

**ABSTRAK**

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sianter (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di UPTD Puskesmas Kresek Kabupaten Tangerang

Nama : Fiqih Nurhidayah

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien adalah suatu penilaian tentang baik atau tidak baiknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Salah satu pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah antrian, untuk mencegah agar tidak terjadi penumpukan diruang tunggu yang disebabkan oleh antrian maka dibuatkan sistem antrian disuatu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek. Terintegrasi). Sampel yang didapat pada penelitian ini berjumlah 106 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *consecutive sampling*. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap sistem informasi yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan melakukan pengisian sendiri oleh pasien dengan instrument yang digunakan adalah angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (81,1%) merasa tidak puas, dan 20 responden (18,9%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien yang tidak puas terhadap mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek.

Kata kunci : Kepuasan pasien, sistem antrian, *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*

**ABSTRACT**

Title : Level of Patient Satisfaction with SIANTER (Integrated Queuing Information System) at UPTD Puskesmas Kresek Tangerang Regency  
Name : Fiqih Nurhidayah  
Study Program : D-III Medical Records and Health Information

Patient satisfaction is an assessment of whether or not the quality of health services received by patients. One of the influences on the level of patient satisfaction is the queue, to prevent accumulation in the waiting room caused by a queue, a queuing system is made in a service. This study aims to determine the level of patient satisfaction with SIANTER (Integrated Queuing Information System) at the Kresek Health Center. integrated). The samples obtained in this study amounted to 106 respondents using the Non Probability Sampling technique with the consecutive sampling method. To measure the level of patient satisfaction with the information system using the *End User Computing Statistics (EUCS)* method which consists of five dimensions *content, accuracy, format, ease of use, timelines*. The data collection technique used in this study was to fill the patient's self with the instrument used was a questionnaire. The results showed that (81.1%) were not satisfied, and 20 respondents (18.9%) said they were satisfied. This study concluded that there are still many patients who are dissatisfied with the SIANTER machine (Integrated Queuing Information System) at the Kresek Health Center.

*Keywords : Queuing system, patient satisfaction, content, accuracy, format, ease of use, timeliness*