

KEPUASAN PASIEN TERHADAP APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) DI RSUP FATMAWATI	
 Peneliti	 Ringkasan Eksekutif
<p>Ketua : Nanda Aula Rumana</p> <p>Anggota : Daniel Happy Putra, Lily Widjaja, Noviandi Noviandi, Iradah Maharami, Rahmat Hidayat</p>	<p>Pendaftaran online merupakan salah satu aplikasi yang dapat mengurangi antrian di rumah sakit. Namun penerapannya harus memenuhi standar agar pasien puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online menggunakan end user computing satisfaction. Sampel yang didapat pada penelitian ini sebanyak 73 responden yang diambil secara incidental sampling. Desain penelitian ini adalah cross sectional dimana penelitian hanya diukur satu waktu untuk mengetahui gambaran kepuasan. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari lima komponen yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Saran yang ditujukan untuk aplikasi pendaftaran online adalah untuk desain interface pada aplikasi sehingga lebih user friendly, mengurangi error pada saat proses pengolahan data, mengupdate jadwal dokter, mempercepat akses saat mendaftar online dan mempercepat proses download barcode pada aplikasi pendaftaran online.</p> <p>Kata Kunci : Pendaftaran online, Kepuasan, content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</p> <div style="background-color: #4F81BD; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;">  HKI dan Publikasi </div> <p>No HKI : EC00202135377 Publikasi : Journal of Hospital Management Vol. 4 No. 1 (2021)</p>

 Latar Belakang	 Hasil dan Manfaat
<p>Pendaftaran online merupakan salah satu aplikasi yang dapat mengurangi antrian di rumah sakit. Namun penerapannya harus memenuhi standar agar pasien puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online menggunakan end user computing satisfaction. Sampel yang didapat pada penelitian ini sebanyak 73 responden yang diambil secara incidental sampling. Desain penelitian ini adalah cross sectional dimana penelitian hanya diukur satu waktu untuk mengetahui gambaran kepuasan. Tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction) yang terdiri dari lima komponen yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Saran yang ditujukan untuk aplikasi pendaftaran online adalah untuk desain interface pada aplikasi sehingga lebih user friendly, mengurangi error pada saat proses pengolahan data, mengupdate jadwal dokter, mempercepat akses saat mendaftar online dan mempercepat proses download barcode pada aplikasi pendaftaran online.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen isi (content) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 51 responden (69,9%) merasa tidak puas dan 22 responden (30,1%) merasa puas. 2. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen keakuratan (accuracy) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati menyatakan bahwa 62 responden (84,9%) merasa tidak puas dan 11 responden (15,1%) merasa puas. 3. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen bentuk (format) menyatakan bahwa 59 responden (80,8%) merasa tidak puas dan 14 responden (19,2%) merasa puas. 4. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen kemudahan dalam pengguna (ease of use) menyatakan bahwa 61 responden (83,6%) responden merasa tidak puas dan 12 responden (16,4%) merasa puas. 5. Gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dilihat dari komponen ketepatan waktu (timeliness) menyatakan bahwa 57 responden (78,1%) responden merasa tidak puas dan 16 responden (21,9%) merasa puas.
 Metode <p>Penelitian dilakukan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati yang terletak di Jl. TB. Simatupang, Cilandak, Jakarta Selatan. Waktu observasi dimulai dari bulan Oktober 2019 dan waktu penelitian dimulai dari bulan Mei 2020 sampai Juli 2020.</p> <p>Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian cross sectional. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati pada tanggal 12 Juni-24 Juli tahun 2020. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien terpilih yang melakukan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati dengan teknik pengambilan sampel incidental sampling. Jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 105 pasien.</p>	

 <p>Skema LITABMAS</p> <p>Internal</p>	 <p>Ucapan terimakasih</p>
--	--

DAFTAR PUSTAKA

- A.Haris dalam Sudibyo, Soedijono, Henderi. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen)." *Ekonomi Dan Teknik Informatika* 5(8):57–71.
- Anshori, Muslich, and Sri Iswati. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cetakan 1. Surabaya: Airlangga University press.
- Dewa, Radin. 2016. "Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi INFORMATIKA Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction)." *Skripsi* 1–68.
- Doll, and Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly* 259–74.
- Kementerian Kesehatan. 2008. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008." 1–7.
- Kotler. 2007. *ManajemenPemasaran*. Edisi 12,. Jakarta: PT. Indeks Jakarta.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian*. Edisi 2. Jakarta: Penerbit PPM.
- Listyorini, Puguh Ika, and Rezky Paska Kalbuadi. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan* 7(2):36–43.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Vol. 2. Jakarta.
- Prasastika, Krismatya, Wahyu Agus Winarno, and Kartika. 2015. "Pengujian Teori Technology Acceptance Model Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember."
- Prastiwi, Ellya Niken, and Dian Ayubi. 2007. "Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang DI Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi." *Makara Journal of Health Research* 12(1):42–46. doi: 10.7454/msk.v12i1.288.
- Rasman, Yoel Indra Kusuma. 2012. "Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End USER Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok 2012."
- Sabarguna, Boy S. 2004. "Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit." *Journal Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY* 53(9):1689–99. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Syarif, Abdusy. 2002. "Sistem Pengantar Informasi Berbasis Komputer Universitas Mercu Buana."
- Tan, Joseph. 2005. *E-Health Care Information Systems An Introduction for Students and Professionals*. Jossey-Bass, San Francisco.



LPPM UNIVERSITAS ESA UNGGUL
(Profil Ringkasan LITABMAS)

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

ggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U