

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul ialah Rumah Sakit Swasta, Rumah Sakit tersebut bertipe D dan terakreditasi PARIPURNA yang sudah terbit sertifikat atas No. KARS-SERT/1276/X11/2019 mulai dari tanggal berlaku 4 November 2019 sampai dengan 3 November 2022. Selain persetujuan KARS Rumah Sakit Nur Hidayah juga memiliki sertifikat sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 4 September 2017. Seluruh layanan di Rumah Sakit Nur Hidayah telah sesuai dengan standar islam. Rumah Sakit Nur Hidayah ialah Rumah Sakit yang sudah menggunakan sistem pendaftaran *online* sejak Desember tahun 2018 yang berbasis *website* yang hanya digunakan oleh pasien yang menggunakan jaminan umum.

2. Karakteristik responden

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

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

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

3. Hasil 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 :

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

Tabel 4.2 Tabel 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% |

- a) Total skor pengumpulan data

$$\text{Total skor} = 2026$$

- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times (5 \times 96) = 2400$$

$$X = 1 \times (5 \times 96) = 480$$

- c) Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)

$$= \frac{2026}{2400} \times 100 = 84,41\%$$

berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi isi (*content*) pendafran *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%.

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

Tabel 4.3 Tabel 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% |

- a) Total skor pengumpulan data

$$\text{Total skor} = 2246$$

- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times (6 \times 96) = 2880$$

$$X = 1 \times (6 \times 96) = 576$$

- c) Rumus index ($P = F / N \times 100\%$)

$$= 2246/2880 \times 100 = 77,98\%$$

berdasarkan hasil olah data jawaban kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi keakuratan (*Accuracy*) pendafrtan *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 password 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%.

- c. Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan tampilan (*Format*).

Tabel 4.4 Tabel 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

$$\text{Total skor} = 2257$$

- b) Skor tertinggi. (Y) dan terendah (X)

$$Y = 5 \times (6 \times 96) = 2880$$

$$X = 1 \times (6 \times 96) = 576$$

$$\begin{aligned} \text{c) Rumus index (} P &= F / N \times 100\%) \\ &= 2257 / 2880 \times 100 = 78,36\% \end{aligned}$$

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 tampilantampilan 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%.

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

Tabel 4.5 Tabel 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

$$\text{Total skor} = 1923$$

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*) pendafran *online* 80,21% dengan total skor 1923. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 6180% 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%.

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

Tabel 4.6 Tabel kepuasan pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu)

| <u>No</u> | <u>Pertanyaan</u> | <u>SP</u> | <u>P</u> | <u>N</u> | <u>TP</u> | <u>STP</u> |
|-----------|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 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 (<i>up to date</i>) | 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

$$\text{Total skor} = 1947$$

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

$$I = 100 / 5 = 20 \text{ berdasarkan hasil olah data jawaban}$$

kuesioner, didapatkan hasil dari perhitungan index jawaban 96 responden untuk pertanyaan mengenai dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*) pendafrtan *online* 81,12% dengan total skor 1947. Angka index ini jika dimasukkan kedalam index interpretasi kepuasan hasil intervalnya memasuki angka 81100% 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%.

B. Pembahasan 1. Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan isi (*content*)

Diketahui kalau tingkat kepuasan pasien dengan cara keseluruhan dengan index sebesar 84,41% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi ini memperlihatkan kalau informasi dalam sistem pendaftaran *online* sudah sangat jelas. Hal ini sesuai sama penelitian yang dibuat sama (Pujana et al., 2023) diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap e-Rapot berisikan informasi yang komplit, manfaat serta cocok sama kebutuhan pengguna atas presentase 83,6% masuk dalam kategori sangat puas. Dalam melihat suatu isi (*content*) menurut penelitian terdahulu yaitu terkait dengan isi sistem informasi wajib dapat memenuhi kebutuhan pemakai serta memuat informasi yang terbaru karena dimensi *content* merupakan hal yang mendasar (Adrianti & Hosizah, 2019). 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 (Saputra & Kurniadi, 2019). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian terdahulu bahwa dimensi *content* ini menjelaskan apa yang menjadi ukuran kepuasan pengguna akhir saat meninjau isi sistem informasi. Isi sistem informasi wajib cocok sama kebutuhan pengguna serta mempunyai informasi yang terkini. Jika semakin lengkap informasinya maka semakin tinggi kepuasan penggunanya (Setyoningrum, 2020).

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

Diketahui kalau tingkat kepuasan pasien dengan cara keseluruhan dengan index sebesar 77,98% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori puas. Dimensi keakuratan (*accuracy*) mempunyai tujuan dalam memeriksa apakah sistem memiliki tingkat *accuracy* yang baik, tingkat *accuracy* ini ditunjukkan dengan banyaknya kesalahan dalam pengolahan data (Adrianti & Hosizah, 2019). Hal ini sesuai sama penelitian yang dibuat sama (Bowoleksono et al., 2022) diketahui kalau tingkat kepuasan pada keakuratan informasi yang dikasih sama 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 cocok sama apa yang diminta oleh pengguna dengan level kesalahan yang sedikit (Febrianti et al., 2023). 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 (Saputra & Kurniadi, 2019). Yang menunjukkan bahwa *accuracy* berhubungan dengan kepuasan pengguna karena tidak ditemukan adanya *error* saat menggunakan sistem dan data yang dihasilkan sistem tersebut akurat (Nuarhezi & Prasastin, 2022)

3. 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 sesuai sama penelitian yang dibuat sama (Nurul Jannah et al., 2023) diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap tampilan Aplikasi Mobile JKN sebesar 78,30% yang diinterpretasikan pada ketegori 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, hingga secara tidak langsung bisa memberikan pengaruh pada tingkat efisiensi pengguna (Lakepo et al., 2023). 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 (Saputra & Kurniadi, 2019). 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 (Rosa Indah & Nurfadillah, 2022).

- 4. Kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan kemudahan pengguna (*ease of use*).** Diketahui kalau tingkat kepuasan pasien dengan cara keseluruhan dengan index sebesar 80,21% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori puas. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam (Usman, 2019) dimensi kemudahan dipakai dalam menilai kepuasan pemakai pada hal kemudahan pengguna untuk menggunakan sistem semisal tahapan input data, memproses data mencari informasi. Hal sesuai sama penelitian yang dibuat sama (Muslimah et al., 2023) Diketahui kalau tingkat kepuasan dengan cara keseluruhan ialah 64 responden (66%) merasa puas. Hal itu 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 (Nuarhezi & Prasastin, 2022). Penggunaan sistem menjadi penting karena penggunaan sistem meliputi semua tahapan dari awal sampai akhir, termasuk pemasukan data, pemrosesan atau pengambilan informasi, dan penyajian terakhir data yang dipakai sama pengguna (Setyoningrum, 2020). 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 (Gusni et al., 2023).

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

Diketahui kalau tingkat kepuasan pasien dengan cara keseluruhan dengan index sebesar 81,12% dengan jumlah responden 96 yang masuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi ini memperlihatkan kalau informasi yang dipaparkan sama sistem pendaftaran *online* dikasih dengan cara cepat. Menurut Doll dan Torkazadeh (1988) dalam (Usman, 2019) dimensi ketepatan waktu digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Menurut penelitian terdahulu dikatakan *timeliness* apabila setiap permintaan ataupun masukan dari pengguna hendak segera diproses serta hasilnya akan ditampilkan dengan cepat tanpa perlu menunggu lama (Taswin et al., 2022). Menurut penelitian terdahulu *timeliness* dapat dinilai dari informasi yang ditampilkan terkini, ketersediaan informasi setiap saat, dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Rosa Indah & Nurfadillah, 2022). 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 (Saputra & Kurniadi, 2019).

C. Keterbatasan

Pada penelitian ini peneliti menemukan keterbatasan yaitu terkait dengan responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap, kemudian terkait dengan responden yang menolak untuk mengisi kuesioner, dikarenakan keterbatasan waktu responden. Keterbatasan yang lain yaitu terkait dengan peneliti yang tidak bisa memaksa responden untuk mengisi kusioner.