kelangsungan hidup manusia. Penggunaan teknologi informasi menjadi alat yang memudahkan pekerjaan dan dapat mendukung layanan yang lebih baik efektif dan efisien. Kemajuan di bidang inovasi telah membuat semakin banyak individu memilih dan meminta untuk mendapatkan layanan



kesehatan yang hebat dan berkualitas [1]. Banyak keuntungan yang mulai terlihat sebagai hasil dari penggabungan teknologi ke dalam berbagai bidang. Hal ini dapat mendorong beberapa teknologi informasi untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses bisnis yang ada. Bidang yang menggunakan inovasi ini adalah organisasi/perusahaan jasa seperti rumah sakit [2]. Sistem pendaftaran pasien di rumah sakit memerlukan waktu tunggu dan antrian. Hal ini cukup memakan waktu dan mengurangi kepuasan pasien. Maka dari itu, sekarang sedang dikembangkan sistem registrasi pasien online. Di era new normal ini, sistem registrasi dengan konsep sistem registrasi online dapat membawa manfaat diantaranya mengurangi waktu tunggu, mengurangi kerumunan, meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan hati pasien [3]. Adapun permasalahan yang terjadi pada sistem pendaftaran online seperti kegagalan sistem pada saat penguploadan berkas pendaftaran, mengupdate jadwal dokter, error pada saat pengolahan data dan untuk desain interface pada aplikasi sehingga lebih user friendly [4].

Kepuasan pasien dapat dirasakan oleh pasien untuk memperhitungkan keinginannya dengan layanan sebenarnya yang diberikan. Dilihat dari sisi penggunaannya oleh karena itu kebutuhan pengguna dan prefensi pengguna maka jumlah aplikasi akan terus meningkat. Pentingnya mengukur tingkat kepuasan pasien dikarenakan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu dalam pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien, sehingga penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Namun, masih terdapat permasalahan, dan metode end user computing satisfaction (EUCS) dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem [5]. Metode EUCS ialah salah satu cara untuk melakukan evaluasi tingkat pengguna secara keseluruhan, kepuasan terhadap sistem informasi dan kepercayaan bahwa sistem informasi sudah siap digunakan sesuai kebutuhan informasi pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan dilihat berdasarkan 5 aspek berbeda isi (content), keakuratan (Accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) [5].

Sistem aplikasi pendaftaran online di RS Nur masih terdapat kendala terkait aplikasi yang eror, kemudian terjadi kendala pada saat mengupload KTP, dan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum dilakukan survei kepuasan pada pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien penggunaan sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini peneliti memilih pasien umum di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, dengan jumlah sampel 96 responden. Penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling dalam teknik pengambilan sampel. Perhitungan jumlah sampel peneliti mengacu pada rumus Lemeshow dengan error 10%.

3. Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dipilih menjadi subjek untuk menjadi responden penelitian. Adapun karakteristik responden yang melakukan pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik		frekuensi	Presentase
Laki-laki		38	40%
Perempuan		58	60%
Usia	17-29	25	26%
	30-39	25	26%
	40-49	31	32%
	50-65	15	16%

Analisis Univariat

Pada analisis univariat dilakukan perhitungan rata-rata total skor jawaban kuesioner 96 responden dari masing-masing variabel penelitian. Hasil dari penyebaran kuesioner pada pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* ini di olah dan dianalisis menggunakan metode EUCS yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *Content*, *format*, *accuracy*, *ease of use*, dan *timeliness*. Yang selanjutnya di hitung menggunakan skala likert dengan hasil seperti berikut:

Tabel 2 kepuasan pada dimensi content (isi)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Sistem pendaftaran <i>online</i> memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan anda	39%	58%	3%	0%	0%
2	Sistem pendaftaran <i>online</i> menyediakan laporan yang lengkap	32%	60%	8%	0%	0%
3	Sistem pendaftaran <i>online</i> menyediakan berbagai jenis laporan yang berguna untuk kepentingan anda	28%	55%	17%	0%	0%
4	Laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem pendaftaran <i>online</i> sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut	28%	57%	15%	0%	0%
5	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh sistem pendaftaran <i>online</i> sangat membantu anda dalam mendapatkan pelayanan sewaktu-waktu	35%	57%	8%	0%	0%

- Total skor pengumpulan data
Total skor = 2026
- Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)
 $Y = 5 \times (5 \times 96) = 2400$
 $X = 1 \times (5 \times 96) = 480$
- Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)
 $= 2026 / 2400 \times 100 = 84,41\%$
- Nilai interval
 $I = 100 / 5 = 20$

Berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi isi (*content*) pendaftaran *online* 84,41% dengan total skor 2026. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 81-100% dan masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi *content* untuk item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas yaitu pada item pertanyaan mengenai sistem pendaftaran *online* memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna dengan skor 39%, pada kategori puas yaitu pada item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* menyediakan laporan yang lengkap dengan skor 60%, pada kategori netral item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* menyediakan berbagai jenis laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan skor 17%, pada kategori tidak puas dan sangat tidak puas dengan skor 0%.

Tabel 3 kepuasan pada dimensi accuracy (keakuratan)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Adanya user id dan paswoord untuk setiap user pada sistem pendaftaran <i>online</i>	37%	42%	15%	7%	0%
2	Aplikasi sistem pendaftaran <i>online</i> jarang mengalami eror ketika sedang menggunakannya	16%	40%	31%	13%	0%
3	Informasi yang dihasilkan sistem pendaftaran <i>online</i> sangat akurat	27%	43%	27%	3%	0%
4	sistem pendaftaran <i>online</i> menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar	21%	49%	28%	1%	1%
5	Hasil output pada layar dari sistem pendaftaran <i>online</i> telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/input	23%	52%	24%	1%	0%
6	Laporan yang dihasilkan sistem pendaftaran <i>online</i> dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan untuk pengguna yang akurat	22%	53%	25%	0%	0%

- Total skor pengumpulan data
Total skor = 2246
- Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)
 $Y = 5 \times (6 \times 96) = 2880$
 $X = 1 \times (6 \times 96) = 576$
- Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)
 $= 2246 / 2880 \times 100 = 77,98\%$
- Nilai interval
 $I = 100 / 5 = 20$

Berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi keakuratan (*Accuracy*) pendaftaran *online* 77,98% dengan total skor 2246. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 61-80%% dan masuk dalam kategori puas. Pada dimensi *Accuracy* untuk item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas yaitu pada item pertanyaan mengenai adanya user id dan pasword untuk setiap user pada sistem pendaftaran *online* dengan skor 37%, pada kategori puas yaitu pada item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai laporan yang dihasilkan sistem pendaftaran *online* dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan untuk pengguna yang akurat dengan skor 53%, pada kategori netral item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai aplikasi sistem pendaftaran *online* jarang mengalami *error* ketika sedang digunakan dengan skor 31%, pada kategori tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai adanya user id dan pasword untuk setiap user pada sistem pendaftaran *online* dengan skor 7%, dan pada kategori sangat tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* menghasilkan informasi yang dapat diandalkan, dipercaya, tepat dan benar dengan skor 1%.

Tabel 4 kepuasan pada dimensi format (tampilan)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Sistem pendaftaran <i>online</i> mempunyai struktur menu yang teratur	17%	62%	18%	3%	0%
2	Komposisi dalam pemilihan warna pada tampilan tampilan sistem pendaftaran <i>online</i> sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan	23%	46%	28%	3%	0%
3	Format dan laporan yang dihasilkan oleh sistem pendaftaran <i>online</i> mudah dimengerti dan dipahami	26%	44%	25%	6%	0%
4	Tampilan antarmuka pada sistem pendaftaran <i>online</i> mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam memahaminya	25%	44%	25%	3%	0%
5	Sistem pendaftaran <i>online</i> menampilkan sebuah informasi dengan cara yang sangat baik	23%	52%	22%	3%	0%
6	Tersedia menu searching untuk pengguna sistem pendaftaran <i>online</i>	28%	45%	20%	6%	1%

- a) Total skor pengumpulan data
Total skor = 2257
- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)
 $Y = 5 \times (6 \times 96) = 2880$
 $X = 1 \times (6 \times 96) = 576$
- c) Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)
 $= 2257 / 2880 \times 100 = 78,36\%$
- d) Nilai interval
 $I = 100 / 5 = 20$

Berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi tampilan (*format*) pendaftaran *online* 78,36% dengan total skor 2257. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 61-80%% dan masuk dalam kategori puas. Pada dimensi *Format* untuk item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas yaitu pada item pertanyaan mengenai tersedia menu *searching* untuk pengguna sistem pendaftaran *online* dengan skor 28%, pada kategori puas yaitu pada item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* mempunyai struktur menu yang teratur dengan skor 62%, pada kategori netral item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai komposisi dalam pemilihan warna pada tampilan-tampilan sistem pendaftaran *online* sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan dengan skor 28%, pada kategori tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai format dan laporan yang dihasilkan oleh sistem pendaftaran *online* mudah dimengerti dan dipahami dengan skor 6%, dan pada kategori sangat tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai tersedia menu *searching* untuk pengguna sistem pendaftaran *online* dengan skor 1%.

Tabel 5 kepuasan pada dimensi ease of use (kemudahan pengguna)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari sistem pendaftaran <i>online</i>	31%	47%	15%	7%	0%
2	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan sistem pendaftaran <i>online</i>	31%	46%	19%	4%	0%
3	Terdapat manual bantuan/help menu di dalam sistem pendaftaran <i>online</i>	26%	48%	21%	5%	0%
4	Sistem pendaftaran <i>online</i> menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya	26%	51%	17%	5%	1%
5	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi	33%	47%	13%	7%	0%

- a) Total skor pengumpulan data
Total skor = 1923
- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)
 $Y = 5 \times (5 \times 96) = 2400$
 $X = 1 \times (5 \times 96) = 480$
- c) Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)
 $= 1923 / 2400 \times 100 = 80,12\%$
- d) Nilai interval
 $I = 100 / 5 = 20$

Berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi kemudahan pengguna (*Ease of use*) pendaftaran *online* 80,21% dengan total skor 1923. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 61-80% dan masuk dalam kategori puas. Pada dimensi *Ease of use* untuk item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas yaitu pada item pertanyaan mengenai mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi dengan skor 33%, pada kategori puas yaitu pada item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dengan skor 51%, pada kategori netral item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai terdapat manual bantuan/help menu didalam sistem pendaftaran *online* dengan skor 21%, pada kategori tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari sistem pendaftaran *online* dengan skor 7%, dan pada kategori sangat tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dengan skor 1%.

Tabel 6 kepuasan pada dimensi timeliness (ketepatan waktu)

No	Pertanyaan	SP	P	N	TP	STP
1	Sistem pendaftaran <i>online</i> memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu	32%	55%	11%	2%	0%
2	Sistem pendaftaran <i>online</i> memberikan data yang terkini (up to date)	37%	44%	18%	1%	0%
3	Sistem pendaftaran <i>online</i> memberikan alert/remider pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan	24%	51%	19%	5%	1%
4	Sistem pendaftaran <i>online</i> mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat	27%	52%	18%	1%	2%
5	Sistem pendaftaran <i>online</i> ini menyelesaikan sesuatu (seperti perintah input-an) tepat pada waktunya.	28%	48%	21%	2%	1%

- a) Total skor pengumpulan data
Total skor = 1947
- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)
 $Y = 5 \times (5 \times 96) = 2400$
 $X = 1 \times (5 \times 96) = 480$
- c) Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)
 $= 1947 / 2400 \times 100 = 81,12\%$
- d) Nilai interval
 $I = 100 / 5 = 20$

Berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*) pendaftaran *online* 81,12% dengan total skor 1947. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 81-100% dan masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi *Timeliness* untuk item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada kategori sangat puas yaitu pada item pertanyaan mengenai sistem pendaftaran *online* memberikan data yang terkini (*up to date*) dengan skor 37%, pada kategori puas yaitu pada item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dengan skor 55%, pada kategori netral item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* ini menyelesaikan sesuatu (seperti perintah input-an) tepat pada waktunya dengan skor 21%, pada kategori tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* memberikan alert/remider pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan dengan skor 5%, dan pada kategori sangat tidak puas item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi mengenai sistem pendaftaran *online* mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat dengan skor 2%.

4. Pembahasan

Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan isi (content).

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan index sebesar 84,41% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi ini menunjukkan bahwa informasi dalam sistem pendaftaran *online* sudah sangat jelas. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh [6] diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap e-Rapot berisikan informasi yang lengkap, manfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan presentase 83,6% masuk dalam kategori sangat puas.

Dalam melihat suatu isi (content) menurut penelitian terdahulu yaitu terkait dengan isi sistem informasi harus dapat memenuhi kebutuhan pemakai dan memuat informasi yang terbaru karena dimensi content merupakan hal yang mendasar [7]. Dimensi Content (isi) mencakup hal yang berkaitan dengan kelengkapan konten sistem informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna, ketersediaan fungsi pendukung proses pelayanan yang berorientasi pada pengunjung, sistem informasi memiliki informasi yang seragam [8]. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu bahwa dimensi *content* ini menjelaskan apa yang menjadi ukuran kepuasan pengguna akhir ketika melihat isi sistem informasi. Isi sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mempunyai informasi yang terkini. Jika semakin lengkap informasinya maka semakin tinggi kepuasan penggunaannya [9].

Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan keakuratan (Accuracy)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan index sebesar 77,98% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori puas. Dimensi keakuratan (accuracy) bertujuan untuk memeriksa apakah sistem mempunyai tingkat accuracy yang baik, tingkat accuracy ini ditunjukkan dengan banyaknya kesalahan dalam pengolahan data [7]. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh [10] diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh Aplikasi Pak Budi dengan presentase sebesar 80% dan termasuk

dalam kategori setuju atau puas. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu dikatakan sistem tersebut akurat apabila dalam mengolah input dan menghasilkan output sesuai dengan apa yang diminta oleh pengguna dengan level kesalahan yang sedikit [11].

Dimensi keakuratan meliputi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti keakuratan sistem informasi menghasilkan informasi yang akurat, kelengkapan dan keutuhan informasi yang dihasilkan, terbatasnya hak akses setiap pengguna [8]. Yang menunjukkan bahwa accuracy berhubungan dengan kepuasan pengguna karena tidak ditemukan adanya error saat menggunakan sistem dan data yang dihasilkan sistem tersebut akurat [12].

Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online berdasarkan tampilan (*format*).

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan index sebesar 78,36% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori puas. Pada dimensi ini menunjukkan bahwa tata letak tampilan memudahkan pengguna. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan [13] diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap tampilan Aplikasi Mobile JKN sebesar 78,30% yang diinterpretasikan pada kategori puas.

Dalam melihat suatu tampilan (*format*) menurut penelitian terdahulu berdasarkan sisi tampilan dan estetika antar muka pengguna sistem, laporan dan informasi yang dihasilkan sistem menjadikan sistem lebih mudah digunakan, sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat efisiensi pengguna [14]. Dimensi format (*tampilan*) lebih menekankan pada standarisasi aspek tampilan suatu sistem yang dilihat dari tata letak yang teratur, kombinasi warna yang memenuhi syarat estetika, dan juga keseragaman bentuk dalam sistem informasi. Oleh karena itu bentuk atau tampilan visual suatu sistem informasi sangat diperlukan untuk menarik minat pengguna [8]. Tampilan (*format*) dilihat dari tampilan antarmuka *website* yang jelas dan saat digunakan tidak membuat bingung, kejelasan dalam informasi yang ditampilkan, tampilan antarmuka dan warna yang dapat menarik perhatian pengguna [15].

Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online berdasarkan kemudahan pengguna (*ease of use*).

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan index sebesar 80,21% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori puas. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam [16] dimensi kemudahan digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai dalam hal kemudahan pengguna dalam memakai sistem seperti proses input data, memproses data mencari informasi. Hal selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh [5] Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 64 responden (66%) merasa puas. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu yaitu *ease of use* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari suatu sistem mudah diakses oleh pengguna, karena aksesnya yang tidak berbelit-belit dan tidak rumit sehingga sistem tersebut *userfriendly* dalam memberikan kemudahan yang dibutuhkan oleh pengguna [12].

Kemudahan pengguna sistem merupakan suatu hal yang penting karena kemudahan pengguna sistem mencakup seluruh proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari menginput data, mengolah ataupun mencari informasi serta tampilan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna [9]. Menurut penelitian terdahulu navigasi, menu dan fungsi atau layanan pada aplikasi PLN Mobile harus mudah digunakan dan tidak membingungkan agar pengguna merasa nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile [17].

Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis online berdasarkan ketepatan waktu (*timeliness*).

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan index sebesar 81,12% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem pendaftaran online diberikan secara cepat. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam [16] dimensi ketepatan waktu digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Hal ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh [4] diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *timeliness* sebesar 78,1% responden merasa tidak puas dan 21,9% responden puas.

Menurut penelitian terdahulu dikatakan *timeliness* apabila setiap permintaan atau masukan dari pengguna akan segera diproses dan hasilnya akan ditampilkan dengan cepat tanpa perlu menunggu lama [18]. Menurut penelitian terdahulu *timeliness* dapat dinilai dari informasi yang ditampilkan terkini, ketersediaan informasi setiap saat, dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan [15]. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu Ketepatan waktu sistem informasi ditunjukkan dalam waktu respon yang cepat dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, informasi yang tersedia dalam sistem informasi diperbarui dan tersedia jalan pintas untuk melakukan tugas dengan cepat [8].

5. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Content* (isi) terhadap sistem pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan persentase 84,41%, dimensi *Accuracy* (keakuratan) bahwa pengguna merasa puas dengan persentase 77,98%, dimensi *Format* (tampilan) pengguna merasa puas dengan persentase 78,36%, dimensi *Ease of use* (kemudahan pengguna) pengguna merasa puas dengan persentase 80,21%, dan pada dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) pengguna merasa sangat puas dengan persentase 81,12%.

Saran

Sistem pendaftaran *online* ini dalam pengembangannya diharapkan pihak Rumah Sakit lebih memperhatikan terkait sistem yang sering terjadi *error* pada saat pengolahan data ketika pengguna melakukan penguploadan berkas, sering kali terjadi kegagalan upload berkas tersebut dan memperhatikan terkait dengan format dan laporan yang dihasilkan oleh sistem pendaftaran *online* supaya lebih mudah dimengerti dan dipahami.

Ucapan Terimakasih

Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., S.I.P., M.P.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bantuan dan ilmunya dalam menyelesaikan artikel. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Tika Sari Dewi, Skep.,Ns.,MPH dan pihak Rumah Sakit yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] P. P. Purba, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta," *Infokes J. Ilm. Rekam Medis dan Inform. Kesehat.*, vol. 12, no. 1, pp. 44–48, 2022, doi: 10.47701/infokes.v12i1.1307.
- [2] Zulfa and Hasanah Nurul, "Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online(Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi," *'Afiyah* , vol. 9, no. 2, pp. 14–18, 2022.
- [3] Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, and Amelia Intan Atthahirah, "Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit : Literature Review," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 20–26, 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i1.2890.
- [4] I. Maharani, "Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati," *Esa Unggul*, vol. 4, no. 2002, pp. 1–13, 2020, [Online]. Available: <https://www.esaunggul.ac.id/overview/>
- [5] S. J. Muslimah *et al.*, "PENDAFTARAN ONLINE RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," pp. 24–34, 2023.
- [6] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, [Online]. Available:

<http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>

- [7] H. Adrianti and Hosizah, "Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 6, no. 2, pp. 63–69, 2019.
- [8] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [9] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020, doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- [10] F. H. B. Bowoleksono, D. M. Kusumawardani, and M. Y. Fathoni, "Evaluasi Kinerja Aplikasi PakBudi Terhadap Minat Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada Perguruan Tinggi Swasta," *JRST (Jurnal Ris. Sains dan Teknol.*, vol. 6, no. 1, p. 13, 2022, doi: 10.30595/jrst.v6i1.9916.
- [11] F. Febrianti, T. K. Ahsyar, E. Saputra, M. Rahmawita, Munzir, and Zarnelly, "Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS," *Repos. Politek. Kesehat. Kemenkes Semarang*, vol. 10, no. 1, pp. 656–69, 2023, [Online]. Available: <http://repository.uin-suska.ac.id/64836/>
- [12] aldrian ragilya Nuarhezi and olivia virvizat Prasastin, "analisis kepuasan pengguna sistem booking antrian pemeriksaan pasien rawat jalan menggunakan metode end user computing satisfaction (UECS) di RSUD pandan arang boyolali," pp. 1–10, 2022.
- [13] A. Nurul Jannah, I. Susanto, D. Putra Rakhmadani, and P. Korespondensi, "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1491–1502, 2023, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- [14] A. F. Lakepo, J. K. Nisa, M. R. A. Kaluku, and I. R. Padiku, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Ilang Jaringan Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Di Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistika," *Diffus. J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 45–52, 2023.
- [15] D. Rosa Indah and N. Nurfadillah, "Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi Attribution-ShareAlike 4.0 International Some rights reserved Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PalTV Dengan Metode EUCS INFORMASI ARTIKEL," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 08, no. 02, pp. 088–097, 2022.
- [16] M. Usman, "Fakultas ilmu komputer," *J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 10, p. 2, 2019.
- [17] F. Gusni, R. Gunawan, L. Setiyani, and Y. Rostiani, "Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *Pros. Semin. Nas. Inov. dan Adopsi Teknol.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–71, 2023, doi: 10.35969/inotek.v3i1.302.
- [18] Taswin, Indra, and H. Hamrul, "Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning di Masa Pandemi Covid-19," *J. Comput. Inf. Syst. (J-CIS)*, vol. 5, no. 1, pp. 13–24, 2022, doi: 10.31605/jcis.v5i1.1258.