

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022

Shiila Nika Adiffa¹, Imas Masturoh²

^{1,2} Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi kesehatan, Politeknik Kesehatan Tasikmalaya, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Oct 14, 2021

Revised Jan 10, 2022

Accepted Jan 22, 2022

Keywords:

APM

Self Registration

Patient

Satisfaction

EUCS

ABSTRACT

APM is a self registration machine that contains a touchscreen display, barcode scanner, printer, or other additional tools. There are several problems related to the use of APM at Pakuwon Hospital, one of them is the queue number that can't be printed due to the error of the SIMRS network. This situation makes the process of service obtained by patients hampered. The quality of service provided by the hospital to the patient can lead to a sense of patient satisfaction. Patient satisfaction must always be considered because it relates to the subjective value of the quality of services provided. The purpose of this was to determine the level of satisfaction of patients using APM at Pakuwon Sumedang General Hospital. The method used in this study is quantitative with a descriptive research design. The measurement of satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) which determines from 5 dimensions. The population was 72.364 patients and the samples of this study were 110 patients. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis using a criterion score. The characteristics of the respondents contained in this stud are based on age, education, occupation, and membership status. The level of satisfaction obtained based on the content aspect is 89.22%, the accuracy aspect is 87.60%, the format aspect is 88.37%, the timeliness aspect is 86.98% and the ease of use aspect is 88.50% and overall patient satisfaction is 84.30%.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Shiila Nika Adiffa

Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

Politeknik Kesehatan Tasikmalaya,

Jl. Cilolohan No. 35 Tasikmalaya.

Email: shilanadiffa@gmail.com

1. PENDAHULUAN

APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan. Rumah sakit di Indonesia banyak yang sudah mulai menggunakan mesin APM diantaranya adalah RSUP Pusat Dr. Sardjito. APM di RSUP Dr. Sardjito membantu dalam mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan beserta Surat *Eligibilitas* Peserta (SEP) bagi pasien yang sebelumnya sudah mendaftar di aplikasi pendaftaran *online* sekaligus sebagai *check-in*

pada saat melakukan pendaftaran langsung. Pasien yang mendaftar melalui aplikasi tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis. Persyaratan yang tidak terverifikasi dapat mengakibatkan pasien tidak bisa melanjutkan proses pendaftaran dan hal tersebut sering terjadi ketika pasien akan mencetak SEP. Keadaan tersebut membuat proses pelayanan terhadap pasien menjadi terhambat [1].

Permasalahan dengan pendaftaran konvensional tanpa menggunakan mesin APM antara lain terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran dengan waktu yang lama, yang dapat menimbulkan kerumunan sehingga dikhawatirkan dapat menyebarkan *virus* atau penyakit kepada orang lain. Terlebih kasus Covid-19 di Indonesia belum sepenuhnya membaik. Dengan adanya APM diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat menumbuhkan rasa puas pada pasien, sehingga dengan terciptanya rasa kepuasan pasien maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk [2].

Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan sebuah tanggapan dari pelanggan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Salah satu upaya untuk mengukur taraf kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan memakai metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Metode ini adalah cara untuk menilai seluruh evaluasi bahwa pengguna telah merasa puas terhadap sebuah sistem informasi. Penilaian kepuasan tersebut ditinjau dari 5 macam dimensi yaitu isi (*Content*), format (*Format*), keakuratan (*Accuracy*), ketepatan waktu (*Timelines*) dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) [3].

APM sudah digunakan di RSUD Pakuwon Sumedang sejak tahun 2019. Hasil wawancara yang dilakukan pada saat studi pendahuluan di RSUD Pakuwon Sumedang menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang bisa menyebabkan pasien menjadi kurang puas atau tidak nyaman, diantaranya nomor antrian yang tidak bisa dicetak akibat jaringan SIMRS yang *error* dan mesin printer yang sudah rusak. Kendala tersebut dapat terjadi beberapa kali dalam sehari pada saat APM sedang digunakan. Selain itu, proses *bridging* pada APM tersebut dapat terhambat apabila ada pembaruan dari BPJS pusat. Proses pendaftaran akan diarahkan ke pendaftaran manual apabila mesin APM masih belum bisa digunakan dan memakan lebih banyak waktu. Aspek ketepatan waktu pada EUCS mengukur kepuasan pasien dari segi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data yang tepat pada pengguna. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Pakuwon Sumedang yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM di RSUD Pakuwon Sumedang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilaksanakan di RSUD Pakuwon Sumedang pada bulan Maret-Mei 2022. Subjek pada Penelitian ini adalah pasien rawat jalan pengguna APM di RSUD Pakuwon Sumedang sebanyak 110 pasien dengan rumus slovin 10%. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan dirasa cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara survei dengan instrumen penelitian menggunakan Kuesioner. Analisis data menggunakan skor kriterium.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Karakteristik Responden

Responden pada riset ini sebanyak 110 orang, gambaran karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Kategori Usia	N	%
17-25 Tahun	14	12,73
26-35 Tahun	27	24,55
36-45 Tahun	25	22,73
46-55 Tahun	24	21,82
56-65 Tahun	18	16,36
>65 Tahun	2	1,81
Total	110	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak berusia 26-35 tahun yaitu sebesar 24,55%, sedangkan responden terendah sebesar 1,81% berusia >65 Tahun. Hasil penelitian Arianto (2017) yang menunjukkan hampir sama usia responden terbanyak adalah responden yang berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 29% dari total 100 responden [4].

Budiman (2014) mengemukakan bahwa usia akan berdampak pada tingkah laku individu dengan umur lebih muda cenderung akan lebih banyak memberikan komentar atas pelayanan yang diberikan [5].

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2. Pendidikan Responden

Kategori Pendidikan	N	%
SD/ Sederajat	7	6,36
SMP/ Sederajat	13	11,82
SMP/Sederajat	59	53,64
Diploma	5	4,55
Sarjana	26	23,63
Total	110	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebesar 53,64% berpendidikan terakhir SMA/Sederajat, sedangkan yang terendah sebesar 4,55% berpendidikan terakhir Diploma. Hasil penelitian Sastradimulya et al (2014) menunjukkan hal yang sama dengan responden terbanyak berpendidikan SMA yaitu sebanyak 49,2% [6].

Hasil penelitian Kurniawan dan Intiasari (2012) menyebutkan bahwa sebagian besar responden sebanyak 51,3% berpendidikan menengah dan menunjukkan terdapat korelasi antara pendidikan dengan taraf kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banyumas [7].

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**Tabel 3. Pekerjaan Responden**

Kategori Pekerjaan	N	%
Petani/Buruh	2	1,82
Wiraswasta	13	11,82
Pegawai Swasta	15	13,64
Pelajar/Mahasiswa	4	3,64
PNS/TNI/POLRI	12	10,90
Tidak Bekerja	10	9,09
Ibu Rumah Tangga (IRT)	47	42,73
Lain-lain	7	6,36
Total	110	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan pekerjaan responden didominasi oleh IRT sebanyak 42,73%, sedangkan yang terendah adalah responden yang bekerja sebagai petani/buruh sebesar 1,82%. Hasil penelitian Muhammad et al (2020) menunjukkan bahwa jenis pekerjaan paling banyak yaitu ibu rumah tangga sebesar 34,9% [8]. Hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar responden adalah wanita.

Hasil riset Rizal dan Jalpi (2018) menyebutkan bahwa wanita nyaris tidak memiliki ketertarikan yang serius soal teoritis, aktivitas yang dilakukan pada umumnya oleh perempuan adalah pekerjaan ringan, kebanyakan perempuan bersifat lemah lembut, tidak agresif dan bersikap keibuan serta tanpa meminta balas jasa. Perbedaan psikis tersebut banyak wanita merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan pria [9].

Karakteristik Berdasarkan Status Kepesertaan**Tabel 4. Status Kepesertaan**

Kategori Status Kepesertaan	N	%
BPJS	97	88,18
Umum	13	11,82
Total	110	100

Sumber: Data Primer, Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4 bahwa status kepesertaan responden yang terbanyak adalah pasien BPJS sebanyak 88,18%, sedangkan yang terendah adalah pasien umum sebanyak 11,82%. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 perihal Jaminan Kesehatan menyebutkan bahwa setiap masyarakat Indonesia harus berpartisipasi dalam program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan yang dimaksud adalah dengan terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Pada Februari 2022 jumlah peserta JKN-KIS mencapai 236,8 juta jiwa atau 86% dari penduduk Indonesia [10].

Wijaya et al (2017) menyebutkan tidak ada beda antara pelayanan pada pasien umum maupun BPJS, karena tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan status pasien. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pasien umum dan BPJS memiliki hak yang sama untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik dari rumah sakit [11].

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek-Aspek Metode *EUCS***Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Content***

Nilai maksimal pertanyaan adalah 5, jumlah pertanyaan pada aspek isi adalah 4, serta jumlah responden adalah 110. Maka skor ideal nya adalah:

$$\begin{aligned} \text{Skor Kriteria} &= 5 \times 4 \times 110 \\ &= 2.200 \end{aligned}$$

Nilai tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi ke dalam tabel seperti berikut :

Tabel 5. Rekapitulasi Aspek Isi

Pertanyaan	Jumlah	%
P1	490	24,97
P2	489	24,91
P3	493	25,11
P4	491	25,01
Total	1.963	100

Total skor pengisian kuesioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.963 dari 110 responden. Angka tersebut masih di bawah skor kriterium yaitu 2.200 dengan perhitungan tingkat kepuasan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\
 &= (1.963/2.200) \times 100\% \\
 &= 0,8922 \times 100\% \\
 &= 89,22\%
 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon dalam aspek isi (*content*) adalah sebesar 89,22%. Pertanyaan yang mempunyai skor paling banyak yaitu pertanyaan P3 yang menyebutkan bahwa konten sistem disajikan secara jelas dan mudah dipahami. Item pertanyaan dengan skor terendah adalah mengenai pertanyaan P2 yang menyebutkan bahwa konten sistem menyediakan keragaman informasi. Informasi dinilai berkualitas dan bernilai jika informasi tersebut akurat terbebas dari kesalahan, tepat pada waktunya dan relevan. Selain itu informasi harus mudah diperoleh, lengkap, luas, jelas dan dapat dibuktikan [12].

Hasil penelitian Dalimunthe (2016) menyebutkan bahwa semakin baik atribut dan beragam maka taraf kepuasan dari pengguna makin bertambah [13]. Doll & Torkzadeh (1988) juga menyebutkan bahwa aspek konten menilai kepuasan pengguna dari segi isi suatu sistem, baik berupa manfaat modul yang bisa dipergunakan maupun informasi yang dihasilkan oleh sistem [3].

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Accuracy

Nilai kriterium untuk aspek keakuratan adalah sebesar 2.200. Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi ke dalam tabel seperti berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Aspek Keakuratan

Pertanyaan	Jumlah	%
P5	489	25,38
P6	491	25,48
P7	492	25,53
P8	455	23,61
Total	1.927	100

Total skor pengisian kuesioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 1.927 dari 110 responden. Angka tersebut masih dibawah skor kriterium yaitu 2.200.

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\
 &= (1.927/2.200) \times 100\% \\
 &= 0,8760 \times 100\% \\
 &= 87,60\%
 \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon dalam aspek keakuratan (*Accuracy*) adalah sebesar 87,60%. Pertanyaan nomor 8 (P8) memiliki skor yang terendah dibandingkan dengan yang

lainnya. P8 menyebutkan bahwa sistem bekerja tanpa melakukan kesalahan. Pada kenyataannya APM di RSUD Pakuwon Sumedang masih sering mengalami kendala.

Hasil penelitian Gerungan (2013) menyebutkan bahwa kesalahan sistem tersebut pada awalnya ditimbulkan oleh tiga hal yang mengakibatkan komponen-komponen seperti *hardware*, *software*, data, prosedur dan *brainware* tidak berfungsi sebagaimana mestinya [14]. Teori Doll & Torkzadeh (1988) menyebutkan bahwa aspek keakuratan menilai kepuasan pengguna dari segi kecocokan informasi yang didapatkan oleh suatu sistem. Ketepatan tersebut dinilai dengan memantau seringnya sistem menghasilkan keluaran yang salah, terjadi *error* atau kesalahan pada saat pengolahan data [3].

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Format*

Nilai maksimal pertanyaan adalah 5, jumlah pertanyaan pada aspek isi adalah 5, serta jumlah responden adalah 110. Maka skor kriterium nya yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Skor Kriterium} &= 5 \times 5 \times 110 \\ &= 2.750 \end{aligned}$$

Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi ke dalam tabel seperti berikut:

Tabel 7. Rekapitan Aspek Keakuratan

Pertanyaan	Jumlah	%
P9	484	19,91
P10	497	20,46
P11	498	20,50
P12	499	20,53
P13	452	18,60
Total	2.430	100

Total skor pengisian kuesioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 2.430 dari 110 responden. Angka tersebut masih dibawah skor kriterium yaitu 2.750.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\ &= (2.430/2.750) \times 100\% \\ &= 0,8837 \times 100\% \\ &= 88,37\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon dalam aspek tampilan (*format*) adalah sebesar 88,37%. Pertanyaan nomor 13 (P13) yang memiliki skor lebih rendah dibandingkan dengan hal lain. Pertanyaan P13 berkaitan dengan format sistem menampilkan informasi yang fleksibel.

Hasil penelitian Kirana dan Tjaraka (2020) menyebutkan bahwa suatu sistem informasi yang fleksibel membuat setiap individu dalam organisasi semakin mudah melakukan tugasnya. Fleksibel yang dimaksud adalah sistem yang dapat diubah sewaktu-waktu oleh pengguna sistem informasi tanpa harus menghubungi vendor pembuat sistem informasi tersebut. Sistem informasi yang fleksibel akan memberikan manfaat untuk dilakukannya perubahan-perubahan pada data yang mengalami kesalahan dalam pencatatan, sehingga tidak individu dapat memperbaiki sendiri data yang ada tanpa membutuhkan bantuan vendor [15]. Hasil penelitian Dianty (2020) menunjukkan bahwa aspek tampilan (*format*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut *sinkron* dengan penelitian serupa Rieka et al (2016) yang menyebutkan bahwa penampilan (*format*) berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem [16].

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Timeliness*

Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi dalam tabel seperti berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Aspek Ketepatan Waktu

Pertanyaan	Jumlah	%
P14	489	20,44
P15	430	17,98
P16	489	20,44
P17	495	20,70
P18	489	20,44
Total	2.392	100

Total skor pengisian kuesioner dari pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah 2.392 dari 110 responden. Angka tersebut masih dibawah skor kriterium yaitu 2.750.

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\ &= (2.392/2.750) \times 100\% \\ &= 0,8698 \times 100\% \\ &= 86,98\% \end{aligned}$$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon dalam aspek ketepatan waktu (*timeliness*) adalah sebesar 86,98%. Item pertanyaan dengan skor terendah adalah mengenai pertanyaan nomor 15 (P15) yang menyebutkan bahwa sistem menyajikan informasi yang terbaru (*update*). Rozi dan Listiawan (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa perancangan sistem informasi yang terbaru yaitu sumber data dan informasi untuk seluruh penyusunan program, dengan upaya penyajian data secara keseluruhan, logis, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan [17].

Teori Doll dan Torkzadeh (1988) menyebutkan bahwa aspek ketepatan waktu menilai kepuasan pengguna dari segi waktu yang didapatkan agar bisa mendapat dan menyajikan informasi yang diperlukan oleh pengguna. Sistem yang cepat dapat menghasilkan informasi yang tepat dan akurat. Semakin cepat *output* yang dikeluarkan sistem maka akan semakin baik taraf kepuasan pengguna yang didapat, maka dari itu ketepatan waktu dianggap sangat penting dalam suatu sistem informasi [18].

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Ease of Use*

Nilai kriterium tersebut akan dijadikan sebagai pembagi pada perhitungan selanjutnya. Kemudian direkapitulasi dalam tabel seperti berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Kemudahan Pengguna

Pertanyaan	Jumlah	%
P19	507	20,82
P20	506	20,80
P21	488	20,05
P22	448	18,41
P23	485	19,92
Total	2.434	100

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\ &= (2.434/2.750) \times 100\% \\ &= 0,8850 \times 100\% \\ &= 88,50\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa taraf kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon dalam aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) adalah sebesar 88,50%. Item pertanyaan dengan skor terendah adalah mengenai pertanyaan nomor 22 (P22) yang menyebutkan terkait menu bantuan pada sistem. Septian dalam

penelitiannya menyebutkan bahwa dengan penyuluhan layanan aplikasi pendaftaran menampilkan usaha rumah sakit dalam menghimbau pasien untuk memakai aplikasi itu baik secara langsung maupun tidak langsung. Pasien memperoleh informasi tentang adanya aplikasi pendaftaran melalui komunikasi secara langsung atau melalui baliho informasi yang ada di rumah sakit selain menggunakan *website* [1].

Hasil penelitian Aggelidis dan Chatzoglou (2012) menyebutkan bahwa dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan penggunaan sistem dan membantu penggunaannya merasa nyaman dengan penggunaannya dan secara tidak langsung dapat meningkatkan penerimaannya. Pelatihan tersebut dapat berupa tulisan atau visual penjelasan seperti prosedur manual, film, tutorial, dan petunjuk bantuan online terkait dengan bagaimana mengoperasikan dan cara kerja sistem [19]. Doll & Torkzadeh (1988) menyebutkan bahwa *Ease of Use* menilai kepuasan pengguna dari mudah tidaknya sistem yang digunakan. Rieka at al menyebutkan bahwa aspek ini merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap taraf kepuasan pengguna sistem [16].

Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan

Tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon berdasarkan kelima aspek EUCS adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek EUCS

No	Aspek-aspek EUCS	Persentase (%)	Kriteria Kepuasan
1	<i>Content</i>	89,22	Sangat Puas
2	<i>Accuracy</i>	87,60	Sangat Puas
3	<i>Format</i>	88,37	Sangat Puas
4	<i>Timeliness</i>	86,98	Sangat Puas
5	<i>Ease of Use</i>	88,50	Sangat Puas

Kriteria kepuasan dari hasil distribusi tingkat kepuasan pada tabel di atas, ditentukan berdasarkan rentang skor ideal yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 4. Kriteria Persentase Tingkat Kepuasan

No	Interval	Keterangan
1	80% - 100%	Sangat Puas
2	60% - 79,99%	Puas
3	40% - 59,99%	Cukup Puas
4	20% - 39,99%	Kurang Puas
5	0% - 19,99%	Tidak Puas

Total skor minimum untuk semua aspek adalah 2.350

Skor kriterium secara keseluruhan adalah:

$$\text{Skor kriterium} = 5 \times 23 \times 110$$

$$= 13.225$$

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Keseluruhan

Aspek-Aspek EUCS	Jumlah
<i>Content</i>	1.963
<i>Accuracy</i>	1.927
<i>Format</i>	2.430
<i>Timeliness</i>	2.392
<i>Ease of Use</i>	2.434
Total	11.146
Skor Kriterium	13.225

Tabel 12 menunjukkan perhitungan total dari kelima aspek EUCS sebesar 11.146. Angka tersebut masih berada dibawah skor ideal yang seharusnya sebesar 13.225. Perhitungan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Skor total/ Skor Kriteria}) \times 100\% \\ &= (11.146/13.225) \times 100\% \\ &= 0,843 \times 100\% \\ &= 84,30\%\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disimpulkan persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Pakuwon Sumedang secara keseluruhan adalah sebesar 84,30%. Setelah ditafsirkan kedalam tabel 11 bahwa kriteria persentase kepuasan pasien dengan nilai 84,30% termasuk ke dalam kriteria sangat puas.

4. KESIMPULAN



Karakteristik responden penelitian ini yaitu usia didominasi oleh responden usia 26-35 tahun sebanyak 24,45%. Pendidikan terbanyak berpendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 53,64%. Mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan persentase 42,73% serta status kepesertaan didominasi oleh pasien BPJS sebanyak 88,18%. Tingkat kepuasan yang didapatkan berdasarkan aspek isi (*content*) adalah 89,22%, aspek keakuratan (*accuracy*) 87,60%, aspek tampilan (*format*) 88,37%, aspek ketepatan waktu (*Timeliness*) 86,98%, aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) 88,50% serta total kepuasan pasien keseluruhan adalah 84,30% sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat permasalahan yang terjadi pada saat penggunaan APM, responden tetap merasa sangat puas dan tidak menganggap permasalahan tersebut sebagai hal yang berarti.

REFERENCES

- [1] E. Septian, "Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta," *Matra Pembaruan J. Inov. Kebijakan.*, vol. V, no. 1, pp. 53–64, 2021.
- [2] A. A. Bajamal, Supriyantoro, and R. Anindita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit," *J. Hosp. Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 328–334, 2020.
- [3] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- [4] N. Arianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)," *J. Organ. dan Manaj.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–9, 2017.
- [5] A. Budiman, *Kapitulasi Selektif Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [6] F. Sastradimulya, E. Nurhayati, and Y. Susanti, "Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Jaminan Kesehatan Nasional dengan Status Kepesertaan BPJS," *Pros. Pendidik. Dr.*, pp. 578–583, 2014.
- [7] A. Kurniawan and A. D. Intiasari, "Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas," *Jur. Kesehat. Masy. Fak. Kedokt. dan Ilmu-Ilmu*, vol. 5, no. 2, pp. 169–179, 2012.
- [8] D. Muhammad, Almasyhuri, and L. A. Setiani, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi," *J. Ilm. Ilmu Terap. Univ. Jambi*, vol. 4, no. 2, pp. 174–186, 2020.
- [9] A. Rizal and A. Jalpi, "Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin Al Ulum Sains dan Teknologi," *Al Ulum Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–6, 2018.

- [10] R. Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta, 2018.
- [11] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, “Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *Konf. Nas. Sist. dan Inform.*, pp. 558–562, 2018.
- [12] M. S. Kusnendi, *Konsep Dasar Sistem Informasi*. 2015.
- [13] N. Dalimunthe and C. Ismiati, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau),” *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 71–75, 2016.
- [14] C. A. Gerungan, “Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Informasi Jika Terjadi Kegagalan Sistem,” vol. 12, no. 4, pp. 42–51, 2013.
- [15] A. A. Kirana and H. Tjakara, “Sistem Informasi Sebagai Determinan Kinerja Individu Berbasis Enterprise Resources Planning,” *J. Ris. dan Apl.*, vol. 4, no. 2, pp. 139–149, 2020.
- [16] R. R. F. Hutami and D. R. Camilia, “Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: PT. TLK , Bandung,” *J. Manaj. Indones.*, vol. 16, no. 1, pp. 15–26, 2017.
- [17] F. Rozi and T. Listiawan, “Pengembangan Website dan Sistem Informasi Desa Kabupaten Tulungagung,” *J. Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 107–112, 2017.
- [18] Y. I. K. Rasman, *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012*. Depok: Universitas Indonesia, 2012.
- [19] V. P. Aggelidis and P. D. Chatzoglou, “Hospital information systems : Measuring end user computing satisfaction (EUCS),” *J. Biomed. Informatics*, pp. 566–579, 2012.

BIOGRAPHIES OF AUTHORS

	<p>Shiila Nika Adiffa, Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.</p>
	<p>Imas Masturoh, Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.</p>