

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS

Nina Marlina, Cicilia Widyaningsih, Haidar Istiqlal
Universitas Respati Indonesia
Email : marliana.nina.nm@gmail.com

ABSTRAK

Penumpukan antrian pasien pada proses pendaftaran merupakan suatu masalah yang dapat di jumpai di semua Rumah Sakit, salah satunya di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit, untuk mengatasi masalah tersebut Rumah Saki Khusus Daerah Duren Sawit telah melakukan inovasi pelayanan dengan menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sejak tahun 2020 dalam melayani pendaftaran pasien yang berobat ke Rumah Sakit, faktor keberhasilan implementasi sistem informasi terletak pada kepuasan pengguna sistem tersebut, namun di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit belum pernah di lakukan evaluasi kepuasan pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sampai saat ini. **Tujuan dari penelitian ini** adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit. **Metode penelitian** yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian *crosssectional*, penelitian di lakukan di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit pada rentang waktu bulan Nopember-Desember 2022. Pengambilan sampling menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah 200 responden. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa variable conten (0,070), variable format (0,016), variable timeline (0,000), variable kemudahan (0,001) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sedangkan variable akurasi (0,826) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. **Saran** : Manajemen Rumah Sakit melakukan sosialisasi secara terus menerus cara menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan memasang video tutorial berjalan cara menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dekat dengan mesin anjungan, di buat dan di tempel alur penggunaan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dekat dengan mesin anjungan.

Kata kunci : Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM); Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

ABSTRACT

The accumulation of patient queues during the registration process is a problem that can be found in all hospitals, one of which is the Duren Sawit Regional Special Hospital.) since 2020 in serving the registration of patients seeking treatment at the hospital, the success factor of implementing an information system lies in the satisfaction of the system users, but at the Duren Sawit Regional Special Hospital there has never been an evaluation of user satisfaction of the Automated Registration Platform (APM) system until now This. The purpose of this study was to determine the satisfaction of users of the Auto Registration Pavilion System (APM) using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method at the Duren Sawit Regional Special Hospital. The research method used was quantitative with a cross-sectional research design. The research was conducted at the Duren Sawit Regional Special Hospital in the November-December 2022 period. Sampling used the Slovin formula with a total of 200 respondents. The results showed that the content variable (0.070), the format variable (0.016), the timeline variable (0.000), the convenience variable (0.001) had a significant effect on user satisfaction with the Automated Registration Platform (APM) while the accuracy variable (0.826) had no effect significant. Suggestion: The Hospital Management continuously socializes how to use the Automated Registration Platform (APM) by installing a walking video tutorial on how to use the Automated Registration Platform (APM) close to the pavilion machine, creating and pasting the flowchart for using the Automated Registration Pavilion System (APM) close to the engine bridge.

Keywords: Auto Registration Pavilion (APM); End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan proses yang terus menerus yang mewajibkan siap tanggap

terhadap bermacam-macam dinamika yang terjadi pada masyarakat. Globalisasi Informasi menjadikan Indonesia menjadi bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga perlu adanya pengelolaan pemanfaatan Informasi dan Transaksi Informasi sehingga pembangunan Teknologi Informasi yang dilakukan secara optimal (yaitu dengan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaan dengan memperhatikan nilai agama sosial budaya masyarakat Indonesia), merata, serta menyebar ke seluruh lapisan masyarakat yang dapat mencerdaskan kehidupan bangsa (Republik Indonesia, 2008).

Pemanfaatan Teknologi Informasi memiliki peran yang penting dalam dunia perdagangan, pertumbuhan ekonomi nasional untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Manfaat Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dapat dilaksanakan dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai masyarakat informasi dunia, mengembangkan ekonomi dan perdagangan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada pelayanan public, membuka kesempatan seluas-luasnya kepada semua masyarakat untuk membuka dan memajukan fikiran dan kemampuan pada bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi secara optimal dan bertanggung jawab (Republik Indonesia, 2008).

Digitalisasi pelayanan memiliki peranan yang penting untuk terus bertahan dalam persaingan bisnis dalam kesehatan, Rumah Sakit harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam menghadapi revolusi industri 4.0, semua kegiatan pelayanan di Rumah Sakit sudah berubah ke arah digitalisasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat.

Rumah Sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat. Manajemen Rumah Sakit harus berupaya memuaskan pasiennya, dalam hal ini masyarakat dengan berbagai tingkat kebutuhannya. Disamping itu Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kemajuan teknologi kedokteran agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi tingginya.

Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi setiap orang di rumah sakit seperti yang ada pada Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009 perlu mengandalkan informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (pasien). Saat ini masih belum banyak dijumpai informasi tentang mutu pelayanan rumah sakit di negara kita. Hal ini terjadi karena di rumah sakit ternyata masih kurang diperhatikannya konsep mutu itu sendiri, masih kurang seriusnya pengelolaan sistem informasi manajemen serta belum banyaknya dibuat standar mutu pelayanan di rumah sakit. Salah satu pengembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini yaitu sistem administrasi pelayanan kesehatan yang terdiri dari sistem informasi pembayaran (billing) dan sistem informasi pendaftaran pasien. Salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau end user satisfaction. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna, di mana jika keinginan sudah terpenuhi maka akan terwujud kepuasan bagi pengguna sistem, Ramani (dalam Parumpu, 2014) dalam (Sabdana, 2019 hal. 2). Jadi kepuasan pengguna berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi.

Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Duren Sawit merupakan rumah sakit rujukan Type A untuk pasien jiwa dan Type B untuk pasien non jiwa, di bagian pendaftaran rawat jalan RSKD Duren Sawit memulai menggunakan pendaftaran online pada tahun 2020 dengan memiliki 5 anjungan pendaftaran mandiri (APM) berbasis teknologi secara sistematis terintegrasi dengan rekam medis elektronik pasien sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien dapat mengurangi dan memecah antrian pendaftaran rawat jalan yang panjang dan mengurangi waktu tunggu penyiapan rekam medis manual, meskipun APM dapat membantu pelayanan pendaftaran rawat jalan namun masih banyak kendala yang ditemukan pada saat implementasi menggunakan system APM tersebut antara lain masih kurangnya sosialisasi kepada pasien tentang penggunaan system APM sehingga masih banyak pasien yang bingung cara menggunakannya harus mulai dari mana dan harus dibantu oleh petugas rumah sakit, tidak adanya alur yang informatif dalam penggunaan system APM yang dapat mempengaruhi kelancaran penginputan serta

kepuasan pengguna system APM, kendala lain yang sering terjadi adalah sering erornya koneksi system BPJS dari fasilitas Kesehatan tingkat I sehingga menyebabkan terhambatnya pelayanan pendaftaran menggunakan system APM yang menyebabkan antrian Panjang karna beralih kembali ke manual di layani satu-satu oleh petugas pendaftaran Rumah Sakit. Terganggu dan erornya jaringan internet di RSKD Duren Sawit menyebabkan erornya pendaftaran dan tidak terkoneksi system APM dengan Rekam Medis Elektronik pasien sehingga ketika pasien akan di diagnosa oleh dokter pada rekam medis tidak terdaftar berobat di RSKD Duren Sawit.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis berniat untuk meneliti sejauh mana kepuasan pasien atau pengguna terhadap implementasi system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan di RSKD Duren Sawit dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi yang di nilai menggunakan 5 dimensi yaitu : Content (isi), accuracy (keakuratan data), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), timeliness (waktu).

Menurut penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022) dari hasil penelitian yang di lakukan didapatkan hasil berdasarkan aspek konten yaitu 89,22%, aspek keakuratan yaitu 87,60%, aspek tampilan system yaitu 88,37%, aspek ketepatan waktu yaitu 86,98%, aspek kemudahan pengguna 88,50%, serta total kepuasan pasien keseluruhan yaitu 84,30% sangat puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah responden tetap merasa sangat puas mesiku terdapat masalah dalam penggunaan APM dan tidak menganggap masalah tersebut bukan hal yang berarti.(Eva, 2020;Sugeng, 2021)

(Pratiwi, 2020) Tingkat kepuasan pengguna APM BPJS dan Non BPJS berada pada kategori sangat puas. Analisis pada semua dimensi EUCS baik pasien BPJS dan Non BPJS memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Terdapat perbedaan kepuasan pengguna APM antara BPJS dan Non BPJS.

(Sabdana, 2019) berdasarkan analisis dimensi content skor rata-rata 73,2 kategori puas, dimensi format skor rata-rata 87,4 kategori sangat puas, dimensi accuracy skor rata-rata 90,3 kategori sangat puas, dimensi timeliness skor rata-rata 76,0 kategori puas terhadap SIRS di RSJ Propinsi Bali

(Aswad et al., 2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna

untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

(Abdurahman & Budiman, 2020) Tingkat kepuasan pengguna Aplikasi RSM Mobile diperoleh total skor 4368, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi RSM Mobile di RSUD Majalengka menurut responden termasuk kategori tinggi.

(Siregar, 2021) Hasil tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada tingkat cukup puas. Berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS dengan variabel meliputi : variabel isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kepuasan pengguna (easy of use), dan ketepatan waktu (timeliness) terdapat 1 variabel dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu (timeliness)

(Purba, 2022) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap sistem APM. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan 5 dimensi pengukuran (content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use) hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut di dukung dengan hasil wawancara yang di lakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa system APM yang perlu di tingkatkan.

System anjungan pendaftaran mandiri sangat menarik untuk di teriliti karena selain adanya inovasi baru untuk menyelesaikan masalah yang ada di pendaftaran rawat jalan APM ini merupakan perkembangan system informasi yang di galakan di RSKD Duren Sawit untuk mendukung program pemerintah sesuai dengan peraturan Republik Indonseia tahun 2008 tentang Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peneliti bertujuan ingin mengetahui kepuasan pasien atau pengguna system APM tersebut. Oleh karena hal tersebut maka peneliti memberi judul pada penelitian ini yaitu:

“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS”

Rumusan Masalah

Rumusan permasalahan di atas di Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pasien sejak di terapkannya system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan dari tahun 2020 sampai tahun 2022,

(Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022) dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil berdasarkan aspek konten yaitu 89,22%, aspek keakuratan yaitu 87,60%, aspek tampilan (format) system yaitu 88,37%, aspek ketepatan waktu yaitu 86,98%, aspek kemudahan pengguna 88,50%, serta total kepuasan pasien keseluruhan yaitu 84,30% sangat puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah responden tetap merasa sangat puas mesiku terdapat masalah dalam penggunaan APM dan tidak menganggap masalah tersebut bukan hal yang berarti.

(Sevtiyani & Fatikasari, 2020) Hasil penelitian menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem DGS di Puskesmas Banguntapan II adalah variabel format ($T=2,504$) dan variabel timeliness ($T=2,265$) dengan $\alpha=5\%$. Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Accuracy terhadap variabel User Satisfaction pemanfaatan Sistem Informasi DGS

3. pendaftaran mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Duren Sawit
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh format dari system anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Duren Sawit
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan dari system anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Duren Sawit
6. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh waktu penggunaan dari system anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Duren Sawit

MANFAAT PENELITIAN

dapat mengetahui kepuasan pasien dari implementasi system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan dari tahun 2020 sampai tahun 2022, sebagai salahsatu bahan pertimbangan pengambilan keputusan manajemen rumah sakit dalam mengembangkan penggunaan teknologi

dengan nilai T sebesar 0,433 ($T<1,96$). Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Content terhadap variabel User Satisfaction pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 0,731 ($T<1,96$). Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Ease of Use terhadap variabel User Satisfaction pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 0,723 ($T<1,96$).

oleh karena itu peneliti ingin mengetahui evaluasi kepuasan pasien terhadap implementasi system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan di RSKD Duren Sawit yang mana belum dilakukan evaluasi kepuasan pengguna APM sampai saat ini.

TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui dan menjelaskan kepuasan pasien sejak di implementasikannya system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan di RSKD Duren Sawit

Tujuan Khusus

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh conten atau isi dari system anjungan pendaftaran mandiri (APM) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Duren Sawit
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh keakuratan data dari system anjungan

informasi. Memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pasien sehingga pasien merasa sangat puas terhadap implementasi system APM rawat jalan melebihi harapan pasien.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* menggunakan pengukuran pada variable independ dan dependen yang dilakukan dalam waktu yang bersamaan dengan pendekatan secara deskriptif kuantitatif dengan menggambarkan dan melakukan analisis kepuasan pasien atau pengguna terhadap sistem anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan.

HASIL

Univariat

di ketahui bahwa dari 200 responden yang di teliti berdasarkan kategori responden didapatkan bahwa responden dengan status pasien sebagai proporsi yang lebih besar di dibandingkan statusnya

sebagai pengantar pasien yaitu sebesar 54% pasien (108 orang). Sebagian besar responden yang mendaftar di APM RSKD Duren Sawit adalah responden yang bekerja baik pasien ataupun pengantar pasien, responden yang bekerja sebesar 58,5% (117 orang). Sebagian besar poli yang di tuju oleh responden yaitu poli jiwa sebesar 53% (106 orang). jenis kelamin di dapatkan bahwa jenis kelamin perempuan sebagai proporsi yang lebih besar di dibandingkan laki-laki yaitu sebesar 62,5% perempuan (125 orang). Sebagian besar responden memiliki usia antar 31-40 tahun sebesar 30% (60 orang). Dari 200 responden yang di teliti berdasarkan kategori Pendidikan Sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA yaitu sebesar 66% (132 orang), kenyataan pasien yang berkunjung kebanyakan Pendidikan SMA. dan dengan lama bekerja Sebagian besar tidak ada atau tidak bekerja sebesar 41,5% (83 orang). Semua responden yang mendaftar rawat jalan di system APM adalah pasien lama yang sudah terdaftar di RSKD Duren Sawit. Untuk pasien baru yang belum terdaftar di RSKD Duren Sawit pendaftarannya melalui scan barcode dengan melengkapi biodata diri melalui system yang berbeda.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Kategori Responden	N	Persentase %
Pasien	108	54%
Pengantar Pasien	92	46%
Kategori Pekerjaan	N	Persentase %
Tidak Bekerja	83	41.5%
Bekerja	117	58.5%
Kategori Poli	N	Persentase %
Poli Anak	8	4,00%
Poli Bedah Umum	4	2,00%
Poli Bedah Mulut	2	1,00%
Poli Gigi	1	0,50%
Poli Jantung	1	0,50%
Poli Jiwa Dewasa	106	53,00%
Range Nilai	Keterangan	
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas	
1.8 – 2.59	Tidak Puas	
2.6 – 3.39	Cukup Puas	
3.4 – 4.91	Puas	
4.2 – 5	Sangat Puas	
Dalam		
Poli Psikolog	8	4,00%

Poli Syaraf	14	7,00%
Poli THT	1	0,50%
Poli Tumbuh Kembang Anak	25	12,50%
Kategori Jenis Kelamin	N	Persentase %
Laki-Laki	75	37,50%
Perempuan	125	62,50%
Kategori Usia	N	Persentase %
20-30th	49	24.5%
31-40th	60	30.0%
41-50th	54	27.0%
51-60th	23	11.5%
>60th	14	7.0%
Kategori Pendidikan	N	Persentase %
SMA	132	66,00%
D3/D4	24	12,00%
S1	39	19,50%
S2	4	2,00%
S3	1	0,50%
Kategori Lama Kerja	N	Persentase %
tidak ada	83	41,50%
<1 th	24	12,00%
1-5th	28	14,00%
6-10th	16	8,00%
11-15th	5	2,50%
16-20th	12	6,00%
>21 th	32	16,00%

Dari variable yang di teliti, nilai rata-rata kepuasan responden akan di kelompokkan menjadi lima kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Penentuan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton (2000) dalam (Supriyatna & Maria, 2017):

Tabel 3

Rata-Rata Kepuasan

Pernyataan	Rata-rata	Kategori
Conten (isi)		
Rata-rata total	3,5	Puas
Format		
Rata-rata total	3,4	Puas
Akurasi		
Rata-rata total	3,33	Cukup Puas
Timeline		
Rata-rata total	3,32	Cukup Puas
Kemudahan		
Rata-rata total	3,17	Cukup Puas
Kepuasan		
Rata-rata total	3,4	Puas

Tanggapan responden pada jawaban variable conten didapatkan rata-rata sebesar 3,5 yang termasuk dalam kategori puas dengan masing-masing pernyataan memiliki masuk ke kategori puas pada variable content hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan conten atau isi dari system anjungan pendaftaran mandiri (APM) yang ada di RSKD Duren Sawit.

Tanggapan responden pada jawaban variable format didapatkan rata-rata sebesar 3,4 yang termasuk kedalam kategori puas dengan masing-masing pernyataan memiliki nilai puas pada butir pernyataan ke 3,4,6 namun pada butir pernyataan ke 1,2,5 memiliki nilai kategori cukup puas.

Tanggapan responden pada jawaban variable akurasi didapatkan rata-rata sebesar 3,33 yang termasuk kedalam kategori **cukup puas** dimana semua pernyataan 1 sampai 6 dari variable akurasi memiliki nilai dengan kategori cukup puas sehingga peneliti menilai bahwa pernyataan 1 sampai 6 pada variable akurasi sudah cukup baik menurut pasien yang mendaftar menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit.

Tanggapan responden pada jawaban variable timeline didapatkan rata-rata sebesar 3,32 yang termasuk kedalam kategori cukup puas dimana semua pernyataan 1 sampai 5 pada variable timeline sudah cukup baik menurut pasien.

Tanggapan responden pada jawaban variable kemudahan didapatkan rata-rata sebesar 3,17 yang termasuk kedalam kategori cukup puas dimana semua pernyataan 1 sampai 5 pada variable kemudahan sudah cukup baik menurut pasien yang mendaftar menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit.

Tanggapan responden pada jawaban variable kepuasan didapatkan rata-rata sebesar 3,40 yang termasuk kedalam kategori puas dimana butir pernyataan 1,4,5,6 variable kepuasan masuk dalam kategori puas dan pernyataan 2,3 "masuk dalam kategori cukup puas sehingga peneliti menilai bahwa merasa puas terhadap system anjungan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit

Multivariat

Uji F adalah uji yang di lakukan untuk mengetahui pengaruh semua variable bebas secara Bersama-sama terhadap variable terikat. Dasar keputusan dalam uji f ini adalah nilai signifikasi sebesar 5% atau 0.05, dimana variable X (varabel bebas) dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap variable Y (variable terikat) jika nilai signifikasinya < 0.05. hasil nilai signifikansi di dapat dari menggunakan SPSS dapat di lihat dalam table hasil uji F (ANOVA) sebagai berikut :

Table 4. Uji F (anova)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	41.942	5	8.388	101.490	.000 ^b
Residual	16.035	194	.083		
Total	57.977	199			

a. Dependent Variable: Kepuasanvalid
b. Predictors: (Constant), Kemudahanvalid, Contentvalid, Akurasivalid, Timelinevalid, Formatvalid

Uji t merupakan pengujian yang di lakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara pasrial atau mandiri antara masing-masing variabel independent conten (X1), Format(X2), Akurasi(X3), Timeline(X4), Kemudahan(X5) terhadap kepuasan pengguna system anungan pendaftaran mandiri (Y). data di dapat dari hasil SPSS dapat di lihat dalam table uji t coefisien sebagai berikut :

table 5. Uji T (koefisien)

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	-.044	.161	-.276	.783
	Contentvalid	.129	.071	1.823	.070
	Formatvalid	.214	.088	2.424	.016
	Timelinevalid	.500	.065	7.663	.000
	Kemudahanvalid	.178	.052	3.433	.001

Nilai yang tersaji pada table diatas menunjukkan nilai 0.723 atau 72,3%. Berdasarkan table dapat diketahui bahwa bahwa contentvalid, formatvalid, timelinevalid, kemudahanvalid berpengaruh terhadap kepuasanvalid dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri sebesar 72,3 % sedangkan sisanya 27,7 di pengaruhi oleh factor-faktor lain di luar variabel yang di uji dalam penelitian ini contohnya factor kualitas informasi, kualitas layanan.

Table 6. uji R

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.851 ^a	.723	.716

Uji Regresi sederhana

Uji regresi sederhana di lakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan anjungan pendafatran mandiri(APM)

Table 7. format

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.759 ^a	.576	.574	.35226

Dapat di lihat pada table diatas bahwa nilai menunjukkan sebesar 0,576 atau 57,6% dapat di simpukan bahwa variable formatvalid berpengaruh

secara signifikan terhadap variable kepuasanvalid sebesar 57,6%

Table 8. timeline

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.811 ^a	.657	.655

Dapat di lihat pada table diatas bahwa nilai menunjukkan sebesar 0,657 atau 65,7% dapat di simpulkan bahwa variable timelinevalid berpengaruh secara signifikan terhadap variable kepuasanvalid sebesar 65,7%

Table 9. kemudahan

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.649 ^a	.422	.419

Dapat di lihat pada table diatas bahwa nilai menunjukkan sebesar 0,422 atau 42,2% dapat di simpulkan bahwa variable kemudahanvalid berpengaruh secara signifikan terhadap variable kepuasanvalid sebesar 42,2%

Table 10. conten

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.680 ^a	.462	.460

Dapat di lihat pada table diatas bahwa nilai menunjukkan sebesar 0,462 atau 46,2% dapat di simpulkan bahwa variable contentvalid berpengaruh secara signifikan terhadap variable kepuasanvalid sebesar 46,2%

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap system anjungan pendaftaran mandiri (APM)RSKD Duren Sawit dengan metode EUCS dengan menggunakan lima dimensi sebagai variabel bebas yaitu Conten (X1), Format (X2), Akurasi(X3), Timeline(X4), Kemudahan(X5). Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, pengumpulan dokumen serta studi literatur.

1. Responden dengan status pasien sebagai proporsi yang lebih besar di dibandingkan statusnya sebagai pengantar pasien yaitu

sebesar 54% pasien (108 orang), peneliti dapat menilai bahwa pengunjung yang berobat di poli rawat jalan sebagian besar adalah pasien yang membutuhkan pelayanan Kesehatan untuk dirinya sendiri.

2. Sebagian besar responden yang mendaftar di APM RSKD Duren Sawit adalah responden yang bekerja baik pasien ataupun pengantar pasien, responden yang bekerja sebesar 58,5% (117 orang), peneliti dapat menilai bahwa pengunjung di poli rawat jalan adalah pasien yang bekerja. Dan tidak bekerja 41,5% (83 orang)
3. Sebagian besar poli yang di tuju oleh responden yaitu poli jiwa sebesar 53% (106 orang), peneliti menilai bahwa rata-rata pasien yang berkunjung ke poli rawat jalandengan oli yang di tuju adalah poli jiwa hal ini sesuai di karnakan RSKD Duren Sawit adalah Rumah Sakit yang melayani khusus jiwa 60% dan non jiwa 40%.
4. Jenis kelamin di dapatkan bahwa jenis kelamin perempuan sebagai proporsi yang lebih besar di dibandingkan laki-laki yaitu sebesar 62,5% perempuan (125 orang).
5. Dari 200 responden yang mengisi kuesioner penelitian ini memiliki usia antara 31-40 tahun sebesar 30% (60 orang), usia antara 41-50 tahun sebesar 27% (54 orang), usia antara 20-30 tahun sebesar 24,5% (49 orang), usia antara 51-60 tahun sebesar 11,5% (23 orang), usia >60 th 7% (14 orang) dengan data hasil penelitian ini peneliti dapat menilai bahwa kuesioner yang di bagikan tersebar merata kepada 200 responden dari usia minimal 20 tahun sampai lebih dari 60 tahun. di buktikan dengan adanya nilai persennya tidak terlalu berbeda.
6. Dari 200 responden yang di teliti berdasarkan kategori Pendidikan Sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA yaitu sebesar 66% (132 orang)
7. Dari 200 responden yang mengisi kuesioner penelitian ini tidak memiliki masa kerja atau lama kerja sebesar 41,5% (83 orang) di karnakan responden tersebut statusnya ibu rumah tangga, hal ini sesuai dengan status responden yang tidak bekerja sebanyak 41,5%83 orang.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil dari data kuesiner sebagai berikut :

- ♣ Respon dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel conten (isi) di dapatkan rata-rata total sebesar 3,5 yang termasuk dalam kategori **puas**, masing-masing butir pernyataan dalam variable conten (isi) memiliki rata-rata dengan kategori puas juga.

Dari 5 butir pernyataan yang terdapat dalam varaibel conten memiliki nilai tertinggi terdapat pada butir pernyataan ke 3 dan ke 5 yaitu **“Sistem Anjungan Pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan RSKD Duren Sawit menyediakan daftar nama dokter dan nama poli yang akan di tuju oleh pasien pendaftaran rawat jalan”** dan **“Isi dan informasi yang di hasilkan oleh system anjungan pendaftaran mandiri (APM) rawat jalan RSKD Duren Sawit dapat membantu dan mempermudah pasien pendaftaran rawat jalan”** terdapat 57% responden yang menjawab sangat setuju, dan 40,5% menjawab setuju dan 1% menjawab tidak setuju, serta 1,5% menjawab sangat tidak setuju. Dengan besarnya angka jawaban sangat setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya daftar nama dokter, nama poli yang di tuju serta isi dan informasi didalamnya sangat membantu dan mempermudah pasien sehingga merasa sangat puas menggunakan system tersebut.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Aswad et al., 2022 hal. 25) yang berpendapat bahwa jawaban responden pada variable content berada pada kategori sangat puas.

- ♣ Respon dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel format di dapatkan rata-rata total sebesar 3,4 yang termasuk dalam kategori **puas**, dengan masing-masing pernyataan memiliki nilai puas pada butir pernyataan ke 3,4,6 namun pada butir pernyataan ke 1,2,5 memiliki nilai kategori cukup puas.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Siregar, 2021 hal.588) yang berpendapat bahwa nilai rerata keseluruhan sebesar 3.73, sehingga untuk variable format dari SIMRS di RSUD Doloksanggul spat dikatakan pengguna cukup puas.

- ♣ Respon dari responden yang pada jawaban variable akurasi didapatkan rata-rata sebesar 3,33 yang termasuk kedalam kategori **cukup puas** dimana semua pernyataan 1 sampai 6 dari variable akurasi memiliki nilai dengan kategori cukup puas sehingga peneliti menilai bahwa

pernyataan 1 sampai 6 pada variable akurasi sudah cukup baik menurut pasien yang mendaftar menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Siregar, 2021 hal.588) yang berpendapat bahwa nilai rerata keseluruhan sebesar 3.34, sehingga untuk variable akurasi dari SIMRS di RSUD Doloksanggul dapat dikatakan pengguna cukup puas.

- ♣ Respon dari responden yang menjawab variable timeline didapatkan rata-rata sebesar 3,32 yang termasuk kedalam kategori cukup puas dimana semua pernyataan 1 sampai 5 pada variable timeline sudah cukup baik menurut pasien.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Aswad et al., 2022 hal.25) yang berpendapat bahwa variable time line dengan rata-rata 3,449 berada pada kategori sangat puas

- ♣ Respon dari responden yang pada jawaban variable kemudahan didapatkan rata-rata sebesar 3,17 yang termasuk kedalam kategori cukup puas dimana semua pernyataan 1 sampai 5 pada variable kemudahan sudah cukup baik menurut pasien yang mendaftar menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri di RSKD Duren Sawit.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian (Siregar, 2021 hal.588) yang berpendapat bahwa nilai rerata keseluruhan sebesar 3.49, sehingga untuk variable kemudahan pengguna (easy of use) dari SIMRS di RSUD Doloksanggul dapat dikatakan dengan skala cukup puas.

Hasil dari analisis data menggunakan SPSS sebagai berikut :

- Uji analisis faktor

Di lakukan uji analisis factor dengan uji KMO barlet untuk mengetahui samplenya memadai atau tidak, yang pertama di uji terhadap 33 butir pernyataan dalam kuesioner dengan hasil KMO 0,938 dengan nilai yang tinggi, namun berdasarkan hasil data pada rotasi komponen matrixnya ada beberapa butir pernyataan yang tidak bisa ikut analisis lanjutan yaitu : timeline 2, timeline 5, timeline 3, akurasi 6, kemudahan 5, kemudahan 4, kemudahan 3 di karkanakan ke enam butir pernyataan ini tidak berkelompok satu sama lain melainkan menyebar, sehingga data pernyataan tersebut di keluarkan dan tidak

dapat di ikut sertakan dalam analisis lanjutan. Selanjutnya tersisa 26 butir pernyataan di lakukan uji analisis faktor yang kedua dengan hasil nilai KMO 0,941 di nyatakan sample dan randomise yang di uji sangat bagus, memadai dan sangat signifikan secara hukum di KMO nilainya diatas tujuh ratus dengan nilai yang tinggi dan hasil rotasi komponen matriknya semua 26 butir pernyataan berkelompok dan tidak ada yg menyebar sehingga di nyatakan semua butir pernyataan bisa ikut dalam analisis lanjutan. Pernyataan-pernyataan yang ikut dalam penelitian adalah conten1, conten2, conten3, conten4, conten5, format1, format2, format3, format4, format5, format6, akurasi1, akurasi2, akurasi3, akurasi4, akurasi5, timeline1, timeline4, kemudahan1, kemudahan2.

- Uji validitas dan Uji reliabilitas

uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan reliabel dari data kuesioner tersebut. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas ternyata semua item sangat valid dengan hasil dari perhitungan SPSS nilai validitas atau r hitung lebih besar dari r table (0,138) dan sangat reliabel dengan hasil perhitungan SPSS nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,06.

- Uji regresi berganda

Uji regresi berganda kesatu hasil dari perhitungan menggunakan SPSS uji t variabel independent dengan nilai format(0,024), timeline(0,000), kemudahan(0,001) memiliki pengaruh secara mandiri atau parsial terhadap kepuasan karena nilai signifikansinya <0,005. Variabel conten tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara mandiri atau parsial terhadap variabel dependen (kepuasan) karna nilai signifikansinya (0,073) >0,005.

Variabel akurasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara mandiri atau parsial terhadap variabel dependen (kepuasan) karna nilai signifikansinya (0,826) >0,005. Variabel conten dan variabel akurasi merupakan compounding factor. Untuk conten tidak di keluarkan dari model karena merupakan compounding factor yang memiliki efek modifikasi sebagai penguat nilai. Untuk variabel akurasi di keluarkan dari model.

Nilai uji F: signifikansinya $0,000 < 0,05$. Semua variabel independent memiliki pengaruh secara simultan atau Bersama-sama terhadap variabel dependen

Nilai uji r $0,723$ atau $72,3\%$. variabel independent memberikan pengaruh secara simultan atau Bersama-sama terhadap variabel dependen sebesar $72,3\%$.

Selanjutnya di lakukan uji regresi berganda kedua dengan hasil dari perhitungan menggunakan SPSS variabel independent sebagai berikut:

a) Pengaruh Conten (isi) terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji t menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa variable *Contenvalid* tidak berpengaruh secara mandiri terhadap kepuasanvalid dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas $p\text{-value } 0,070 > 0,05$.

Penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Sevtiyani & Fatikasari, 2020 hal.67) yang berpendapat bahwa nilai uji t tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai t ($0,731$)

b) Pengaruh Format terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji t menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa variable *formatvalid* berpengaruh secara mandiri terhadap kepuasanvalid dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas $p\text{-value } 0,016 < 0,05$,

Penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Aswad et al., 2022 hal.25) yang berpendapat bahwa variable *format* memiliki nilai sig. uji t parsial $0,000 < 0,05$.

c) Pengaruh Akurasi terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji t menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa

variable akurasi (X3) tidak berpengaruh secara mandiri terhadap kepuasan pasien (Y) dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas $p\text{-value } 0,826 < 0,05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

d) Pengaruh Timeline terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji t menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa variable *timeline* (X4) berpengaruh secara mandiri terhadap kepuasan pasien (Y) dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas $p\text{-value } 0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Aswad et al., 2022 hal.25) yang berpendapat bahwa variable *timeline* memiliki nilai sig. uji t parsial di bawah dari $0,05$.

e) Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji t menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa variable *kemudahan* (X5) berpengaruh secara mandiri terhadap kepuasan pasien (Y) dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) di RSKD Duren Sawit. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas $p\text{-value } 0,001 < 0,05$,

f) Pengaruh Conten (X1), Format (X2), Timeline(X4), Kemudahan(X5) secara simultan atau Bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Hasil uji F menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa variable *bebas conten* (X1), *format* (X2), *akurasi*(X3), *timeline* (X4), *Kemudahan*(X5) memiliki pengaruh secara simultan bersama-sama terhadap variabel terikat kepuasan pasien(Y). Berdasarkan table terlihat

bahwa angka nilai P-value sebesar 0.000 < 0.05, artinya koefisien regresi tersebut **signifikan, maka Ho di tolak atau Ha di terima,**

Penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Aswad et al., 2022 hal.25) yang berpendapat bahwa Sig. uji F menunjukkan nilai 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga demikian dapat disimpulkan untuk variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama.

g) Persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

Hasil uji R menggunakan uji statistic *spss* pada penelitian ini menunjukkan bahwa Nilai uji R yaitu 0.723 atau 72,3%. Uji R merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui berapa persen variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas : Conten (X1), Format(X2), Akurasi(X3), Timeline(X4), Kemudahan(X5) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri sebesar 72,3% sedangkan sisanya 27,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang di uji dalam penelitian ini contohnya faktor kualitas informasi, kualitas layanan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian dari (Aswad et al., 2022 hal.25) yang berpendapat bahwa Koefisien determinasi bernilai 0.938. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel bebas pada penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat sebesar 93,8%.

- Uji regresi sederhana
Dilakukan untuk mengetahui dari variabel independent (conten, format, timeline, kemudahan) variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan) :
Nilai uji r variabel timeline 0,657 atau 65.7%. memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 65,7%.

Nilai uji r variabel format 0,576 atau 57.6%. memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 57,6%.

Nilai uji r variabel conten 0,462 atau 46.2%. memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 46,2%.

Nilai uji r variabel kemudahan 0,422 atau 42.2%. memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 42,2%.

Variable timeline yang paling tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dari hasil tersebut peneliti dapat menilai bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dapat mempercepat proses pendaftaran sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

Variable kemudahan yang paling rendah berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dari hasil tersebut peneliti dapat menilai bahwa pasien masih merasa kurang mudah dalam menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) hal ini sesuai dengan keadaan di lapangan setelah dilakukan observasi pada saat penelitian di lapangan bahwa masih ada petugas pendaftaran yang stnabye di samping anjungan pendaftaran mandiri tersebut untuk membantu pasien dalam mendaftarkan dirinya ke poli rawat jalan hal ini membuktikan bahwa penggunaan system anjungan pendaftaran mandiri masih belum cukup mudah bagi beberapa pasien seperti pasien lansia dan pasien jiwa yang tidak di damping pengantar pasien. Namun dari segi kecepatan pasien merasa puas karena di bantu petugas pendaftaran menjadi cepat selesai.

KESIMPULAN

1. Dari ke empat variable independent yang memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system pendaftaran anjungan mandiri (APM) RSKD Duren Sawit adalah variable timeline yaitu sebesar 65,7% peneliti dapat menilai bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dapat mempercepat proses pendaftaran sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

2. Variabel akurasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $0,826 > 0,005$.
3. Variable kemudahan yang paling rendah berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) sebesar 42,2% bahwa penggunaan system anjungan pendaftaran mandiri masih belum cukup mudah bagi beberapa pasien seperti pasien lansia dan pasien jiwa yang tidak di dampingi pengantar pasien.

SARAN

Saran yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi manajemen RSKD Duren Sawit:
 - a. Di buat SPO tertulis tentang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan pasien lama dan pasien baru serta pasien umum.
 - b. Di buat alur bagan secara informatif dan di tempel di dekat system anjungan pendaftaran mandiri untuk memudahkan dan membantu pasien
 - c. Dilakukan sosialisasi secara berulang-ulang kepada pasien baru, lansia serta pasien yang belum cukup mudah dalam menggunakan anjungan pendafatran dengan menggunakan media video tutorial di sisi layar pendaftaran, sehingga pasien yang mendaftar tidak lagi di bantu oleh petugas pendaftaran dan SDM tersebut dapat di efisiensikan untuk mengerjakan pekerjaan yang lain.
 - d. Manajemen melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dan pelayanan pendaftaran pasien setiap satu bulan sekali
2. Bagi peneliti selanjutnya :
 Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menguji dengan variable lain seperti variabel kualitas system, kualitas layanan, kualitas informasi karena hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada sebanyak 27,7% variasi kepuasan pasien terhadap APM dapat dipengaruhi oleh faktor lain.
 Penelitian ini dapat di terapkan di rumah sakit lain untuk mereduksi antrian pendaftaran rawat jalan dan mempercepat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdurahman, D., & Budiman, B. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *INFOTECH Journal*, 6, 10–17.
2. Aprileny, I., Wati, W. T., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47. <https://doi.org/10.36406/jam.v17i02.330>
3. Ar-Rasyid, T. Y. R., Hanggara, B. T., & Rachmadi, A. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2308–2317. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
4. Aswad, A. A., Dai, R. H., & Ahaliki, B. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs di RSUD Prof.Dr.H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Journal Of System And Information Technology*, 2(1), 20–26.
5. English, I., Di, C., Tangerang, C., Dido, D., Tj, J., & Suwita, J. (2020). Mahasiswa STMIK Insan Pembangunan Dosen STMIK Insan Pembangunan pengaplikasian Sistem informasi administrasi pada Intensive English Course Ciledug Mas ? dan membuat Sistem informasi administrasi pada Intensive English Course Ciledug Mas ? 3 . *Bagaimana ca.* 8(1).
6. Eva Nurhalifah, Arif Haryana, Nurminingsih. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Reward Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kaliaren Jaya Plywood). *Jam* vol. 11 No 1. 10.52643/jam.v11i2.1778
7. Eros Rosmiati, Maya Sova, Asmihani *Asmihani*, Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Tosama Abadi Bogor, *Jurnal Administrasi Manajemen*, <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/issue/view/139>
8. Informasi, S., Aset, M., & Berbasis, S. (2018). *Indonesian Journal of Business Intelligence*. 1(1).
9. Pratiwi, R. D. (2020). *HUBUNGAN KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN ANISA NURSAFITRI, Rita Dian Pratiwi, S.Kep., M.P.H.*

10. Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44–48. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
11. Rahayu, S. (2018). Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo. *Karya Tulis Ilmiah*, 1–68.
12. Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Mensesneg*, September, 1–2. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
13. Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja, L., Maharami, I., & Hidayat, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati. 4(1).
14. Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 3–4.
15. Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021). Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 159–170. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss2.398>
16. Sari, A. P., & Syamsuddin, M. A. (2018). Analisis Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.31092/jpi.v1i2.196>
17. Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 64–68.
18. Shiila Nika Adiffa, & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(2), 144–153. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i2.1023>
19. Siregar, Y. D. F. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 581–593.
20. Studi, P., Informasi, S., Hulu, T., & Riau, T. (2019). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-JURNAL PADA PRODI SISTEM. 1, 33–49.
21. Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. *Prosiding SNATIF*, 4, 303–309.
22. Kotler, Philip & Armstrong. 2012. Marketing Management. 14th Edition. *Pretice Hall: New Jersey*.
23. Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing. 15th edition. *Pretice Hall: New Jersey*.
24. Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua Belas, Jilid 1, diterjemahkan oleh *Benyamin Molan. PT. Indeks: Jakarta*
25. Sugeng Santoso, Asim. 2020. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah. *JAM vol 10 no 2*. 10.52643/jam.v10i2.1131