

Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Amanda Ayu Rizkya¹⁾, Restadwi Yuliani^{*,2)}

¹⁾Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: amandaayurizkya@umsida.ac.id¹⁾, restadwiyluliani@umsida.ac.id²⁾

Abstract. *Important information systems evolved in information activities for all levels of management. On the other hand, a change from health care information systems is unlikely to be appropriate and successful without knowing or measuring patient satisfaction. The patient's satisfaction in the use of the portal information system at Muhammadiyah Hospital, there are still problems including online registrations frequently and is still android-based. The purpose of this study evaluated the patient's satisfaction level in applying information systems to evaluate portal satisfaction in Muhammadiyah Lamongan Hospital which is measured using 2 EUCS variable components (end of the user computing satisfaction), namely content (content) and ease of use (ease of users). The research used the quantitative descriptive method. The population of the study is the user of the information system for the management of Muhammadiyah Lamongan Hospital portal. The amount of sample in this study adopted from the Lemeshow formula resulted in as many as 96 respondents. The conclusion of the results received an average score of 90% content variable, ease of use 90%, and satisfaction in the use of the hospital portal system 90% as a whole categorized as well. The results of the study were supported by the results of the interview show that there are still obstacles, recommendations for improvement on the performance of the portal system in operating it need to be increased more effective and efficient*

Keywords – Content, ease of use, patient satisfaction, PORTAL, information systems

Abstrak. *Sistem informasi berevolusi penting dalam kegiatan informasi bagi semua tingkat manajemen. Sisi lain suatu perubahan dari sistem informasi layanan kesehatan tidak mungkin tepat dan berhasil tanpa mengetahui atau mengukur kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam penggunaan sistem informasi portal di Rumah Sakit Muhammadiyah lamongan masih terdapat permasalahan di antaranya pendaftaran online sering mengalami error dan masih berbasis android. Tujuan dari penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dalam mengaplikasikan sistem informasi mengevaluasi kepuasan PORTAL di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang diukur dengan menggunakan 2 komponen variabel EUCS (end user computing satisfaction) yaitu content (isi) dan ease of use (kemudahan pengguna). Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem informasi manajemen portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Besaran sampel dalam penelitian ini mengadopsi dari rumus Lemeshow menghasilkan sebanyak 96 responden. Kesimpulan hasil penelitian ini memperoleh rata-rata skor 90% variabel content, ease of use 90%, dan kepuasan dalam penggunaan sistem portal rumah sakit muhammadiyah 90% secara keseluruhan berkategori Sangat baik. Hasil penelitian tersebut di dukung dengan hasil wawancara menunjukkan masih adanya kendala, maka diperlukan rekomendasi perbaikan pada performa sistem portal dalam mengoperasikan perlu di tingkatkan lebih efektif dan efisien*

Kata Kunci – Content, ease of use, kepuasan pasien, PORTAL, sistem informasi

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu yang berevolusi secara pesat dalam kemajuan teknologi informasi dicirikan oleh pemanfaatan *computer* sebagai alat bantu bagi manusia untuk menjalankan berbagai kegiatan [1]. Hampir di setiap perusahaan atau instalasi, komputer digunakan sebagai alat pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan. Penggunaan komputer merupakan salah satu penerapan pelayanan publik berbasis elektronik yaitu pendaftaran *online* yang menghubungkan jaringan komputer dan sistem informasi manajemen di rumah sakit [2].

Pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dikuatkan dengan undang-undang dasar nomor 44 tahun 2009 mengenai rumah sakit, yang bertujuan untuk memudahkan operasional dan mengatasi tantangan dalam pelayanan pasien di rumah sakit. sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) terdapat komponen-komponen untuk menunjang diantaranya: *hardware* (perangkat keras seperti *computer*, printer, dan sebagainya), *networking* (jaringan lokal area *network* (LAN) , *wireless*, dan sebagainya), SOP (standar operasional prosedur), komitmen, dan sumber daya manusia yang menjadi faktor utama suksesnya sebuah sistem dimana data diinput dan diproses melalui tenaga-tenaga sumber daya manusia tersebut[3]. Salah satu fitur yang banyak digunakan masyarakat yaitu fitur pendaftaran *online*. Pendaftaran tidak langsung (*online registration*) merujuk pada tindakan pasien atau keluarga

pasien mendaftarkan diri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari suatu fasilitas melalui penggunaan teknologi jarak jauh [4].

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan salah satu rumah sakit milik swasta yang ada di Lamongan menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam membantu pelayanan publik salah satunya yaitu pendaftaran *online* melalui portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Portal rumah sakit muhammadiyah lamongan merupakan fasilitas layanan pendaftaran *online* versi terbaru digunakan pasien lama maupun pasien baru, info dan berita mengenai rumah sakit muhammadiyah, kedepannya fitur-fitur lainnya akan ada diaplikasi ini juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama yang ingin berobat jalan tanpa perlu menunggu terlalu lama *registrasi* atau pendaftaran [5]. Memenuhi kebutuhan masyarakat yang berdampak pada kualitas layanan kesehatan mengacu pada tingkat keunggulan dalam pelayanan kesehatan dengan memunculkan rasa puas kepada diri pasien (*customer satisfaction*)[6]. Kepuasan diri pasien bersifat dari harapan terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) [7]. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) *end user computing satisfaction* adalah metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan menilai variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Dalam jurnal *Diffusion journal of system and information technology*, Evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kesejahteraan sosial *next generation* (SIKS-NG) menggunakan metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango).

Aplikasi pendaftaran *online* di rumah sakit muhammadiyah lamongan dapat diunduh melalui *playstore* dan waktu pendaftaran maksimal adalah satu bulan sebelum hari H atau saat klinik dimulai, meskipun demikian belum ada standar prosedur operasional [8]. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan *survey* awal dan wawancara oleh peneliti pada tanggal 6 Maret 2023 di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dibagian pendaftaran *online* melalui portal masih banyak pasien telah mendaftar *online*, namun tidak jadi periksa tanpa konfirmasi lebih lanjut dan diperoleh adanya permasalahan dari 14 responden yaitu dari segi variabel isi (*content*) dan pengguna (*ease of use*). Berikut uraian data dengan keluhan pasien dalam penggunaan portal.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pasien

Variabel	Jumlah	Keluhan
Isi (<i>Content</i>)	13 Orang	Belum berhasil dalam menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> dikarenakan terkadang terjadi <i>error</i> tidak muncul kode <i>booking</i> maupun saat daftar sehingga pasien beralih ke pendaftaran ditempat
Kemudahan pengguna (<i>Ease of Use</i>)	1 Orang	Masih pengguna berbasis <i>android</i> belum bisa <i>IOS</i> (<i>Iphone Operating System</i>)

Sumber: Hasil observasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Uraian pada Tabel 1.1 Data Keluhan Pasien. Memperlihatkan portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan masih mengalami kendala dari sisi variabel isi (*content*) yaitu belum berhasilnya dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* dikarenakan terkadang terjadi *error* tidak muncul kode *booking* maupun saat daftar sehingga pasien beralih ke pendaftaran ditempat pasien beralih ke pendaftaran ditempat seperti pada penelitian terdahulu Wahyuni and Qotimah (2022) membahas tentang implementasi sistem pendaftaran *online* untuk pasien rawat jalan di RSJD Dr RM Soedjarwadi di Provinsi Jawa Tengah sejak 2018, namun masih ada beberapa kendala dalam implementasi sistem. Kendala tersebut antara lain pasien belum berhasil dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* dan pasien masih menggunakan sistem pendaftaran langsung dan kurangnya integrasi dengan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) serta sinyal yang tidak stabil sehingga terjadi *error*. Studi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dan meningkatkan kepuasan pasien [9]. Dari sisi lainnya variabel pengguna (*ease of use*) kepuasan penggunaan sistem dalam kenyamanan penggunaan sistem portal berbasis *android* belum bisa *IOS* (*Iphone Operating System*) seperti halnya dari peneliti Elyanovianti et al., (2021) bahwa kualitas sistem informasi E-Santri berbasis *android* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sinjai [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Evaluasi yang paling tepat berdasarkan data dan fakta yang telah didapatkan dari hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS), maka judul yang peneliti ambil adalah “Kepuasan Pasien Dalam Penggunaan Sistem Informasi Portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.

II. METODE

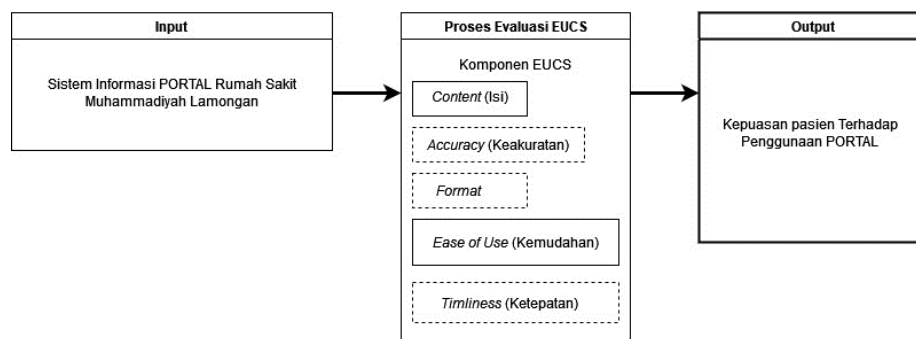
Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pasien dalam penggunaan sistem informasi portal di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Pada gambaran deskripsi data, pada penelitian ini setiap variabel bisa dilihat dari nilai frekuensi, persentase dengan 2 metode komponen EUCS (*end user computing satisfaction*) yaitu isi (*content*) dan kemudahan pengguna (*ease of use*) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan aplikasi portal rumah sakit muhammadiyah lamongan. Jumlah aplikasi yang telah diunduh di *google play store* telah melebihi 10.000 ter update 20 September 2023, hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah tersebut merupakan jumlah keseluruhan bukan jumlah pasien yang aktif menggunakan aplikasi tersebut. Besaran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya dalam penelitian ini mengadopsi rumus Lemeshow [11] menghasilkan minimum sampel sebanyak 96 responden, sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{D^2} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

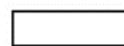
Keterangan :

n = jumlah sampel
 z = nilai *standart* = 1.96
 p = maksimal estimasi = 50 % = 0.5
 D = *alpa* (0.10) atau *sampling error* = 10%

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Wawancara sebagai data dukung data kuesioner. Adapun pedoman perhitungan rata-rata skor kuesioner pada tabel 2.1 [12] [13]. Berikut variabel penelitian sesuai instrumen yang ada pada metode EUCS (*end user computing satisfaction*) dengan dua komponen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) (Dalam jurnal *Diffusion journal of system and information technology*, Evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kesejahteraan sosial *next generation* (SIKS-NG) menggunakan metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango) [14].



Keterangan :



diteliti



tidak diteliti

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

$$RSP = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

RSP = Rata-rata skor penilaian

n = Jumlah yang diperoleh

N = Jumlah skor maksimal

Tabel 2. 1 Perhitungan rata-rata skor

Interval rata-rata skor	Kategori
82-100	Sangat baik
63-81	Baik
44-62	Tidak baik
25-43	Sangat tidak baik

Sumber : [13]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien atau pengguna portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Melalui daftar pernyataan (kuesioner) yang diperoleh mencakup jenis kelamin, pekerjaan, dan masa penggunaan Portal. Gambaran umum obyek penelitian tersebut dapat diuraikan pada distribusi frekuensi dan persentase berikut ini:

Tabel 3. 1 Data Responden

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	34	35%
	Perempuan	62	65%
Jumlah		96	100%
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	11	11%
	Karyawan Swasta	21	22%
	Pelajar/Mahasiswa	8	9%
	Wiraswasta	20	21%
	Ibu Rumah Tangga	31	32%
	Lainnya	5	5%
Jumlah		96	100%
Masa Penggunaan Portal	8 Bulan	21	22%
	1-5 Tahun	55	57%
	6-10 Tahun	19	20%
	>10 Tahun	1	1%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Berdasarkan pada tabel 3.1 Data Responden dapat diketahui bahwa responden pengguna portal (pendaftaran *online*) Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada penelitian ini adalah sebagian besar perempuan sebanyak 62 Orang dengan persentase 65%. Berdasarkan persentase tersebut masa penggunaan portal 1-5 tahun sebesar 55 orang dengan persentase 57 % dan di dominasi pada status pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 31 orang dengan persentase 32 %.

Adapun hasil data persentase yang diperoleh dari variabel *content* (isi), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan Kepuasan dalam Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai berikut :

Tabel 3.2 *Content* (Isi)

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
<i>Content</i> (Isi)	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Pada tabel 3.2 Isi (*content*) diatas, pemusatan data dan persebaran dapat dijelaskan bahwa pada variabel *content* (Isi) rata-rata sebesar 90% yang termasuk pada kategori sangat baik yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan dari pengguna. Hal ini didukung oleh data wawancara yang menyebutkan portal menyajikan informasi tepat sesuai kebutuhan. Namun, pasien pendaftaran *online* pengguna badan penyelenggara jaminan sosial mengalami kendala saat menggunakan sistem yaitu sistem sering kali mengalami *down (error)*. Selain itu notifikasi jadwal perubahan dokter sering terlambat notifikasinya. Variabel isi (*content*) digunakan sebagai indikator untuk sejauh mana kepuasan pengguna dalam konteks isi (*content*) suatu sistem[15]. Dimensi ini sendiri mencangkup hal-hal yang berkaitan dengan informasi, pendukung lainnya untuk proses pelayanan pengguna dari aplikasi tersebut serta tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Semakin lengkap modul dan informatif suatu aplikasi, maka tingkat kepuasan pengguna juga semakin tinggi [17]. Mendukung variabel *content* memiliki hubungan terhadap *end user computing satisfaction* yang memberikan dampak pengaruh *content* pada penelitian ini berhubungan dengan sisi isi dari sistem yang digunakan oleh pengguna sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem [18].

Tabel 3.3 *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Pada tabel 3.3 Kemudahan pengguna (*ease of use*) diatas, pemusatan data dan distribusi dapat diartikan dengan fakta bahwa rata-rata variable kemudahan pengguna mencapai 90%, yang mengindikasikan kualitas yang sangat baik dan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem hanya proses memasukkan data dan mencari informasi sesuai kebutuhan [19]. Pada variabel *ease of use* dalam penerapan portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan semua pengguna dapat dengan mudah mengakses aplikasi karena aplikasinya *user friendly*. Kemudahan ketika dengan menggunakan sistem seperti proses memberadakan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan dengan adanya teknologi informasi yang memiliki fungsional tinggi [20] Pengguna bahkan tidak perlu mengikuti sosialisasi untuk memahami setiap fungsi dari masing-masing layanan yang ditawarkan. Kemudahan akses *login* dan navigasi yang jelas menjadikan aplikasi ini memberikan kemudahan dalam menunjang kegiatan.

Tabel 3.4 Kepuasan dalam Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Variabel	Rata-rata Jumlah Skor %
Kepuasan Dalam Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	90%

Sumber: Data primer yang diperoleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (2023)

Pada tabel 3.4 Kepuasan dalam Sistem Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, pemusatan data dan persebaran dapat dijelaskan bahwa pada variabel kepuasan dalam sistem portal rata-rata 90% kategori sangat baik yang artinya mencerminkan sikap pengguna dalam kepuasan sistem informasi portal yang digunakan. Variabel kepuasan merupakan salah satu bentuk penilaian evaluasi terhadap sistem informasi [21] yang memiliki respon umpan balik memunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi [22] dengan terpenuhinya harapan, keinginan serta kebutuhan konsumen[23]. Kepuasan pasien memiliki dampak pada tindakan selanjutnya, ketika pasien merasa puas kemungkinan besar mereka akan kembali untuk berobat. Selain itu, memenuhi kebutuhan pasien dapat meningkatkan daya saing. Pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit cenderung untuk melakukan kunjungan berulang. Demikian kata lain, kepuasan adalah faktor utama dalam keputusan pasien untuk datang dan

memiliki peran besar dalam meningkatkan jumlah kunjungan ke rumah sakit [24]. Kata “kepuasan” (*satisfaction*) berasal dari gabungan kata Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan dapat diinterpretasikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan menjadikan sesuatu memadai [25].

IV SIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapat dalam kepuasan pasien terkait penggunaan sistem informasi portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS), kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Variabel isi (*content*) disimpulkan bahwa rata-rata skor mencapai 90% yang artinya informasi portal yang disediakan sangat baik dalam sistem Aplikasi Portal Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sangat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan, sehingga pengguna menjadi sangat puas terhadap portal rumah sakit muhammadiyah lamongan sebagai pendaftaran *online*. Rekomendasi perbaikan masih diperlukan masih terdapat keluhan para pengguna yaitu lebih meningkatkan lagi dalam mengoperasikan portal (pendaftaran *online*) pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) tersebut agar bekerja secara efektif.
2. Variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) didapatkan 90% dikategori baik yang berarti pengguna merasa sangat baik dimana indikator tersebut dapat dipertahankan, namun terdapat saran yang diberikan adalah lebih memfasilitasi mewadahi pengguna sistem operasi *IOS (Iphone Operating system)* kedepannya dalam mengoperasikan portal (pendaftaran *online*)
3. Variabel kepuasan dalam sistem portal rumah sakit muhammadiyah yang didapatkan 90% dikategori sangat baik yang artinya sistem portal layak untuk digunakan dalam pelayanan pendaftaran *online* di rumah sakit muhammadiyah, namun penting untuk dicatat bahwa semakin lengkap dan informatif modul maupun konten dalam aplikasi akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Dekan beserta Kaprodi Manajemen Informasi Kesehatan yang senantiasa memberikan dukungan berjalannya penelitian ini. Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang senantiasa mengizinkan dan melaksanakan penelitian.

REFERENSI

- [1] Shiila Nika Adiffa Dan I. Masturoh, “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022,” *Jipiki*, Vol. 7, No. 2, Hlm. 144–153, Agu 2022, Doi: 10.52943/Jipiki.V7i2.1023.
- [2] E. Septian, “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta,” *Mp*, Vol. 5, No. 1, Hlm. 53–64, Mei 2021, Doi: 10.21787/Mp.5.1.2021.53-64.
- [3] M. A. Rahmawati Dan S. M. Sholikhah, “Sosialisasi Dan Edukasi Implementasi Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”.
- [4] A. Rusman, K. Ramanda, Dan R. Syaleha, “Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online* Menggunakan Metode *Extreme Programming*,” *Swabumi*, Vol. 9, No. 2, Hlm. 128–135, Sep 2021, Doi: 10.31294/Swabumi.V9i2.10730.
- [5] F. Alvito, U. Esa Unggul, N. Aula Rumana, Dan D. Happy Putra, “Tinjauan Penerimaan Petugas Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSUD Kembangan,” *Sosains*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 81–89, Jan 2023, Doi: 10.36418/Jurnalsosains.V3i1.676.
- [6] H. Andini, A. Widodo, N. A. Rumana, Dan L. Indawati, “Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan,” Vol. 3, 2022.
- [7] Y. Soumokil, M. Syafar, Dan A. Yusuf, “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru,” *Fulltext Pdf*, Vol. 10, No. 2, Hlm. 543–551, Des 2021, Doi: 10.35816/Jiskh.V10i2.645.
- [8] H. Rohman, A. K. Wati, Dan A. Kurniawan, “Implementasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas,” *Jur. Abdimas*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 42, Mar 2022, Doi: 10.26798/Jpm.V1i1.572.
- [9] F. D. Wahyuni Dan N. E. K. Qotimah, “Evaluasi Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah,” 2022.

- [10] E. Elyanovianti, M. B. Palu, Dan A. S. Batara, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Sinjai,” *Ihj*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 48–53, Agu 2021, Doi: 10.53690/Ihj.V1i1.30.
- [11] E. Istianah Dan W. Yustanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Jenius Dengan Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Berdasarkan Perspektif Pengguna,” Vol. 03, No. 04, 2022.
- [12] F. Y. Riza, Z. Antosa, Dan G. Witri, “Pengembangan Lembar Kerja Peserta Didik Berbasis Multikultural Pada Pembelajaran Seni Budaya Dan Prakarya Kelas V Sekolah Dasar,” *Jippsd*, Vol. 4, No. 2, Hlm. 21, Des 2020, Doi: 10.24036/Jippsd.V4i2.112327.
- [13] Karimuddin Abdullah Meilida Eka Sari, *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jalan Kompleks Pelajar Tijue Desa Baroh Kec. Pidie Kab. Pidie Provinsi Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota Ikapi*, 2012.
- [14] U. T. Gobel, M. R. Katili, Dan M. Polin, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial *Next Generation* (SIKS-NG) Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango”.
- [15] Y. Nurdiansyah, E. P. A. Wulandari, Dan D. A. R. Wulandari, “Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website Skck Online Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Banyuwangi),” Vol. 5, No. 2, 2020.
- [16] D. Rahmawati Dan T. Hidayat, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (SINA) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Berdasarkan Instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS),” Vol. 9, No. 1, 2021.
- [17] Muliawan Hendaro Kusumo Dan Imron Rosyadi, “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek,” *Manajemen-Dirgantara*, Vol. 16, No. 1, Hlm. 50–67, Jul 2023, Doi: 10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i1.876.
- [18] F. Alfarasy, Vitriyadi, Nizwardi Jalinus, Ambiyar, Rijal Abdullah, Dan Fadhilah, “Analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Pada Aplikasi Opac Perpustakaan Universitas Lancang Kuning,” *Zn*, Hlm. 37–47, Des 2022, Doi: 10.31849/Zn.V4i.12486.
- [19] V. Y. Saputra, D. Ariyadi, Dan A. Alwi, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Web Teknik.Umpo.Ac.Id Menggunakan Metode EUCS,” *Jkt*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 64, Okt 2019, Doi: 10.24269/Jkt.V3i2.271.
- [20] M. A. Yazid, S. H. Wijoyo, Dan R. I. Rokhmawati, “Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Dan Ipa (*Importance Performance Analysis*)”.
- [21] Teknik Informatika Universitas Khairun, A. Fuad, E. Harisun, Dan Teknik Arsitektur, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informatika,” *Jiko*, Vol. 2, No. 1, Hlm. 1–5, Apr 2019, Doi: 10.33387/Jiko.V2i1.1041.
- [22] S. Hidayatullah, U. Khouruh, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, Dan A. Waris, “Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mclean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19,” *Jtmi*, Vol. 6, No. 1, Hlm. 44–52, Mei 2020, Doi: 10.26905/Jtmi.V6i1.4165.
- [23] M. Agustina, D. Sawitri, N. M. Priyatna, Dan T. C. Wijayanti, “Peranan *Word Of Mouth* Didalam Memediasi Efektifitas Digital Marketing Berbasis *Social Media* Dan Kepuasan Pasien Terhadap Keputusan Pasien Rawat Jalan Untuk Berkunjung Di Rumah Sakit Umum Daerah Waluyo Jati,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2022.
- [24] B. B. Akbar, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*,” *Jpsii*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 24–32, Jan 2022, Doi: 10.47747/Jpsii.V3i1.613.
- [25] T. J. R. Sitinjak Dan V. Andrew, “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” Vol. 2, No. 2, 2020.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.