

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEMAYORAN TAHUN 2023

Fathia Nurul Izza

Abstrak

Beberapa kendala yang dihadapi selama implementasi pendaftaran *online*, antara lain kurangnya partisipasi masyarakat, tidak lengkapnya daftar poli di aplikasi, keterbatasan petugas loket pendaftaran, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Kemayoran. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada 172 pasien pendaftaran *online*. Penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dan alternatifnya untuk analisis hubungan tiap variabel. Hasil penelitian menunjukkan usia ($p = 0.999$), jenis kelamin ($p = 1.000$), tingkat pendidikan ($p = 1.000$), dan pekerja ($p = 0.633$) tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi isi ($p = 0.046$), dimensi akurasi ($p = 0.002$), dimensi format ($p = 0.000$), dimensi kemudahan penggunaan ($p = 0.000$), dan dimensi ketepatan waktu ($p = 0.006$) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah tidak terdapat hubungan karakteristik individu terhadap kepuasan pasien dan terdapat hubungan dimensi EUCS terhadap kepuasan pasien. Disarankan bagi Puskesmas Kemayoran untuk melakukan evaluasi secara berkala, menyampaikan keluhan pasien kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas aplikasi, mempersingkat alur pendaftaran *online*, dan menambah jumlah petugas loket pendaftaran.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Metode EUCS, Pendaftaran *Online*

THE EVALUATION OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM IMPLEMENTATION ON PATIENT SATISFACTION AT KEMAYORAN PUSKESMAS IN 2023

Fathia Nurul Izza

Abstract

Several obstacles were encountered during the implementation of online registration, including lack of community involvement, incomplete list of poly in the application, limited counter officers, and others. This study aims to evaluate the implementation of an online registration system on patient satisfaction using the End User Computing Satisfaction method at Puskesmas Kemayoran. The study used a cross-sectional design. Data collection used questionnaires to 172 online registration patients. This study used the chi-square test and its alternatives to analyze the relationship of each variable. The results showed that age ($p = 0.999$), gender ($p = 1.000$), education level ($p = 1.000$), and employment ($p = 0.633$) had no relationship with patient satisfaction, while the content ($p = 0.046$), accuracy ($p = 0.002$), format ($p = 0.000$), ease of use ($p = 0.000$), and timeliness ($p = 0.006$) had a relationship with patient satisfaction. The conclusion of this study is that there is no relationship between individual characteristics and patient satisfaction and there is a relationship between EUCS dimensions and patient satisfaction. It is recommended for Puskesmas Kemayoran to conduct periodic evaluations, convey patient complaints to related parties to improve application quality, simplify the online registration flow, and increase the number of registration counter officers.

Keyword : Patient Satisfaction, EUCS Method, Online Registration