

RESPON PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DIRUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU TAHUN 2023

Mutia Mayang Sari^{1*}, Hetty Ismainar², Nurhapipah³, Vausani Irfa⁴, R Sarmida Christina Simanjuntak⁵

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan, Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Indonesia^{1,2,3}
Program Studi Ilmu Komunikasi, LSPR Institute of Communication & Business^{4,5}

*Corresponding Author : mutiamayangss@gmail.com

ABSTRAK

Respon atau kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Mengetahui respon pasien rawat jalan terhadap penggunaan anjungan pendaftaran mandiri dirumah sakit awal bros pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2023. Populasi pada penelitian ini sebanyak 7895 orang. Jumlah Sampel pada penelitian ini sebanyak 190 orang. Penelitian ini menggunakan Kuantitatif analitik dengan jenis desain *cross sectional study*. Analisa Data menggunakan analisis univariat, bivariat, multivariat. Dari hasil penelitian dan pembahasan didapatkan variabel yang berhubungan dengan $p \text{ value} < 0,05$ yaitu format (POR=0,00) dan timeless (POR=0,00). Dan variabel yang tidak berhubungan adalah content, accuracy, easy of use. Pada hasil uji multivariat terdapat variabel yang dominan dengan $p \text{ value} < 0,001$ yaitu timeless (POR = 3.195) pada penelitian ini tidak memiliki variabel *confounding*. Kesimpulan pada penelitian ini adalah ada dua variabel yang berhubungan dengan respon pasien dalam penggunaan APM, Tiga Variabel yang tidak berhubungan pada penelitian ini serta Variabel dominan ialah timelines, dan format. Saran pada penelitian ini ialah Diharapkan kepada Rumah Sakit untuk Melakukan Pembaharuan terhadap Menu Menu yang ada di dalam APM serta melakukan upgrade pada menu layanan agar pasien asuransi juga dapat menggunakan APM.

Kata kunci : pasien, respon pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Patient response or satisfaction is the customer's response to the suitability of the customer's level of interest or expectations (expectations) before they receive services and after the services they receive. To determine the response of outpatients to the use of the self-registration platform at Awal Bros Pekanbaru Hospital. This research was carried out at Awal Bros Pekanbaru Hospital. This research was conducted in August 2023. The population in this study was 7895 people. The number of samples in this study was 190 people. This research uses quantitative analytics with a cross sectional study design. Data analysis uses univariate, bivariate, and multivariate analysis. From the results of the research and discussion, it was found that variables associated with a $p \text{ value} < 0.05$ were format (POR=0.00) and timeless (POR=0.00). And unrelated variables are content, accuracy, ease of use. In the results of the multivariate test, there is a dominant variable with a $p \text{ value} < 0.001$, namely timeless (POR = 3.195). In this study, there are no confounding variables. The conclusion of this study is that there are two variables that are related to the patient's response to using APM, three variables that are not related to this study and the dominant variables are timelines and format. The suggestion in this research is that it is hoped that hospitals will update the menus in the APM and upgrade the service menu so that insurance patients can also use the APM.

Keywords : patient response, patients, hospital

PENDAHULUAN

Respon pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Munijaya., 2010). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang., 2018).

Respon pasien tergantung pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien dilihat dari pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu yang diberikan guna untuk memenuhi harapan pasien. Yang mana kualitas merupakan sebuah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang mengenai kualitas sumber daya manusia, mekanisme kerja, proses dan hasil kerja (Tjiptono., 2016).

Di era globalisasi ini, perkembangan industri rumah sakit sangat pesat. Perkembangan tersebut terlihat dari bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia dalam setahun (2015-2016) menjadi 133 rumah sakit atau sebesar 5,3 persen. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Laporan Kegiatan Badan Nasional (LAKIP) Tahun 2016 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, terdapat 1.949 rumah sakit umum dan 538 rumah sakit khusus pada tahun 2015. Kemudian terjadi penambahan lagi yaitu 2067 rumah sakit umum dan 538 rumah sakit khusus. 538 rumah sakit khusus. 556 rumah sakit khusus pada tahun 2016 (Departemen Kesehatan RI., 2016).

Di Provinsi Riau selama kurun waktu lima tahun terakhir (2017-2021) jumlah rumah sakit baik yang dikelola oleh institusi pemerintah maupun sektor swasta mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 terdapat 70 rumah sakit, kemudian bertambah menjadi 75 rumah sakit pada tahun 2021. Perkembangan rumah sakit di Provinsi Riau dalam kurun waktu lima tahun (2017-2021) mengalami peningkatan. Jumlah rumah sakit di kota Pekanbaru sangat jauh perbandingannya dengan jumlah rumah sakit di Kabupaten/Kota Provinsi Riau (Profil Kesehatan Provinsi Riau., 2021).

Kepuasan pemakai digambarkan sebagai tingkat dimana para pemakai percaya sistem informasi tersedia untuk mereka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Dilihat dari sisi penggunaannya maka kebutuhan pengguna serta minat pengguna terhadap aplikasi akan semakin berkembang juga, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* yang dinilai dari lima komponen yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu) (Dewa, 2016).

Sesuai penelitian yang telah dilakukan oleh Adiffa & Imas (2022) bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh berdasarkan aspek isi sebesar 89,22%, aspek keakuratan (*accuarary*) 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. Sedangkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Dinata et. el 2020) bahwasanya system pendaftaran online yang telah diterapkan Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Semarang terbagi menjadi tiga yaitu pendaftaran via aplikasi yang dapat diunduh melalui *playstore*, via *whatsapp*, dan via website rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Rumana et.al (2021) bahwasanya tingkat kepuasan pasien diukur menggunakan model *EUCS (End User Computing Statisfaction)* yang terdiri dari lima komponen yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Data

dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien yang mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden, 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2015) dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit Menggunakan *End User Computing Satisfaction* di RSUD Wates Kulon Progo. Berdasarkan hasil penelitian SIMRS telah diterapkan sejak tahun 2003 yang berawal dari bagian pendaftaran dan berkembang hingga ke seluruh unit kerja, adapun kendala yang ditemukan berupa kesulitan penarikan data oleh komputer ke *client* di beberapa unit kerja dari server, oleh karena itu penting bagi pihak manajemen untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMRS. Hasil evaluasi tingkat kepuasan pengguna SIMRS terhadap aspek *Content* atau isi pada SIMRS RSUD Wates Kulon Progo adalah sebesar 79%, aspek *Format* 75%, *Accurancy* 70%, aspek *Timeliness* 74%, dan aspek *Easy Of Use* 79%.

Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit type A di Pekanbaru. Hal tersebut tidak terlepas dari pengembangan yang dilakukan pihak manajemen Awal Bros, pengembangan tersebut terjadi karena banyaknya kebutuhan dan permintaan pasien terhadap layanan Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Sehingga jumlah pasien pada Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru setiap tahunnya meningkat, maka dari itu infrastruktur dan fasilitas terus ditingkatkan dan dikembangkan, seperti menambah jumlah ruangan, dokter sub spesialis dan layanan kesehatan lainnya yang terus ditingkatkan.

Pada saat ini, Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru menerapkan 2 sistem pendaftaran pasien, yaitu Pendaftaran Konvensional secara manual dan Pendaftaran Online melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pendaftaran pasien secara manual adalah proses awal bagi pasien yang akan mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan mengambil nomor antrian pendaftaran lalu melakukan proses pendaftaran di loket pendaftaran pasien.

Anjungan Pendaftaran Mandiri atau yang disebut dengan APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode*, *scanner*, *printer* serta peralatan tambahan yang dibutuhkan. Mesin ini dapat dilihat sekilas seperti mesin ATM yang dapat digunakan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata atau sudah pernah berobat dirumah sakit sebelumnya untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Peserta) tanpa harus melewati pendaftaran manual (Sabrina, et.al., 2020).

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari Humas dan Marketing yang ada di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru, bahwa telah terjadi peningkatan kunjungan pasien baik dari pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Jumlah kunjungan pasien sampai pada bulan Juli pada tahun 2023 adalah 48.147 pasien. Khusus pada pasien rawat jalan berkisar 39.095 kunjungan pasien, dengan pasien yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri sebanyak 9.052 pasien. Sehingga, masih banyak pasien yang menggunakan pendaftaran secara konvensional.

Permasalahan ketika pendaftaran konvensional tanpa menggunakan mesin APM dapat menimbulkan masalah. Salah satunya terjadinya penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran dengan waktu yang dapat tergolong lama. Maka dengan adanya APM diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit serta dapat menimbulkan rasa puas yang diperoleh pasien. Dengan terciptanya rasa kepuasan pasien maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan dirumah sakit dapat terbentuk dengan baik seiring berjalannya waktu (Adiffa & Imas, 2022).

Selain terjadinya penumpukan pasien yang mengakibatkan lamanya antrian di ruang pendaftaran, sistem pendaftaran konvensional juga dapat menyebarkan virus atau penyakit kepada orang lain. Tingginya jumlah kunjungan pasien juga tidak mampu diatasi dengan sistem pendaftaran konvensional, karena dapat mengakibatkan banyaknya keluhan pasien yang mau

berobat, sehingga pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Maka dari itu perlu ada inovasi dari rumah sakit untuk mengurangi waktu tunggu pasien dengan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Anjungan pendaftaran mandiri (APM) Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru adalah bentuk layanan pendaftaran untuk mempermudah pasien tanpa harus mengantri. Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru tersedia dari tahun 2020 atau sekitar 3 tahun yang lalu. Untuk menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ini pasien harus melakukan pendaftaran secara online terlebih dahulu dan akan mendapatkan sebuah kode booking yang akan dimasukkan (*entry*) ke dalam mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pasien yang sudah mendaftar datang ke rumah sakit dan memasukkan kode booking tersebut ke Anjungan Pendaftaran Mandiri, selanjutnya jika kode booking yang dimasukkan ke Anjungan Pendaftaran Mandiri tersebut berhasil, maka pasien tersebut akan mendapatkan nomor registrasi ke poli yang dituju oleh pasien.

Pendaftaran pasien menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) juga terdapat beberapa kekurangan seperti mesin yang bergantung dengan jaringan internet dan listrik, teknologi yang masih awam di masyarakat, serta jumlah mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang masih sedikit. Sehingga menjadi kendala yang masih sering terjadi pada saat pasien mendaftar menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Pada survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru, ditemukan bahwa masih banyaknya pasien yang baru mendaftar secara online dan belum dapat menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri meskipun pasien sudah melakukan pendaftaran secara online dan mendapatkan kode booking. Pasien tersebut menganggap bahwa pendaftaran online hanya untuk mendapatkan jadwal praktek dari dokter. Mereka tidak mengetahui bahwa setelah melakukan pendaftaran online mereka harus menuju ke Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk memasukkan kode *booking*. Selanjutnya permasalahan yang terjadi terkait Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah terjadinya gangguan pada sistem jaringan. Sehingga menyebabkan pasien-pasien yang telah mendaftar online tersebut harus kembali antri mendaftar secara manual ke *admission*.

Terkait hal tersebut pihak manajemen Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru mengatakan bahwa pasien yang telah terdaftar online telah diberikan edukasi untuk meng-input kode booking ke Anjungan Pendaftaran Mandiri ketika datang kerumah sakit, namun sering kali ditemukan bahwa pasien tidak membaca penjelasan tersebut, dan hanya berfokus pada dokter yang dituju serta jam kunjungan pasien. Selanjutnya terkait dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri itu sendiri masih dilakukan inovasi dan peningkatan secara terus menerus. Harapan pasien bisa mendapatkan pelayanan yang cepat melalui proses pendaftaran menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri.

Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru selama tiga bulan terakhir mengalami penurunan yang signifikan dikarenakan adanya ketidakpahaman pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri pada bulan Mei 2023 sebanyak 9052 pasien, bulan Juni 2023 sebanyak 8462 pasien dan bulan Juli sebanyak 7895 pasien. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui Bagaimana Respon Pasien Rawat Jalan Terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan *cross sectional study*. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat jalan yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru pada bulan Juli 2023 sebesar 7895 orang. Sampel dalam

penelitian ini terdiri dari seluruh pasien rawat jalan pada bulan Juni-Juli 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner responden serta dokumentasi. Teknik pengolahan data adalah Pemeriksaan Data (Editing), Pengkodean data (Coding), Memasukkan Data (*data entry*) atau (*processing*), Pembersihan Data (*cleansing*) dan *Tabulating*.

Untuk mengetahui defenisi operasional dalam penelitian ini, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Hasil Ukur
Respon Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq median 1= Puas jika $>$ median
Content	Informasi yang ditampilkan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq median 1= Puas jika $>$ mean/median
Accuracy	Keakuratan data yang ditampilkan dalam menu mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq median 1= Puas jika $>$ median
Format	Tampilan yang dihasilkan dari menu mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq mean/median 1= Puas jika $>$ mean/median
Ease of use	Kemudahan pengguna dalam menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq mean/median 1= Puas jika $>$ mean/median
Timeliness	Kecepatan informasi dan kinerja dari mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	Kuisioner	Ordinal	0= Tidak Puas jika \leq mean/median 1= Puas jika $>$ mean/median

Penelitian harus menjunjung tinggi etika penelitian yang merupakan standar etika dalam melakukan penelitian. Penelitian ini juga akan dilakukan kaji kode etik oleh komisi etik Universitas Hangtuah Pekanbaru, serta telah lulus dalam kaji etik dengan adanya surat kaji etik dengan nomor 428/KEPK/UHTP/VIII/2023 .

Adapun prinsip-prinsip etika penelitian adalah : Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for person*). Saya selaku peneliti akan menghormati hal-hal responden yang terlibat dalam penelitian, termasuk diantaranya hak untuk membuat keputusan untuk terlibat atau tidak terlibat dalam penelitian dan hak untuk dijaga kerahasiaannya berkaitan dengan data yang diperoleh selama penelitian.

Prinsip berbuat baik (*beneficence*). Adapun manfaat yang diperoleh responden dalam penelitian ini adalah sebagai bahan evaluasi bagi tempat penelitian. Penelitian ini bebas dari eksploitasi karena peneliti sudah mempertimbangkan manfaat dari penelitian.

Prinsip keadilan (*Justice*). Dalam hal ini penelitian akan memperlakukan responden secara adil dan tidak membedakan ras, agama atau status sosial ekonomi. Peneliti akan memperlakukan responden sesuai dengan desain penelitian dan tujuan penelitian, antara lain hak untuk mendapat perlakuan yang sama dan hak untuk dijaga privasinya. Akan dilakukan

kaji etik oleh komisi etik Universitas Hangtuah Pekanbaru, dibuktikan dengan adanya surat kaji etik

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Data Univariat

No	Variabel Dependen	F (190)	%
1.	Respon Pasien		
	Tidak puas	124	51,6
	Puas	66	48,4
No	Variabel Independent		
1.	Content		
	Tidak Puas	98	53,5
	Puas	92	46,5
2.	Accuracy		
	Tidak Puas	127	66,8
	Puas	63	33,2
3	Format		
	Tidak Puas	126	66,3
	Puas	64	33,7
4	Ease Of Use		
	Tidak Puas	118	62,1
	Puas	72	37,9
5	Timeliness		
	Tidak Puas	105	55,3
	Puas	85	44,7

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mengalami respon pasien yang tidak puas sebanyak 124 orang (51,6) yang dipengaruhi oleh content yang tidak puas sebanyak 98 orang (53,5), accuracy sebanyak 127 orang (66,8), format yang tidak puas sebanyak 126 (66,3), ease of use yang tidak puas sebanyak 118(62,1), dan timeliness yang tidak puas sebanyak 105 (55,3).

Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilaksanakan guna untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) dengan variabel terikat (Respon Pasien) melalui pelaksanaan uji statistiik *chi-square* $\alpha = 0,05$, atau CI (*Confiden Interval*) 95%. Dari hasil bivariat didapatkan hasil respon pasien pada penggunaan anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Awal Bros Tahun 2023 adalah Timeliness dan format. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel di atas diperoleh *p value* 0,638 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara content dengan respon pasien dalam penggunaan APM, dengan nilai POR 1.209 (0,665-2,198) yang artinya nilai POR berbanding terbalik dengan *p value* dimana pasien dengan content kurang baik 1 kali beresiko tidak terjadinya respon pasien yang tidak puas.

Tabel 3. Respon Pasien terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri RS Awal Bros Tahun 2023

Variabel	Respon Pasien						<i>P value</i>	POR (CI95%)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	n	%		
Content								
Tidak Puas	66	53,2	58	46,8	134	100	0,638	1.209 (0,665-2,198)
Puas	32	48,5	34	51,5	66	100		
Jumlah	98	51,6	67	48,4	190	100		
Accuracy								
Tidak Puas	88	71,0	36	29,0	124	100	0,135	1,692 (0,905-3,163)
Puas	39	59,1	27	21,9	66	100		
Jumlah	127	66,8	63	33,2	190	100		
Format								
Tidak Puas	96	77,4	28	22,6	124	100	0,000	4.114 (2,165-7.817)
Puas	30	43,8	36	22,2	66	100		
Jumlah	126	45,5	64	64,0	190	100		
Ease of Use								
Tidak Puas	79	77,0	45	36,3	124	100	0,640	1.215 (0.659-2.242)
Puas	39	41,0	27	40,9	66	100		
Jumlah	118	62,1	72	37,9	190	100		
Timeliness								
Tidak Puas	84	67,7	40	55,5	124	100	0,000	4.500 (2,372-8,537)
Puas	21	31,8	45	29,5	65	100		
Jumlah	105	55,3	85	44,7	190	100		

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel di atas diperoleh *p value* 0,135, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara accuracy dengan respon pasien dalam penggunaan APM, dengan nilai POR 1,692 (0,905-3,163) yang artinya nilai POR berbanding terbalik dengan *p value* dimana pasien dengan variable accuracy tidak puas 1 kali beresiko tidak terjadinya respon pasien yang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel di atas diperoleh *p value* 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara format dengan respon pasien dalam penggunaan APM, dengan nilai POR 4.114 (2,165-7.817) yang artinya nilai POR berbanding terbalik dengan *p value* dimana respon pasien yang variable format 4 kali beresiko tidak terjadinya respon pasien yang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel di atas di peroleh *p value* 0,640, Maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara ease of use dengan respon pasien dalam penggunaan APM, dengan nilai POR 1.215 (0.659-2.242) yang artinya nilai POR berbanding terbalik dengan *p value* dimana pasien dengan variabel ease of use 1 kali beresiko tidak terjadinya respon pasien yang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik di atas di peroleh *p value* 0,000, Maka dapat disimpulkan ada hubungan antara timeliness dengan respon pasien dalam penggunaan APM dengan nilai POR 4.500 (2,372-8,537) yang artinya nilai POR berbanding terbalik dengan *p value* dimana respon pasien yang variable timeliness 4 kali beresiko tidak terjadinya respon pasien yang tidak puas.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengungkap apakah ada hubungan yang paling dominan antara variabel bebas (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) dengan variabel terikat (Respon Pasien). Analisis multivariat yang digunakan adalah regresi logistik berganda karena variabel dependennya merupakan variabel kategorik. Analisis multivariat terdiri dari 2 tahapan yaitu seleksi bivariat dan pemodelan bivariat.

Seleksi Bivariat

Seleksi bivariat merupakan langkah penentuan variabel independen potensial (kandidat variabel multivariat) yang akan masuk dalam analisis multivariat, yaitu yang mempunyai nilai $p \leq 0,25$. Analisis multivariat yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi logistik ganda seperti pada tabel 4:

Tabel 4. Seleksi Bivariat Untuk Kandidat Multivariat

Variabel	P value	Kandidat multivariat
Content	0,534	Tidak Kandidat
Accuracy	0,100	Tidak Kandidat
Format	0,000	Kandidat
Ease of Use	0,533	Tidak Kandidat
Timeliness	0,000	Kandidat

Dari hasil seleksi bivariat yang telah dilakukan, diketahui terdapat variabel dengan *p value* $> 0,25$ yaitu variabel content, accuracy, ease of use tetap dimasukkan dikarenakan secara teori dan substansi yang dianggap penting dan dapat berhubungan langsung Respon Pasien Rawat jalan pengguna APM.

Pemodelan Multivariat

Pemodelan Multivariat I dilakukan dengan memasukkan semua variabel kandidat ke dalam pemodelan multivariat. Hasil analisis multivariat pemodelan I seperti pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Pemodelan Multivariat 1

No	Variabel	<i>p value</i>	POR	(95%CI)	
				Lower	Upper
1	Content	0.934	0,972	0.502	1.884
2	Accuracy	0.477	1.283	0.646	2.548
3	Format	0.007	2.631	1.309	5.288
4	Ease Of Use	0.690	1.146	0.586	2.242
5	Timeliness	0.001	3.124	0.185	6.263

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari variabel terdapat dua variabel yang dibawah $p < 0,05$ yaitu Timeliness dan Format. Dan ada tiga variabel dengan angka $p > 0,05$ yaitu variabel content, accuracy, ease of use dengan variabel agregat $p > 0,05$ dikeluarkan dari model multivariat selanjutnya secara bertahap dimulai dari nilai p yang tertinggi. Dapat dilihat dari tabel 5 bahwa nilai p -value tertinggi yaitu variabel content ($p = 0,934$), sehingga variabel content dikeluarkan dari model, maka diperoleh hasil pada tabel 6 yaitu:

Tabel 6. Pemodelan Multivariat II

No	Variabel	<i>p value</i>	POR	(95%CI)	
				Lower	Upper
1	Accuracy	0.480	1.279	0.646	2.534
2	Format	0.007	2.629	1.309	5.283
3	Ease Of Use	0.693	1.144	0.586	2.236
4	Timeliness	0.001	3.116	1.559	6.229

Setelah dilakukan pemodelan kedua, selanjutnya dilihat perubahan nilai POR (POR sebelum variabel X dikeluarkan – POR setelah variabel X dikeluarkan / POR post variabel X dikeluarkan x 100%) dalam variabel independen lainnya atau dengan tanpa variabel content di tabel 7 berikut:

Tabel 7. Perubahan Nilai OR Dengan dan Tanpa Content (Pemodelan Multivariat II)

	OR ada Content	OR tanpa Content	Perubahan OR
Content	0.972		
Accuracy	1.283	1.279	0.311769291
Format	2.631	2.629	0.076016724
Easeofuse	1.146	1.144	0.17452007
Timeliness	3.124	3.116	0.256081946

Dari Tabel 7 terlihat bahwa tidak ada perubahan POR $> 10\%$ pada variabel accuracy, format, ease of use, timeliness Maka variabel content bukan merupakan variabel *counfounding*, selanjutnya variabel ease of use dikeluarkan dari pemodelan multivariat. Dilanjutkan dengan tabel 8 dimana yang dikeluarkan p -value terbesar ke-2 (dua) yaitu Kepemimpinan.

Tabel 8. Pemodelan Multivariat III

No	Variabel	<i>p value</i>	POR	(95%CI)	
				Lower	Upper
1	Accuracy	0.463	1.290	0.653	2.551
2	Format	0.006	2.648	1.318	5.317
3	Timeliness	0.001	3.103	1.553	6.200

Setelah dilakukan pemodelan ketiga, selanjutnya dilihat perubahan nilai POR (POR sebelum variabel X dikeluarkan – POR setelah variabel X dikeluarkan / POR post variabel X dikeluarkan x 100%) dalam variabel independen lainnya atau dengan tanpa variabel Ease of Use di tabel 9.

Dari Tabel 9 terlihat bahwa tidak ada perubahan POR $> 10\%$ pada variabel accuracy, format, timeliness. Maka variabel ease of use bukan merupakan variabel *counfounding*, selanjutnya variabel accuracy dikeluarkan dari pemodelan multivariat. Dilanjutkan dengan tabel 10 dimana yang dikeluarkan p -value terbesar ke-3 (tiga) yaitu accuracy.

Tabel 9. Perubahan Nilai OR Dengan dan Tanpa Ease of Use (Pemodelan Multivariat III)

Variabel	OR ada ease of use	OR tanpa Ease of Use	Perubahan OR
Accuracy	1.279	1.29	-0.860046912
Format	2.629	2.648	-0.722708254
Easeofuse	1.144		
Timeliness	3.116	3.103	0.41720154

Tabel 10. Pemodelan Multivariat IV

No	Variabel	p value	POR	(95%CI)	
				Lower	Upper
1	Format	0.005	2.687	1.338	5.393
2	Timeliness	0.001	3.195	1.606	6.359

Setelah dilakukan pemodelan keempat, selanjutnya dilihat perubahan nilai POR (POR sebelum variabel X dikeluarkan – POR setelah variabel X dikeluarkan / POR post variabel X dikeluarkan x 100%) dalam variabel independen lainnya atau dengan tanpa variabel accuracy di tabel 11 berikut:

Tabel 11. Perubahan Nilai OR Dengan dan Tanpa Accuracy (Pemodelan Multivariat IV)

Variabel	OR ada Accuracy	OR tanpa Accuracy	Perubahan OR
accuracy	1.29		
format	2.648	2.687	-1.472809668
timeliness	3.103	3.195	-2.964872704

Dari tabel 11 terlihat bahwa tidak ada perubahan POR > 10% pada variabel timeliness. Maka variabel accuracy bukan merupakan variabel *counfounding*, Dikarenakan sudah tidak ada lagi variabel dengan p value > 0,05 maka tidak ada lagi variabel yang dikeluarkan. Adapun pemodelan akhir dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Pemodelan Multivariat Akhir

No	Variabel	p value	POR	(95%CI)	
				Lower	Upper
1	Format	0.005	2.687	1.338	5.393
2	Timeliness	0.001	3.195	1.606	6.359

Omnibust test 0.000

Nagelkerke R Square 0.204

Berdasarkan analisa multivariat yang dilakukan dengan 4 (empat) kali pemodelan ternyata pada tabel 11 terlihat bahwa variabel yang menghasilkan p-value < 0,05 yang berhubungan bermakna dengan Respon Pasien adalah Variabel Format dan Timeliness.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari pengelolaan kuisioner dengan metode kuantitatif. Sehingga bisa memberikan penilaian berbentuk angka dan dijelaskan berbentuk kalimat dalam pembahasan yang bertujuan untuk memperkuat makna dari angka. Kekuatan secara ilmiah menggunakan berbagai macam teori serta jurnal- jurnal nasional dan internasional yang saling berkaitan satu sama lain sesuai dengan variabel penelitian sehingga dapat memperkaya teoritis

dan pendapat dari berbagai pakar di dunia sesuai dengan bidangnya. Secara sosial, dalam penelitian ini melibatkan pasien dari latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga dapat memberikan pandangan yang berbeda mengenai Respon pasien terhadap penggunaan APM (Anjungan pendaftaran Mandiri) sehingga hasil rekomendasi bisa memperkuat faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Respon Pasien Rawat Jalan Pengguna APM di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru Tahun 2023

Variabel Dominan

Timliness

Diperoleh hasil dari penelitian univariat berdasarkan yang menyatakan tidak puas terhadap variable timeless sebanyak 105 Pasien, hasil analisis uji bivariat dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara timeless dengan respon pasien dan variable timeless merupakan variable dominan pertama, dan hasil multivariat diperoleh variabel yang berhubungan dengan Respon pasien.

Dimensi timeless mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka system, timeless dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh system apakah antarmuka dari system itu menarik dan apakah tampilan dari system memudahkan pengguna ketika menggunakan system sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap efektifitas dari pengguna (Marliana., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh marlina (2023) 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 memiliki pengaruh yang signifikan pada penelitiannya (Aswad et.al., 2022) mengemukakan bahwa yang berpendapat bahwa variable timeline memiliki nilai sig. uji t parsial di bawah dari 0,05.

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa hanya dua dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PNM Digi Karyawan dari lima dimensi yaitu dimensi *Content* (X1) dan dimensi *Timeliness* (X5). (Irumas., 2022) . Dan menurut (Rahman, 2012) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen *timeliness* diketahui bahwa yaitu 57 responden (78,1%) tidak puas dan 16 responden (21,9%) puas. Ketepatan waktu juga merupakan hal yang penting dari suatu sistem informasi, semakin cepat output yang dihasilkan suatu sistem maka akan semakin baik kepuasan pengguna yang dicapai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian analisa persepsi pengguna layanan *payment gateway* pada *finansial technology* yang menyatakan sebanyak 20% responden tidak puas dan 10 % responden puas (Kurniawan et al., 2018).

Hingga saat ini kondisi Anjungan Pendaftaran Mandiri dalam bidang *timeliness* yaitu belum update dalam menyediakan tampilan pada menu APM serta adanya terkendala jaringan dan menimbulkan eror, sehingga masih banyak pasien yang merasa belum puas dengan fitur layanan pada bagian *timelines*. Strategi yang dilakukan oleh rumah sakit dengan melengkapi fitur layanan seperti melengkapi untuk pasien baru serta pendaftaran pasien asuransi sehingga pihak rumah sakit perlunya untuk melakukan kerja sama dengan bidang IT untuk proses pengupgrade format yang ada di dalam menu APM.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan bidang format yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan format yang tersedia dimenu APM belum memenuhi semua kebutuhan pasien Rawat Jalan, dimana sebaiknya terdapat pilihan menu untuk pasien baru yang ingin rawat jalan dan menu asuransi, sedangkan realita format menu di APM hanya dapat digunakan untuk membantu mempercepat layanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien dengan jaminan umum dan jaminan BPJS Kesehatan. Strategi yang dilakukan oleh rumah sakit

dengan melengkapi atau memperkuat jaringan yang dibutuhkan oleh APM dan harapannya untuk tim IT untuk selalu melakukan pembaharuan sehingga timeless dalam penggunaan APM dapat lebih maksimal.

Format

Diperoleh hasil dari penelitian univariat berdasarkan yang menyatakan tidak puas terhadap variable format sebanyak 126 Pasien, hasil analisis uji bivariat dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara format dengan respon pasien dan variable format merupakan variable dominan kedua, dan hasil multivariat diperoleh variabel yang berhubungan dengan Respon pasien. Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka system, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh system apakah antarmuka dari system itu menarik dan apakah tampilan dari system memudahkan pengguna ketika menggunakan system sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap efektifitas dari pengguna (Marliana., 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh marlina 2023 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 pada penelitiannya (Siregar., 2021) mengemukakan bahwa yang berpendapat bahwa nilai rerata keseluruhan sebesar 3.73, sehingga untuk variable format dari SIMRS di RSUD Dolok sanggul spat dikatakan pengguna cukup puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online (Rumana., 2021) . Dan menurut (Fitriansyah & Haris., 2018) bahwa Penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan responden terhadap situs web Universitas Universal dengan variabel *format* menunjukkan 52,38% tidak puas dan 31,94% puas.

Hingga saat ini kondisi Anjungan Pendaftaran Mandiri dalam bidang format yaitu mesin APM belum memiliki semua menu layanan pendaftaran, menu layanan yang ada di mesin APM belum memenuhi kebutuhan pasien serta fitur di mesin APM terkadang belum berfungsi dengan baik sehingga masih banyak pasien yang merasa belum puas dengan fitur layanan yang ada pada mesin APM. Strategi yang dilakukan oleh rumah sakit dengan melengkapi fitur layanan seperti melengkapi untuk pasien baru serta pendaftaran pasien asuransi sehingga pihak rumah sakit perlunya untuk melakukan kerja sama dengan bidang IT untuk proses pengupgrade format yang ada di dalam menu APM.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan bidang format yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pasien, dikarenakan format yang tersedia di menu APM belum memenuhi semua kebutuhan pasien Rawat Jalan, dimana sebaiknya terdapat pilihan menu untuk pasien baru yang ingin rawat jalan dan menu asuransi, sedangkan realita format menu di APM hanya dapat digunakan untuk membantu mempercepat layanan pendaftaran rawat jalan untuk pasien dengan jaminan umum dan jaminan BPJS Kesehatan.

Variabel yang Tidak Berhubungan

Content

Berdasarkan pengujian bivariat yang telah dilakukan, didapatkan bahwa content tidak memiliki pengaruh terhadap respon pasien rawat jalan pengguna anjungan pendaftaran mandiri di rumah sakit awal broso pekanbaru. Serta dari hasil uji statistic pada pengujian multivariat diperoleh bahwa content tidak memiliki hubungan dengan respon pasien. Content dapat dikatakan sebagai suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap seorang pekerja.

kompetensi menunjukkan bahwa keterampilan atau pengetahuan yang dapat digambarkan dari profesionalisme pegawai dalam satu bidang yang telah ditetapkan sebagai suatu yang penting ((Lia Amalia, 2017).

Penelitian ini sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh Sevtiyani (2020) bahwasanya 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 ($T < 1,96$). Berdasarkan hasil uji statistik bahwasanya variable content tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri, akan tetapi pada kejadian sebenarnya masih banyaknya yang belum diperbaiki terutama tampilan dalam anjungan pendaftaran mandiri. Maka dari itu menurut peneliti bahwa tampilan di APM masi kurang menarik sehingga masi banyak yang harus di perbaiki terutama dibagian content salahnya satunya tampilan yang kurang menarik sehingga peneliti menyarankan bahwa pihak IT rumah sakit untuk terus melakukan pembaruan terhadap tampilan APM yang ada di rumah sakit.

Accuracy

Berdasarkan pengujian bivariat yang telah dilakukan, didapatkan bahwa accuracy tidak memiliki pengaruh terhadap respon pasien rawat jalan pengguna anjungan pendaftaran mandiri di rumah sakit awal brok pekanbaru. Serta dari hasil uji statistic pada pengujian multivariat diperoleh bahwa accuracy tidak memiliki hubungan dengan respon pasien.

Accuracy dapat dikatakan sebagai keakuratan sistem atau web pada anjungan pendaftaran mandiri, dimana keakuratan dapat dinilai dari apakah suatu sistem sering mengalami error saat pelayanan kesehatan sedang berlangsung sehingga menimbulkan antrian panjang pada saat pendaftaran pasien (Golo et al., 2021) Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Golo et al., (2021) bahwasanya Banyak petugas yang menyatakan tidak puas pada aspek accuracy dikarenakan seringkali SIMPUS mengalami error ketika digunakan oleh petugas, serta informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS. Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh (Sevtiyani & Fatikasari, 2020) 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-value $0.826 > 0,05$.

Maka dari itu menurut peneliti timbulnya hal ini dikarenakan terlalu tingginya ketidakpuasan pasien pada keakuratan system anjungan pendaftaran mandiri, oleh karena itu diperlukannya pencegahan akan terjadinya error pada situs yang ada di anjungan pendaftaran mandiri. Serta selalu untuk melakukan tinjauan kembali jika memang masih adanya kesalahan kesalahan pada sistem.

Euse of Us

Berdasarkan pengujian bivariat yang telah dilakukan, didapatkan bahwa ease of use tidak memiliki pengaruh terhadap respon pasien rawat jalan pengguna anjungan pendaftaran mandiri di rumah sakit awal brok pekanbaru. Serta dari hasil uji statistic pada pengujian multivariat diperoleh bahwa ease of use tidak memiliki hubungan dengan respon pasien. Dimensi Ease of use yaitu digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem meliputi seluruh proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan (Moeljono., 2023).

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Karomatunnisa et al., 2022) bahwasanya Variabel Ease Of Use tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Mobile Himpimpaa. Serta berdasarkan penelitian yang dilakukan

oleh (Sevtiyani & Fatikasari, 2020) dapat diambil kesimpulan 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 ($T < 1,96$).

Berdasarkan hasil uji statistik bahwasanya variabel ease of use tidak memiliki pengaruh terhadap respon pasien, akan tetapi pada kejadian sebenarnya masih banyaknya pasien yang belum mengerti dalam penggunaan sistem pada anjungan pendaftaran mandiri (APM). Maka dari itu menurut peneliti bahwa masih terdapatnya pasien belum mengerti menggunakan anjungan pendaftaran mandiri saat melakukan pendaftaran dirumah sakit sehingga menimbulkan ketidakpuasan tersendiri pada pasien. Peneliti merekomendasikan bahwa rumah sakit dapat memberikan sosialisasi terkait manfaat yang diperoleh pasien ketika pasien mendaftarkan diri ke rumah sakit dengan menggunakan anjungan pendaftaran mandiri.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian yang telah dilakukan adalah bahwa Proporsi Respon Pasien dalam penggunaan APM Sebanyak 51,6%. Diperoleh variable yang berhubungan Dalam pengujian bivariate yaitu timeliness dan format serta tiga variabel yang tidak berhubungan terhadap respon pasien yaitu content, accuracy, ease of use. Dalam pengujian multivariate diperoleh variabel yang paling dominan terhadap respon pasien dalam penggunaan APM pada pasie rawat jalan yaitu timeliness serta tidak ditemukannya variabel confounding dalam penelitian ini. Nilai Negerkerke R square diperoleh 20,4% yang artinya selebihnya dijelaskan pada variabel yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, SC. (2011). Manajemen Unit Rekam Medis. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatin, I. (2020). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–233. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i3.2048>
- Dalimunthe & Cici. (2015). The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies. *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting*, 2(1), 12–35. <https://doi.org/10.5848/csp.1487.00001>
- Depkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
- Dewa, Radin. 2016. “Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi INFORMATIKA Menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction).” Tesis 1–68.
- Golo, Z. A., Subinarto, & Garmelia, E. (2021). Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Method at Primary Care. *Journal of Information Engineering and Applications*, 4(1), 52–56.
- Karomatunnisa, H., Nur Afiana, F., Rifai, Z., Oktaviana, L. D., Yunita, I. R., Aji, R. P., & Anwar, T. (2022). End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Assesment Minat Anak Di Hompimpaa Alaium Gambreng. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11(1), 1–8.
- Moeljono (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas

- Menggunakan Metode Eucs Di Puskesmas Banyuanyar , *STIKes Ngudia Husada Madura menggunakan Metode End User*. 395–402.
- F. Hutami, R. R., & Camilia, D. R. (2017). Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Pt. Tlk, Bandung). In *Jurnal Manajemen Indonesia* (Vol. 16, Issue 1, p. 15). <https://doi.org/10.25124/jmi.v16i1.724>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Hardiansyah. 2017. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Herlambang, S. (2015). Etika Profesi Dan Tenaga Kesehatan. Gosyen Publishing.
- Hendarti, H. (2008). Korelasi antara efektivitas sistem informasi krs online dengan kepuasan mahasiswa universitas bina nusantara. *Jurnal Piranti Warta*, 11(02), Hal–242.
- Kurniawan, D., Zusrony, E., & Kusumajaya, R. A. (2018). Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway pada Financial Technology dengan Metode EUCS. *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*, 4(3), 1–5.
- Kemendes RI. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
- Kemendes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2021.
- Kemendes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. <https://www.kemhan.go.id/itjen/2017/03/13.html>
- Lia Amalia. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Perawat Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Tabrani RAB Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(9), 3415–3428.
- Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7(1), 65–77. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931>
- Muninjaya, G. (2014). Manajemen Kesehatan Ed. 3. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 56 Tahun 2014. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Rumana.,et.al. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Esa Unggul*, 4(2002), 1–13. <https://www.esaunggul.ac.id/overview/>
- Rosdyah. (2023). *Tinjauan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan anjungan pendaftaran mandiri di rsu lukas bangkalan*.
- 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>
- Sanjaya. 2015. Model Pengajaran Dan Pembelajaran. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Siregar, R. S. M. (2018). Analisis Kinerja Sistem Informasi dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus pada PT PLN Langsa). *Jurnal Optimalisasi*, 2(3), 217–222. <https://doi.org/10.35308/jopt.v2i3.206>
- 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>

Sudra, R. I. 2014. *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :
CV Andi Offset

Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta. 2009.