

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP WEBSITE PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Septi Jamiatul Muslimah, Dewi Lena Suryani Kurniasih, Endang Triyanti,  
Epi Edward Lutfi<sup>4)</sup>

*Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*

*E - mail: septijamiatulmuslimah2000@gmail.com*

### **LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE ONLINE REGISTRATION WEBSITE OF OUTPATIENT PATIENTS USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD**

#### **ABSTRACT**

**Background:** The government is currently creating an innovative system, called the online registration system, in tandem with the advancement of information technology, this system aims to make patient registration easier and reduce on the length of time people must wait in line to get the a queue number. The implementation of online registration at the Singaparna Medika Citrautama (SMC) Hospital still has problems, such as running into errors, for patients to be satisfied with online registration, it must comply with particular standards, considering that patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. With using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method at Singaparna Medika Citrautama (SMC) Hospital, this research aims to determine the level of patient satisfaction with the outpatient online registration website.

**Subjects and Method:** This study uses a type of quantitative research with a descriptive approach. With 97 patients as the sample, incidental sampling was used to select the sample. use a questionnaire sheet to retrieve data. Univariate data analysis is used in the analysis.

**Results:** Based on research result, the levels of satisfaction based on the content dimension are very satisfied by 18.6% and 74.2% satisfied, the accuracy dimensions are very satisfied by 27.8% and 58.8% satisfied, the format dimensions are very satisfied by 18.6% and 72.2% satisfied, the ease of use dimensions are very satisfied by 29.9% and 66% satisfied, and the timeliness dimensions are very satisfied by 20.6% and 76.3% satisfied.

**Conclusion:** Although there are still problems with its use, including the occurrence of errors, patient satisfaction with the online registration website shows good results.

**Keywords:** patient satisfaction, online registration, EUCS method

#### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Beriringan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah dewasa ini membuat sistem baru yaitu sistem pendaftaran *online*, yang bermaksud memudahkan registrasi pasien, mengurangi jumlah antrian untuk mendapatkan nomor antrian. Pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) dalam pelaksanaannya masih menyisakan permasalahan seperti mengalami kesalahan saat dijalankan,

pendaftaran *online* harus memenuhi standar agar pasien merasa puas dengan pendaftaran *online*, karena kepuasan pasien ialah bagian indikator kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* rawat jalan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).

**Subjek dan Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan sampel memakai *incidental sampling* dengan sampel 97 pasien. Pengambilan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data yang dipakai dalam analisis yaitu univariat.

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan berdasarkan dimensi isi yaitu sangat puas sebesar 18,6% dan puas 74,2%, dimensi keakuratan sangat puas sebesar 27,8% dan puas 58,8%, dimensi bentuk sangat puas sebesar 18,6% dan puas 72,2%, dimensi kemudahan sangat puas sebesar 29,9% dan puas 66%, dan dimensi ketepatan waktu sangat puas sebesar 20,6% dan puas 76,3%.

**Keseimpulan:** Kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih terdapat permasalahan dalam penggunaannya yaitu terjadinya *error*.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, pendaftaran *online*, metode EUCS

## PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan ialah bidang yang tak lepas akibat popularitas yang sedang trend dewasa ini. Teknologi informasi ialah satu diantara unsur yang paling mempengaruhi kelangsungan hidup manusia. Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan semakin banyaknya orang yang terdidik dan berpengetahuan luas, sehingga mampu memilih serta menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas (Rumana et al, 2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019 Rumah sakit yaitu instansi fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara prima untuk pasien gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Rumah sakit selaku lembaga layanan general memerlukan sistem informasi yang tepat dan dipercaya, juga pas untuk mengoptimalkan fasilitas kepada pasien. Pelayanan pasien di fasilitas kesehatan dimulai dengan pasien mendaftarkan di ruang pendaftaran

sampai dengan pasien menerima rekam medis yang dipakai guna memperoleh pelayanan kesehatan (Rumana et al, 2021).

Beriringan dengan perkembangan teknologi informasi, suatu organisasi, perusahaan atau lembaga dituntut agar bisa mengoptimalkan mutu serta kualitas suatu sistem informasi supaya mampu bersaing di masa globalisasi. Kini, pemerintah telah menciptakan metode baru yakni pendaftaran *online*. Keberadaan layanan pendaftaran *online* ini sudah selayaknya mencukupi keperluan semua lapisan masyarakat, khususnya yang akan berobat ke dokter tanpa menunggu lama untuk mendaftar (Rumana et al, 2021). Loker rawat jalan ialah pelayanan pertama yang diperoleh pasien serta berinteraksi langsung dengannya serta merupakan bagian dari institusi medis yang bertugas untuk menangani pendaftaran juga penerimaan pasien rawat jalan yang datang ke fasilitas kesehatan (Listyorini dan Kalbuadi, 2017). Pendaftaran *online* ditujukan

agar memudahkan cara registrasi pasien. Memiliki metode pendaftaran *online* sudah tidak asing lagi untuk kalangan masyarakat terutama bagi instansi kesehatan akan membuat sejumlah tugas seperti lebih gampang dan cepat untuk diselesaikan. Sehingga bisa meningkatkan pentingnya kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus selalu dipertimbangkan karena mencakup kualitas individual dari kualitas layanan yang disediakan.

Kepuasan pasien ialah suatu persepsi dari pasien dengan mempertimbangkan keinginan dengan realita atas layanan yang sudah diberikan. Dilihat dari segi penggunaannya, maka permintaan pengguna dan minat pengguna terhadap aplikasi akan terus bertambah. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih menyisakan masalah, kepuasan pengguna tentang sistem tersebut dapat diukur memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Rumana *et al*, 2021). Metode EUCS adalah cara menilai evaluasi secara keseluruhan bahwa pemakai sudah puas dengan sistem informasi dan yakin bahwa sistem informasi disediakan kepada pemakai sesuai dengan keperluan informasi pemakai. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut ditinjau berdasarkan 5 ragam dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll J dan Torkzadeh, 2013). Berdasarkan hasil penelitian Nanda Aula (2021) di RSUP Fatmawati terdapat pengguna atau pasien yang tidak puas dengan aplikasi pendaftaran *online* dikarenakan desain *interface*

kurang *user friendly*, sering terjadi *error* pada saat proses pengolahan data. Sedangkan hasil penelitian Dede Abdurahman (2020) di RS Majalengka terdapat pasien yang tidak puas terhadap aplikasi dikarenakan masih terjadi ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan pada aplikasi dengan fakta yang ada di lapangan.

Pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) dimulai sejak Desember 2020, pendaftaran ini sudah 4 kali mengalami perubahan yang awalnya berbasis aplikasi, kemudian dirubah menjadi berbasis website dikarenakan tidak semua pasien memiliki handphone. Pendaftaran *online* berbasis *website* mengalami 2 kali perubahan sistem yang disesuaikan dengan bridging ke Vclaim BPJS. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) terhadap pasien yang melakukan pendaftaran *online*, terdapat pasien yang tidak puas sebanyak 3 orang dengan pendaftaran *online* karena sistem pendaftaran *online* tidak sebanding dengan kebutuhan, pendaftaran *online* mengalami kesalahan saat dijalankan yaitu pendaftaran *online* gangguan atau *loading* dalam waktu yang cukup lama, informasi yang diberikan tidak tepat waktu.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) pada bulan Februari-Maret 2023. Sampel penelitian ini ialah pasien *online* rawat jalan di

RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) sebanyak 97 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan melalui survei dengan instrumen penelitian memakai kuesioner. Analisis data memakai analisis univariat..

(58,8%) dan responden terendah dengan umur 56-65 tahun sebanyak 6 responden (6,2%). Responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60 responden (61,9%) sementara untuk laki-laki yaitu sebanyak 37 responden (38,1%).

## HASIL PENELITIAN

### 1. Alur Pendaftaran Online

Alur pendaftaran pasien *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) yaitu sebagaimana dalam Standar Prosedur Operasional, yaitu:

- a. Pasien sudah mendaftar di situs [rsudsmc.id](http://rsudsmc.id);
- b. Pasien memiliki *barcode* sebagai bukti pendaftaran;
- c. Jika *barcode* tidak keluar karena kendala jaringan, pasien bisa menanyakan ke petugas pendaftaran rawat jalan;
- d. Kemudian *barcode* di *scan* di mesin KIOSK;
- e. Jika *scan* gagal pasien melakukan perbaikan ke loket 4;
- f. Kemudian pasien menunggu di poliklinik yang dituju;
- g. Khusus untuk pasien poli dalam, bedah, syaraf dan jantung pasien terlebih dahulu menyimpan berkas di loket 5 pendaftaran rawat jalan.

### 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 di atas membuktikan bahwa responden tertinggi yaitu dengan rentang umur 26-45 tahun sebanyak 57 responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Komponen	Jumlah	Persentase
1	Umur		
	17-25 tahun	14	14,4%
	26-45 tahun	57	58,8%
	46-55 tahun	20	20,6%
	56-65 tahun	6	6,2%
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	37	38,1%
	Perempuan	60	61,9%
3	Pendidikan		
	SD	10	10,3%
	SMP	21	21,6%
	SMA	57	58,8%
	D3	3	3,1%
	S1	5	5,2%
	S2	1	1%
4	Pekerjaan		
	Buruh	11	11,3%
	IRT	46	47,4%
	lainnya	7	7,2%
	Tidak Bekerja	19	19,6%
	Wiraswasta	14	14,4%

Responden tertinggi berdasarkan pendidikan yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 57 responden (58,8%), berbeda halnya dengan terendah yaitu Magister (S2) sebanyak 1 responden (1%). Pekerjaan dari pasien beragam yaitu Buruh, Ibu Rumah Tangga (IRT), Wiraswasta, Tidak Bekerja dan Lainnya, untuk jumlah tertinggi dari Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 46 responden (47,4%), kemudian

lainnya sejumlah 7 responden (7,2%) dan Tidak Bekerja sejumlah 19 responden (19,6%).

### 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

#### a. Dimensi Isi (*Content*)

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Dimensi Isi (*Content*)

Nilai	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Kurang Puas	7	7,2%
4	Puas	72	74,2%
5	Sangat Puas	18	18,6%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden tentang dimensi isi (*content*) *website* pendaftaran *online* yang merasa kurang puas sebanyak 7 responden dengan persentase 7,2%, merasa puas sebanyak 72 responden dengan persentase 74,2% dan merasa sangat puas sebanyak 18 dengan persentase 18,6%.

#### b. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Dimensi Keakuratan (*Accuray*)

Nilai	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Kurang Puas	13	13,4%
4	Puas	57	58,8%
5	Sangat Puas	27	27,8%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 di atas membuktikan bahwa tingkat kepuasan responden mengenai dimensi keakuratan (*accuracy*) *website* pendaftaran *online* yang merasa kurang puas

sejumlah 13 responden dengan persentase 13,4%, merasa puas sejumlah 57 responden dengan persentase 58,8% dan merasa sangat puas sebanyak 27 dengan persentase 27,8%.

#### c. Dimensi Bentuk (*Format*)

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Dimensi Bentuk (*Format*)

Nilai	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Kurang Puas	9	9,3%
4	Puas	70	72,2%
5	Sangat Puas	18	18,6%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 di atas membuktikan bahwa tingkat kepuasan responden tentang dimensi bentuk (*format*) *website* pendaftaran *online* yang merasa kurang puas sebanyak 9 responden dengan 9,3%, merasa puas sebanyak 70 dengan persentase 72,2% dan merasa sangat puas sebanyak 18 dengan persentase 18,6%.

#### d. Dimensi kemudahan (*Ease of Use*)

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Terkait Dimensi Kemudahan (*Ease of Use*)

Nilai	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Kurang Puas	4	4,1%
4	Puas	64	66%
5	Sangat Puas	29	29,9%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5 di atas membuktikan bahwa tingkat kepuasan responden tentang dimensi kemudahan (*ease of use*) *website* pendaftaran *online* yang merasa kurang puas sebanyak 4 responden dengan persentase 4,1%,

merasa puas sebanyak 64 responden dengan persentase 66% dan merasa sangat puas sebanyak 29 responden dengan persentase 29,9%.

e. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien  
Terkait Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Nilai	Skala Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	0	0%
3	Kurang Puas	3	3,1%
4	Puas	74	76,3%
5	Sangat Puas	20	20,6%
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 6 di atas membuktikan bahwa persepsi responden tentang dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) *website* pendaftaran *online* yang merasa kurang puas sebanyak 3 responden dengan persentase 3,1%, merasa puas sebanyak 74 responden dengan persentase 76,3% dan merasa sangat puas sebanyak 20 responden dengan persentase 20,6%.

#### 4. Permasalahan Penggunaan *Website* Pendaftaran *Online*

Pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) salah satunya yaitu bisa melalui pendaftaran *online* yang bisa diakses melalui *website*. Berdasarkan hasil penelitian permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *website* pendaftaran *online* yaitu pada saat menginputkan data pada *website* terjadi kesalahan (*error*) atau mengalami *loading* yang lama.

## PEMBAHASAN

### 1. Alur Pendaftaran *Online*

Terdapat standar prosedur operasional mengenai pendaftaran pasien *online*. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/Menkes/PER/IV/2007 Terkait izin praktik dan pelaksanaan praktik Kedokteran BAB 1 pasal 1 ayat 10 Standar Prosedur Operasional ialah sebuah instrumen perintah atau tahapan yang telah distandarkan guna menyelesaikan suatu tugas kerja tertentu. Alur prosedur sudah sesuai pada pelaksanaannya yaitu apabila terdapat kesalahan dalam melakukan *scan barcode* atau diinput dimesin KIOSK, jika *scan* gagal pasien diarahkan ke loket 4 untuk melakukan perbaikan pendaftaran. Sejalan dengan hasil penelitian Tami et al (2021) tentang “Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul” menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran *online* sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang didalamnya tercantum bagaimana ketentuan petugas dalam menerima serta melayani pasien dengan baik saat mendaftar *online*.

### 2. Karakteristik Responden

#### a. Umur

Sebagian besar responden berumur 26-45 tahun dengan jumlah 57 responden (58,8%). Menurut Trisnantoro (2006) dalam Muhith et al (2017) kebutuhan individu terhadap produk atau layanan tertentu akan bertambah meningkat sejalan dengan bertambahnya usia. Hasil penelitian ini konsisten dengan

penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Habibi et al (2019) menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu umur 26-45 tahun dengan jumlah 45 responden (78,9%).

b. Jenis Kelamin

Sebagian besar yang berkunjung berobat ke rumah sakit berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 60 responden (61,9%). Menurut Rangkuti (2006) dalam Kristina et al (2017) menjabarkan bahwa tingginya angka kejadian sakit pada perempuan daripada laki-laki mengakibatkan perempuan memerlukan lebih banyak layanan kesehatan. Hasil tersebut juga terdapat pada penelitian yang dilaksanakan oleh Tami et al (2021) membuktikan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 (62%) sementara untuk laki-laki sebanyak 41 (38%).

c. Pendidikan

Responden terbanyak berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 57 responden (58,8%). Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Kristina et al (2017) menjabarkan bahwa tingkat pendidikan seseorang ialah aspek yang dapat berpengaruh terhadap keinginan dan tanggapan terhadap layanan kesehatan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Rumana et al (2021) mengutarakan bahwa kebanyakan pendidikan terakhir responden ialah Sekolah

Menengah Atas (SMA) sebanyak 56 responden (53,3%).

d. Pekerjaan

Responden dengan pekerjaan terbanyak yakni Ibu Rumah Tangga (IRT) dengan jumlah 46 (47,4%) responden. Menurut Rizal dan Jalpi (2018) individu yang mempunyai pekerjaan cenderung lebih aktif dalam menuntut dan memberikan kritik terhadap kualitas layanan yang diperoleh ketika merasa kurang memuaskan dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Muhammad et al (2020) menyebutkan bahwa mayoritas jenis pekerjaan paling banyak yakni IRT sejumlah 32 responden (25,4%).

**3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***

a. Dimensi Isi (*Content*)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 72 responden (74,2%) merasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi sistem pendaftaran *online* sangat jelas. Dimensi isi (*content*) ialah suatu hal yang primer, isi dari sebuah sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai serta harus selalu diperbaharui (Adrianti dan Hosizah, 2018). Hal ini tak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanda et al (2021) yaitu responden untuk dimensi isi (*content*) sebanyak 51 (69,9%) tidak puas dan 22 (30,1%) puas

terhadap aplikasi pendaftaran *online* di RSUP Fatmawati.

b. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 57 responden (58,8%) merasa puas. Dimensi keakuratan (*accuracy*) menunjukkan nilai puas yang paling rendah atau kecil. Pada dasarnya dalam menyediakan informasi yang akurat perlu mengurangi kesalahan agar *output* yang dihasilkan tepat dan benar. Dimensi keakuratan (*accuracy*) merupakan suatu yang bertujuan untuk memeriksa apakah suatu sistem mempunyai tingkat keakuratan yang baik, tingkat keakuratan ini bisa dilihat dari banyaknya jumlah kesalahan yang dihasilkan saat mengolah data (Adrianti dan Hosizah, 2018). Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dede et al (2020) yaitu responden untuk dimensi keakuratan (*accuracy*) sebanyak 13 (8,7%) tidak puas, 54 (54%) puas dan 28 (37,3%) sangat puas terhadap aplikasi rumah sakit Majalengka *mobile*.

c. Dimensi Bentuk (*Format*)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 70 responden (72,2%) merasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa desain yang ditampilkan memudahkan pengguna. Menurut Risdiyanto (2014) dalam Azzahrah et al (2020) dimensi bentuk (*format*) dalam menyajikan sebuah informasi yang telah dihasilkan oleh sistem informasi

mencerminkan mutu sistem informasi tersebut. Hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Adrianti dan Hosizah (2018) yaitu responden untuk dimensi bentuk (*format*) sebanyak 10 (21,7%) cukup, 20 (43,4%) baik dan 16 (34,7%) sangat baik terhadap sistem informasi elektronik (E-Puskesmas).

d. Dimensi Kemudahan (*Ease of Use*)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 64 responden (66%) merasa puas. hal tersebut menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* sangat nyaman dan mudah digunakan. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Rumana et al (2021) Dimensi kemudahan (*ease of use*) digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai dalam hal kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam memakai sistem tersebut seperti proses *input* data, memproses data dan pencarian informasi yang diperlukan. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Adrianti dan Hosizah (2018) yaitu responden untuk dimensi kemudahan (*ease of use*) sebanyak 2 (4,3%) cukup, 33 (71,7%) baik dan 11 (23,9%) sangat baik terhadap sistem informasi elektronik (E-Puskesmas).

e. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Diketahui bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 74 responden (76,3%) merasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh *website* pendaftaran *online* diberikan secara cepat.



Menurut Rasman 2012 dalam Rumana *et al* (2021) Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) adalah aspek utama dari sebuah sistem informasi, semakin cepat sistem tersebut menghasilkan *output*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna yang dicapai. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Alfiansyah *et al* (2020) yaitu responden untuk dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*) yaitu dengan kriteria baik dengan persentase 65,66% terhadap *Electronic Health Record* (EHR) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

#### 4. Permasalahan Penggunaan Website Pendaftaran Online

Permasalahan yang terjadi pada penggunaan website pendaftaran *online* yaitu sering terjadinya kesalahan atau *error* dalam menginputkan data pada *website* dan mengalami *loading* yang lama. Permasalahan dalam penggunaan *website* pendaftaran *online* tersebut dapat menyebabkan kembalinya ke tahap awal penginputan data, sehingga mengharuskan pendaftaran melakukan isi data mulai dari awal lagi. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Septian (2021) mengenai Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu adanya faktor permasalahan penggunaan pendaftaran *online* yaitu jika dalam masa perawatan atau kesalahan saat pendaftaran *online*, maka aplikasi

pendaftaran tidak dapat diakses dan pasien tidak dapat mendaftar secara *online*.

### PENUTUP

Alur prosedur pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO). Karakteristik responden penelitian berdasarkan umur pasien terbanyak dengan rentang umur 26-45 tahun, jenis kelamin mayoritas perempuan, tingkat pendidikan terbanyak berpendidikan terakhir SMA dan status pekerjaan terbanyak yakni bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT).

Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi isi terhadap *website* pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 74,2%. Sehingga dimensi isi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi keakuratan terhadap *website* pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 58,8%. Sehingga dimensi keakuratan sebagian besar telah menghasilkan informasi yang akurat dalam mengolah data.

Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi bentuk terhadap *website* pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 72,2%. Sehingga dimensi bentuk dapat diterima dengan baik karena berdampak pada kualitas sistem informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi kemudahan terhadap *website* pendaftaran

*online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 66%. Sehingga dimensi kemudahan mudah untuk digunakan atau *user friendly* yang berdampak dalam proses masukan dan keluaran yang menghasilkan suatu informasi.

Tingkat kepuasan pasien tentang dimensi ketepatan waktu terhadap *website* pendaftaran *online* secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan persentase 76,3%. Sehingga dimensi ketepatan waktu dapat menghasilkan suatu informasi yang cepat dan tepat waktu. Pendaftaran *online* pasien sering terjadinya permasalahan yaitu mengalami kesalahan atau *error* dalam menginputkan data pada *website* pendaftaran *online*.

Mayoritas pasien merasa puas dengan pendaftaran *online* rawat jalan, maka dari itu pihak rumah sakit harus lebih menjaga dan mempertahankan pelayanan pendaftaran *online* agar tetap berkualitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D, dan B Budiman. 2020. "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction." *INFOTECH journal* 6: 10–17.
- Adrianti, Hera, dan Hosizah. 2018. "Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction ( EUCS ) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik ( E-Puskesmas ) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta." *Indonesia of Health Information Management Journal* 6(2): 63–69.
- Alfiansyah, Gamasiano, Sifail Andar Fajeri, Weka Maya Santi, dan Juwita Selvia Swari. 2020. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo." *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 11(3): 258–63.
- Azzahrah, Fitri, Yesica Aprillia, Putri Adian, dan Wasis Budiarto. 2020. "Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Cent." *Jurnal Kesehatan* 11(3).
- Doll J, William, dan Gholamreza Torkzadeh. 2013. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Q* 12(2): 259–74.
- Habibi, Alpan, Fauzan Hakim, dan Fanny Sylvia Azizi. 2019. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh." *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang* 4(2).
- Kristina, Pendrita Jennie, Tavip Dwi Wahyuni, dan Wahidyanti Rahayu H. 2017. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di RSI G Kabupaten Malang." *Nursing News* 2(3): 310–20.
- Listyorini, Puguh Ika, dan Rezky Paska Kalbuadi. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Balai

- Besar Kesehatan Paru Masyarakat Surakarta.” *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan* 7(2): 36–43.
- Menkes RI. 2007. “Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran.”
- Menkes RI. 2019. “Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.” (1107): 1–106.
- Muhammad, Diki, Almasyhuri, dan Lusi Agus Setiani. 2020. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 4(2): 174–86.
- Muhith, Abdul, Sandu Siyoto, dan Risna Elvia Rahmah. 2017. “Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS Dengan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan.” *Medica Majapahit* 9(1): 72–83.
- Rizal, Achmad, dan Agus Jalpi. 2018. “Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin.” *Al Ulum Sains dan Teknologi* 4(1): 1–6.
- Rumana, Nanda Aula et al. 2021. “Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS ( End User Computing Satisfaction ) di RSUP Fatmawati.” *Journal of Hospital Management* 4(1).
- Septian, Esa. 2021. “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr . Sardjito Yogyakarta.” *Matra Pembaruan* 5(1): 53–64.
- Tami, Yuni, Sumarni, dan Raden Jaka Sarwadhamana. 2021. “Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.” *Indonesian Journal of Hospital Administration* 4(2).