

ABSTRAK

Nama : Iradah Maharami
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online di RSUP Fatmawati

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 *userfriendly*, mengurangi *error* pada saat proses pengolahan data, *update* jadwal dokter, mempercepat akses saat mendaftar *online* dan mempercepat proses *download barcode* pada aplikasi pendaftaran *online*.

Kata kunci: Pendaftaran online, Kepuasan, *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*

ABSTRACT

Name : Iradah Maharami
Field of Study : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Title : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi
Pendaftaran Online di RSUP Fatmawati

Online registration is one application that can reduce queues at the hospital. However, its application must meet the standards so that patients are satisfied with the online registration application. This research was conducted to determine the description of patient satisfaction with online registration applications using end user computing satisfaction. Samples obtained in this study were 73 respondents taken by incidental sampling. The design of this study is cross sectional where research is only measured one time to find out the picture of satisfaction. The level of patient satisfaction is measured using the EUCS (End User Computing Satisfaction) model which consists of five components namely content, accuracy, format, ease of use and timeliness. Data in this study were obtained from questionnaires to patients or families of patients who registered through the online registration application. The results showed that of 73 respondents 45 respondents (61,6%) were dissatisfied and 28 respondents (38,4%) were satisfied. This study concludes that there are still many patients or users who feel unsatisfied with the online registration application. Suggestions aimed at online registration applications are to design the interface on the application so that it is more user friendly, reducing errors during data processing, updating the doctor's schedule, speeding up access when registering online and speeding up the process of downloading barcodes on the online registration application.

Keywords: Online registration, satisfaction, content, accuracy, format, ease of use and timeliness