

ANALISIS KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN BERBASIS APLIKASI DENGAN METODE EUCS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BRIMOB TAHUN 2025

Dewi Syaidah Nafisah

Abstrak

Pendaftaran *online* merupakan salah satu komponen dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis aplikasi *mobile*. Sistem ini telah banyak diterapkan di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk RSU Bhayangkara Brimob, sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien. Namun, dalam implementasinya masih terdapat beberapa hambatan teknis berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna atau pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas dan mengidentifikasi faktor yang berhubungan dalam menentukan kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran *online* RSU Bhayangkara Brimob menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 100 pasien rawat jalan diperoleh melalui teknik *purposive sampling* dan ditentukan menggunakan aplikasi *G-Power*. Analisis data dengan cara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi EUCS dengan kepuasan pasien, yaitu dimensi isi (*p-value* 0,038), akurasi (*p-value* 0,013), format atau tampilan (*p-value* 0,038), kemudahan penggunaan (*p-value* 0,000), dan ketepatan waktu (*p-value* 0,002). Disarankan agar pihak rumah sakit melakukan pemeliharaan sistem secara rutin untuk meminimalisir gangguan teknis yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pendaftaran *Online*, Kepuasan Pasien, EUCS

QUALITY ANALYSIS OF THE ONLINE OUTPATIENT REGISTRATION SYSTEM BASED ON THE APPLICATION WITH THE EUCS METHOD ON PATIENT SATISFACTION AT THE BHAYANGKARA BRIMOB HOSPITAL IN 2025

Dewi Syaidah Nafisah

Abstract

Online registration is an integral part of the implementation of mobile-based Hospital Management Information Systems (HMIS). This system has been widely adopted across various healthcare facilities, including Bhayangkara Brimob General Hospital, as an effort to enhance service efficiency and patient satisfaction. However, several technical challenges remain during its implementation, which may affect user or patient satisfaction. This study aims to assess the quality of the online registration application and identify the factors associated with patient satisfaction at Bhayangkara Brimob General Hospital using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework. This study utilized a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 100 outpatient participants were selected using purposive sampling, and the minimum required sample size was calculated using G-power software. Data analysis was conducted using univariate and bivariate methods with the chi-square test. The results revealed a significant relationship between EUCS dimensions and patient satisfaction, including content (p-value = 0.038), accuracy (p-value = 0.013), format (p-value = 0.038), ease of use (p-value = 0.000), and timeliness (p-value = 0.002). It is recommended that the hospital regularly maintain the system to minimize technical issues that could negatively impact patient comfort and satisfaction.

Keywords: Online Registration, Patient Satisfaction, EUCS