

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN BERBASIS *ONLINE* MENGGUNAKAN METODE EUCS di RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL

Etika Sulistiana¹ Zakharias Kurnia Purbobinuko² Tika Sari Dewi³

INTISARI

Latar Belakang : Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul masih ditemukan masalah terkait aplikasi yang eror, terjadi kendala pada saat mengupload KTP untuk pendaftaran pasien baru, dan di Rumah Sakit Nur Hidayah bantul belum dilakukan survei kepuasan pada pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online*.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

Metode penelitian : penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kuantitatif menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer pada penelitian ini adalah kuesioner EUCS. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 *Acidental sampling*.

Hasil Penelitian : hasil analisis dekriptif menunjukkan mayoritas responden merasa puas. Hasil analisis univariat mengenai kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* mayoritas memiliki skor indeks interpretasi tingkat kepuasan yang memasuki rentan angka 61-80 % dalam kategori puas

Kesimpulan : pendaftaran *online* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dalam hal *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of use* (kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Saran yang di rekomendasikan yaitu kepada pihak pengembang untuk tampilan sistem pendaftaran *online* lebih *userfriendly*.

Kata kunci : Pendaftaran *online*, kepuasan pengguna, pasien

¹ Mahasiswa RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen RMIK Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION USING ONLINE-BASED
OUTPATIENT REGISTRATION SYSTEMS USING EUCS METHODS
at NUR HIDAYAH HOSPITAL BANTUL**

Etika Sulistiana¹ Zakharias Kurnia Purbobinuko² Tika Sari Dewi³

ABSTRACT

Background : At Nur Hidayah Hospital Bantul there are still 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 for users of the online-based outpatient registration system.

Objective : To determine the description of patient satisfaction using an online-based outpatient registration system using the EUCS (End User Computing Satisfaction) method.

Method : This research is a quantitative descriptive study using a cross-sectional approach. The tool used to collect primary data in this study is the EUCS questionnaire. The sample in this study amounted to 96 accidental sampling.

Result : 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 mostly have interpretation index scores for satisfaction levels 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 the developer to make the online registration system look more userfriendly.

Keywords : Online registration, user satisfaction, patient.

¹ RMIK student at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

² RMIK lecturers at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

³ RMIK lecturers at Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta