JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

**DOI**: https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

# Mengungkap Kepuasan Pasien Rawat Jalan yang Menggunakan Pendaftaran Daring (Studi Pemanfaatan Metode *End User Computing Satisfaction*) di RS X Semarang

**Nabila Stevany[1*], Riris Loisa[2]**
[1]Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, nabilastevanysalsa@gmail.com
[2]Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, riris.loisa@gmail.com

[*]Corresponding Author: nabilastevanysalsa@gmail.com

***Abstract:*** *Using data collected from a survei of Hospital's X Semarang, researcher set out to quanify level of outpatient satisfaction who use the online registration applications using the study of the utilization of end user computing satisfaction. With a minimum size of 110 outpatient, this research employs a. cross-sectional analysis using 22 the total sample was 150 outpatients were included in this research. Partial Least Squar - structural equation model is the data analysis strategy use in this research. The results obtained based on the utilization of the end user computing satisfaction method significantly and positive showing effect on patient satisfaction using the online registration application for outpatient services quality at the general hospital. This finding is indicated for hospital to make improvement and continue to follow technological developments that can increase satisfaction for the hospital services to make hospitals can become more advanced and developed*

***Keywords:*** *Outpatient Satisfaction, End User Computing Satisfaction Methode, Online Registration*

**Abstrak:** Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari survei di Rumah Sakit X Semarang, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi pendaftaran online melalui studi pemanfaatan metode *End User Computing Satisfaction*. Dengan ukuran minimum 110 pasien rawat jalan, penelitian ini menggunakan analisis cross-sectional dan total sampel sebanyak 150 pasien rawat jalan yang dilibatkan dalam penelitian ini. Strategi analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square - Structural Equation Model* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan metode *End User Computing Satisfaction* secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online untuk layanan rawat jalan di rumah sakit umum. Temuan ini menjadi indikasi bagi rumah sakit untuk terus melakukan perbaikan dan mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kepuasan terhadap layanan rumah sakit sehingga rumah sakit dapat menjadi lebih maju dan berkembang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien Rawat Jalan, *Metode End User Computing Satisfaction*, Pendaftaran Online

## PENDAHULUAN

Rumah sakit yaitu fasilitas perawatan kesehatan yang menyediakan perawatan yang komprehensif berpusat pada orang, seperti ruang gawat darurat, laboratorium, dan layanan rawat jalan. Dengan semakin maju teknologi dan perubahan pola pikir dan perilaku di masyarakat yang saat ini cenderung kritis dan selektif dalam memilih sarana pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan yang terjamin dan prima bagi RS X DI Semarang akan menjadi tantangan serta peluang dalam mempertaruhkan pelayanan yang bermutu serta berorietasi kepada kepuasan pasien melalui staf atau karyawan.Kepuasan pasien yaitu satu elemen yang utama ketika menilai kembali kualitas layanan dengan menilai feedback pasien sesudah menerima jasa (Basuki, 2019). Namun, menurut Mustika, Utami & Sukismanto (2019) kepuasan pasien yaitu perasaan puas atau tidak puas individu terhadap suatu jasa maupun produk didasarkan dengan adanya perbandingan antara harapan dengan kinerja atau hasil aktual produk tersebut. Harapan kepuasan pasien kemungkinan besar akan terpenuhi jika dibuat merasa nyaman, mendapatkan pelayanan secara professional dan tepat waktu. Dalam hal ini juga bisa dipengaruhi oleh tingkat keefisienan waktu dalam menunggu penanganan. Kepuasan ini dapat diambil dengan langkah awal berupa memulai mempersingkat waktu pendaftaran pada pelayanan rumah sakit.

Seiring dengan perkembangan teknologi di berbagai macam aspek termasuk salah satunya pada bidang kesehatan, media daring menjadi salah satu pilihan yang digunakan untuk pelayanan di rumah sakit baik itu penggunaan pendaftaran daring yang diharapkan dapat memberikan keefisienan waktu dalam pelayanan di rumah sakit.Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di era modern, di mana masyarakat semakin kritis dan selektif dalam memilih sarana pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan efisien. RS X Semarang, sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Semarang dan sekitarnya, menghadapi tantangan besar untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu pada proses pendaftaran rawat jalan. Waktu tunggu yang panjang diketahui menjadi salah satu faktor utama ketidakpuasan pasien serta dapat berdampak pada citra dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Seiring perkembangan teknologi informasi, penerapan aplikasi pendaftaran daring menjadi salah satu inovasi strategis untuk mempercepat proses administrasi pasien, meningkatkan kenyamanan, serta menekan angka ketidakpuasan akibat lamanya antrean. Melalui aplikasi yang di keluarkan oleh RS X Semarang berupaya meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memberikan kemudahan, ketepatan, dan akurasi informasi kepada pasien. Untuk menilai tingkat keberhasilan implementasi aplikasi ini, digunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang mengukur aspek kemudahan penggunaan, isi, tampilan, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan guna memperoleh gambaran empiris tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran daring, serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Pada penelitian ini penulis tertarik dalam pengaplikasian metode EUCT (*End User Computing Satisfaction*) dalam analisis tingkat kepuasan pasien yang menggunakan pendaftaran secara daring. Tujuan penelitian berupa,untuk mengetahui pengaruh atau hubungan dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan pendaftaran daring ( Studi Pemanfaatan Metode EUCS).

## METODE

Penelitian ini berupa penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Untuk jenis penelitian yang digunakan berupa analitik dalam bentuk cross sectional yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien pada penggunaan pandaftaran daring di RS X Semarangyang diambil melalui pengisian kuisioner pada pasien yang melakukan pendaftaran daring. Pada data yang diperoleh sendiri masuk kedalam data primer, hal ini berhubungan dengan data yang didapat secara langsung dari pasien rawat jalan yang kemudian akan diolah serta dianalis sehingga dapat melihat pengaruh independent factor dengan dependent factor. Pada penelitian ini pendaftaran daring (metode EUCS) masuk kedalam independent factor dan kepuasan pasien masuk kedalam dependent factor. Sebanyak 150 peserta disurvei dalam studi Maret 2025. Peneliti menggunakan Purposive Sampling dalam pengambilannya.

Penelitian ini mengandalkan metode analisis data menggunakan suatu perangkat lunak (*software*) PLS (*Partial Least Square*) yang dalam analisis datanya menggunakan teknik SEM (*structural equation model*). Evaluasi yang diperoleh berupa outer model (evaluasi model pengukur) dimana reabilitas, validitas, dan inner model (evaluasi model struktural) menjadi hal yang dinilai (Hair et al., 2021). Pada penelitian ini responden yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran pelayanan secara daring di RS X Semarang. Pada penelitian data yang diambil dengan cara pemberian kuisioner kepada pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran secara daring. Untuk kuisionernya sendiri disusun berdasarkan skala likert, yaitu skala penilaian ordinal yang umum dipakai pada pembuatan skala kuesioner. Skala likert dengan berbagai opsi respons dari 1 hingga 5, mencakup:

**Tabel 1. Tingkat Penilaian**

| No | Jenis Jawaban | Skala |
|---|---|---|
| 1 | STS= Sangat Tidak Setuju | 1 |
| 2 | TS = Tidak Setuju | 2 |
| 3 | CS = Cukup Setuju | 3 |
| 4 | S = Setuju | 4 |
| 5 | SS = Sangat Setuju | 5 |

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti, yakni pasien rawat jalan (Sugiyono, 2019). Metode analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS), dengan jumlah sampel minimal lima kali jumlah indikator (Hair et al., 2021). Dengan total 22 indikator, maka jumlah minimal sampel adalah 110 responden. Peneliti mengambil 110 responden sesuai ketentuan tersebut. Kuesioner disebarkan kepada pasien rawat jalan yang mendaftar secara daring di RS X Semarang melalui *Google Form*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Didapatkan 150 tanggapan yang diterima dari pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi pendaftaran daring.

### Validitas

Temuan dari analisis validitas diperoleh dari dua sumber: nilai Heteroit-Monotrait Ratio (HTMT) untuk validitas diskriminan dan *Average Variance Extracted* (AVE) untuk validitas konvergen, yang memperhitungkan outer loadings.

### Validitas Konvergen

**1. Pengaplikasian metode EUCS pada aplikasi pendaftaran daring**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan pada perolehan nilai berupa nilai loading konstruk diatas 0.70 dan semua nilai AVE berada di atas 0.50. Oleh karenanya dapat dikatakan

terpenuhinya kriteria dalam nilai loading faktor dan Average Variance Extracted (AVE) sehingga layak digunakan pada pengujian berikutnya.

**Tabel 2. Hasil Uji Indikator validitas (Outer loadings) dan Convergent Validity (AVE) pada Metode EUCS**

| Variabel Laten | Variabel Konstruk | Loading (>0.70) | AVE(>0,5) |
|---|---|---|---|
| *Content* | CN1 | 0.742 | 0.624 |
| | CN2 | 0.826 | |
| | CN3 | 0.819 | |
| | CN4 | 0.786 | |
| | CN5 | 0.773 | |
| *Accuracy* | AC1 | 0.845 | 0.684 |
| | AC2 | 0.805 | |
| | AC3 | 0.831 | |
| *Format* | FR1 | 0.814 | 0.646 |
| | FR2 | 0.826 | |
| | FR3 | 0.774 | |
| | FR4 | 0.801 | |
| *Timeliness* | TM1 | 0.863 | 0.782 |
| | TM2 | 0.905 | |
| *Easy of Use* | EU1 | 0.785 | 0.678 |
| | EU2 | 0.802 | |
| | EU3 | 0.879 | |

**2. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai lebih dari 0.70 dan 0.50 pada loading konstruk dan AVE seluruhnya secara berurutan. Pada analisis yang dilakukan didapatkan terpenuhinya kriteria pada loading faktor dan AVE dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

**Tabel 3. Hasil Uji Indikator validitas (Outer loadings) dan Convergent Validity (AVE) pada Kepuasan Pasien**

| Variabel Laten | Variabel Konstruk | Loading (>0.70) | AVE(>0,5) |
|---|---|---|---|
| Kepuasan Pasien | KP1 | 0.805 | 0.627 |
| | KP2 | 0.773 | |
| | KP3 | 0.752 | |
| | KP4 | 0.804 | |
| | KP5 | 0.824 | |

**Validitas Diskriminan**

**1. Pengaplikasian metode EUCS pada aplikasi pendaftaran daring**

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai perhitungan HTMT untuk validitas diskriminan kurang dari 0,90. Oleh karena itu, kriteria Heterotrait Monotrait terpenuhi, dan setiap variabel konstruk dapat dianggap mampu membentuk variabel laten dengan sendirinya.

**Tabel 4. Hasil Uji Heterotrait Monotrait (HTMT) pada Pengaplikasian Metode EUCS**

| Koefisien jalur Variabel laten | Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) |
|---|---|
| Content <-> *Accuracy* | 0.08 |
| Easy of Use <-> *Accuracy* | 0.116 |
| Easy of Use <-> *Content* | 0.105 |
| Format <-> *Accuracy* | 0.081 |
| Format <-> *Content* | 0.144 |
| Format <-> *Easy of Use* | 0.117 |

| | |
|---|---|
| Timeliness <-> *Accuracy* | 0.092 |
| Timeliness <-> *Content* | 0.122 |
| Timeliness <-> *Easy of Use* | 0.146 |
| Timeliness <-> *Format* | 0.136 |

**2. Kepuasan Pasien**

Tabel 4. menunjukkan bahwa seluruh temuan analisis HTMT untuk validitas diskriminan kurang dari 0,90. Oleh karena itu, setiap variabel konstruk memenuhi kriteria Heterotrait Monotrait dan dapat dianggap bisa sendiri membentuk variabel laten.

**Tabel 5. Hasil Uji Heterotrait Monotrait (HTMT) pada Kepuasan Pasien**

| Koefisien jalur Variabel laten | Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) |
|---|---|
| Kepuasan Pasien <-> *Accuracy* | 0.314 |
| Kepuasan Pasien <-> *Content* | 0.217 |
| Kepuasan Pasien <-> *Easy of Use* | 0.261 |
| Kepuasan Pasien <-> *Format* | 0.324 |
| Kepuasan Pasien <-> *Timeliness* | 0.335 |

**Reabilitas**

*Reliabilitas Komposit dan Cronbach's* Alpha menjadi dasar uji reliabilitas dalam penelitian ini. Menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite reability* untuk menguji reabilitas desain. Nilai reliabilitas komposit 0,70 dan nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,70 dianggap dapat dipercaya (Hair et al., 2022).

**Tabel 6. Hasil Uji Construk Reliability (*Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*)**

| Variabel laten | Cronbach's alpha | Composite reliability (rho_c) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Content | 0.85 | 0.892 | reliabel |
| Accuracy | 0.77 | 0.867 | reliabel |
| Format | 0.818 | 0.88 | reliabel |
| Timeliness | 0.722 | 0.877 | reliabel |
| Easy of Use | 0.772 | 0.863 | reliabel |
| Kepuasan Pasien | 0.852 | 0.894 | reliabel |

Menurut hasil perolehan yang dipaparkan pada tabel diatas didapatkan :

1. Nilai *Composite Reliability* dan Cronbach's *Alpha* untuk semua variabel lebih tinggi dari 0,70.
2. Semua variabel telah ditentukan untuk memenuhi kriteria berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, seperti yang dikonfirmasi oleh studi Construk Reliability. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, analisis *inner model* memungkinkan penggunaan semua variabel untuk pengujian lebih lanjut.

**Hasil Analisis *Inner Model***

Pada penelitian ini inner model mencakup 6 analisis yaitu, *coefficient of determination* ($R^2$), *predictive relevance* ($Q^2$), *efect size* ($f^2$), *goodness of fit index* (GoF Index), *path coefficient*, dan uji hipotesis.

***Coefficient of Determination* ($R^2$)**

Untuk mengetahui seberapa akurat suatu estimasi, kita dapat menggunakan koefisien determinasi. Menurut Hair dkk. (2022), koefisien 0,75 pada R2 menunjukkan tingkat akurasi estimasi yang tinggi, koefisien 0,50 menunjukkan tingkat akurasi yang sedang, dan koefisien

0,25 menunjukkan tingkat akurasi yang buruk. Tabel berikut ini menampilkan perolehan nilai koefisien determinasi.

**Tabel 7. Hasil koefisien determinasi (R2)**

| Variabel Laten | R-square | R-square adjusted | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kepuasan Pasien | 0.302 | 0.278 | Sedang |

Tabel 7 menunjukkan bahwa estimasi akurasi dari model kepuasan pasien adalah 0,302. Estimasi tingkat akurasinya tergolong sedang, berdasarkan angka ini. Variabel Isi, Akurasi, Format, Ketepatan Waktu, dan Kemudahan Penggunaan hanya berkontribusi 30,2% dari kepuasan pasien; 51,8% lainnya dikontribusikan oleh kriteria yang tidak termasuk dalam model penelitian.

### *Predictive relevance* ($Q^2$)

Para peneliti dapat menggunakan nilai Stone-Geisser $Q^2$ sebagai ukuran akurasi prediksi, selain nilai $R^2$. Melalui teknik dengan *blindfolding*, nilai $Q^2$ diperoleh. Menurut Hair dkk. (2022), nilai relevansi prediktif sebesar 0,02 dianggap memiliki relevansi prediktif yang rendah, 0,15 untuk relevansi prediktif yang moderat, dan 0,35 untuk relevansi prediktif yang tinggi.

**Tabel 8. Hasil Predictive relevance**

| Variabel Laten | SSO | SSE | $Q^2$ (=1-SSE/SSO) | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| *Accuracy* | 450 | 450 | 0 | |
| *Content* | 750 | 750 | 0 | |
| *Easy of Use* | 450 | 450 | 0 | |
| *Format* | 600 | 600 | 0 | |
| *Timeliness* | 300 | 300 | 0 | |
| Kepuasan Pasien | 750 | 627.418 | 0.163 | Sedang |

Variabel laten kepuasan pasien menunjukkan relevansi prediktif dengan nilai $Q^2$ sebesar 0,163 yang dikategorikan sebagai tingkat sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa model mampu memprediksi sebagian varian Dari konstruksi Kepuasan Pasien secara memadai.

### Efect size ($f^2$)

Mengenai evaluasi nilai $R^2$ pada $f^2$ untuk semua variabel endogen. Jika Anda membandingkan $f^2$ dengan $R^2$, Anda akan melihat bahwa $f^2$ lebih baik disesuaikan dengan setiap variabel eksogen. Biasanya, ukuran *efect* dibagi tiga tingkatan 0,02 dianggap kecil, 0,15 dianggap sedang, dan 0,35 dianggap signifikan. Nilai f2 disertakan dalam tabel ini. Sumber: Hair dkk., 2022.

**Tabel 9. Hasil Effect size nilai f2**

| Variabel Laten | f-square | Keterangan |
|---|---|---|
| *Accuracy* -> Kepuasan Pasien | 0.101 | Kecil |
| *Content* -> Kepuasan Pasien | 0.063 | Kecil |
| *Easy of Use* -> Kepuasan Pasien | 0.064 | Kecil |
| *Format* -> Kepuasan Pasien | 0.103 | Kecil |
| *Timeliness* -> Kepuasan Pasien | 0.097 | Kecil |

Berikut ini beberapa informasi yang dapat diperoleh dari hasil pengujian yang ditunjukkan dalam tabel:

1. *Accuracy* -> Kepuasan Pasien memiliki Nilai model konstruktif affect size $F^2$ sebesar 0.101 dan tergolong dalam memiliki nilai pendugaan yang Kecil.
2. *Content* -> Kepuasan Pasien memiliki Nilai model konstruktif affect size $F^2$ sebesar 0.063 dan tergolong dalam memiliki nilai pendugaan yang Kecil.
3. *Easy* of Use -> Kepuasan Pasien memiliki Nilai model konstruktif affect size $F^2$ sebesar 0.064 dan tergolong dalam memiliki nilai pendugaan yang Kecil.
4. *Format* -> Kepuasan Pasien memiliki Nilai model konstruktif affect size $F^2$ sebesar 0.103 dan tergolong dalam memiliki nilai pendugaan yang Kecil.
5. *Timeliness* -> Kepuasan Pasien memiliki Nilai model konstruktif affect size $F^2$ sebesar 0.097 dan tergolong dalam memiliki nilai pendugaan yang Kecil.

### *Goodness of Fit Index* (GoF Index)

Mengukur indeks Goodness of Fit (GoF), salah satu indeks untuk pemodelan jalur PLS, adalah langkah selanjutnya dalam mengevaluasi model struktural. Validitas variabel baik dari sumber eksogen maupun endogen dicapai dengan pengukuran indeks pada tahap ini. Ada tiga tingkat evaluasi untuk indeks Goodness of Fit (GoF) dalam buku (Ghozali & Latan, 2015): rendah (0.1), sedang (0.25) dan tinggi (0.36). Berikut adalah rumus indeks Goodness of Fit (GoF):

GoF = $\sqrt{AVE\ X\ R\ Square}$

**Tabel 10. Hasil Perhitungan nilai Gof test**

| rataan AVE | rataan R kuadrat | Gof | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 0.674 | 0.302 | 0.451 | Tinggi |

Data pada tabel di atas mewakili hasil dari perhitungan nilai tes Gof, yang darinya informasi berikut dapat dijabarkan:

1. Nilai GoF model penelitian sebesar 0.451 atau 45.1% tergolong dalam kategori tinggi
2. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diputuskan model penelitian layak untuk di gunakan

### Uji Hipotesis

Untuk menentukan asosiasi mana yang secara signifikan mempengaruhi hasil, analisis koefisien model struktural digunakan untuk pengujian hipotesis. Menurut Hair dkk. (2022), sebuah hubungan dianggap signifikan jika nilai p-value kurang dari 0,05, dan tidak signifikan jika nilai p-value lebih dari 0,05.

**Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis pengaruh langsung model penelitian**

| Hipotesis | Koefisien Jalur | Original Sample (O) | T Statistics (\|O/STDEV\|) | P Values | Keterangan Hipostesis |
|---|---|---|---|---|---|
| H1 | *Content* -> Kepuasan Pasien | 0.211 | 2.656 | 0.008 | Diterima |
| H2 | *Accuracy* -> Kepuasan Pasien | 0.267 | 3.650 | 0.000 | Diterima |
| H3 | *Format* -> Kepuasan Pasien | 0.272 | 3.596 | 0.000 | Diterima |
| H4 | *Easy of Use*-> Kepuasan Pasien | 0.214 | 2.541 | 0.011 | Diterima |
| H5 | *Timeliness*-> Kepuasan Pasien | 0.263 | 3.729 | 0.000 | Diterima |

Data yang ditunjukkan pada tabel di atas dapat digunakan untuk menentukan:

1. Hasil pengujian H1 : *Content* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0.211 dan P Values 0.008 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui terdapat pengaruh positif signifikan. Maka H0 ditolak. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rumana *et al.*, 2021 didapatkan isi ataupun *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga selaras dengan

penelitian Faulina, Insani and Ariani, 2024 dimana *content* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien, hal ini didasari oleh *content* menyajikan sesuatu yang dibutuhkan pengguna sehingga muncul rasa puas dalam penggunaannya.

2. Hasil pengujian H2 : *Accuracy* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0.267 dan P Values 0.000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui terdapat pengaruh positif signifikan. Maka H0 ditolak. Hasil tersebut selaras terhadap penelitian Faulina, Insani and Ariani, 2024 didapatkan *accuracy* ataupun ketepatan pada sistem aplikasi pendafatran daring menyatakan bahwa *accuracy* pengaruh positif dan signifikan terdahap kepuasan pasien. Hal ini didasari oleh sistem yang akurat dalam pemberian informasi pada setiap akses yang dilakukan oleh pengguna dan jarang adanya *error* dan menampilakn kesesuaian dengan apa yang diklik oleh pengguna.
3. Hasil pengujian H3 : *Format* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0.272 dan P Values 0.000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui terdapat pengaruh positif signifikan. Maka H0 ditolak. Hal ini selaras dengan penelitian Jamiatul *et al.*, 2023 yang menyatakan tampilan ataupun *format* berpengaruh pada kepuasan pasien yang dikarenakan cukup menarik dan mudahnya *format* yang ditampilkan oleh aplikasi seperti *font* yang ditampilkan jelas dan desain bahasa yang digunakan mudah untuk dipahami.
4. Hasil pengujian H4 : *Easy of Use* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0.214 dan P Values 0.011 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui terdapat pengaruh positif signifikan. Maka H0 ditolak. Hasil berikut selaras terhadap penelitian yang dilakukan Rumana *et al.*, 2021 yang menyatakan bahwa *easy of use* juga menjadi salah satu hal yang meningkatkan kepuasan pasien pada penggunaan aplikasi pendaftaran daring. Hal ini didasari oleh kemudahan yang diterima oleh pengguna seperti aplikasi tidak rumit dalam artian mudah dipahami, mudah didownload, dan dapat digunakan dimana saja.
5. Hasil pengujian H5 : *Timeliness* -> Kepuasan Pasien memiliki nilai Original Sample (O) sebesar 0.263 dan P Values 0.000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat diketahui terdapat pengaruh positif signifikan. Maka H0 ditolak.. Hal ini sejalan dengan penelitian Khana and R. Ahmad, 2021 diperoleh bahwa *timeliness* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini didasari oleh sistem Aplikasi selalu menampilkan informasi yang terbaru sehingga memudahkan pengguna dalam proses pendaftaran.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwasanya secara keseluruhan terkait *content, accuracy, format, timeliness* dan *easy of use* didapatkan bahwa dengan adanya aplikasi pendaftaran ini pasien merasa puas dna terbantu sehingga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit X Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh konten, sesuai dengan penelitian dan pembahasan. Di Rumah Sakit X Semarang, kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keakuratan. Di Rumah Sakit X Semarang, kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh format atau desain. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit X Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kemudahan penggunaan. Pasien Rumah Sakit X Semarang yang menggunakan pendaftaran daring melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika prosesnya cepat dan mudah.

## REFERENSI

Basuki, D. (2019) Buku Ajar Manajemen Keperawatan Untuk Mahasiswa dan Praktisi. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

DOLL, W. J. et al. (2004) 'The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument'. Journal of Management Information Systems, 21(1), pp. 227–262. doi: https://doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789.

Faulina, N., Insani, T. H. N. and Ariani, T. (2024) 'Tingkat kepuasan pengguna pendaftaran online berbasis website pasien rawat jalan menggunakan metode EUCS di RS Nur Hidayah', Journal of Health Sciences Leksia (JHSL), 2(3), pp. 10–19.

Hair, J. F. et al. (2021) A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). 3rd Editio. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.

Jamiatul, M. et al. (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap WebsitePendaftaran Online Rawat Jalan MenggunakanMetode End User Computing Satisfaction (Eucs)', Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia, 9(1), pp. 24–34.

Jati, W. P. A., Prihatin, S. D. and Priyanto, I. F. (2023) 'Kepuasan Pengguna E-Learning Portal Spada Di Universitas Sebelas Maret Surakarta', Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan & Informasi.

Khana and R. Ahmad (2021) 'Analysis of the Relationship Between the EUCS Method and SIMRS User Satisfaction', 3(2).

Kotler, P. and Keller, L. (2017) Marketing Manajement. 15 Edition. Pearson Pretice Hall, Inc.

Mustika, Y. A., Utami, J. N. W. and Sukismanto, S. (2019) 'Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta, Journal of Health Education.

Rumana, N. A. et al. (2021) 'Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati', Journal of Hospital Management, 4(1).

Torry, T., Koeswo, M. and Sujianto, S. (2016) 'Faktor yang Mempen- garuhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya den- gan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung.', Jurnal Kedokteran Brawijaya., 29((3)), pp. 252–7.

Wulandari, A. R. C. et al. (2021) 'Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital', Enfermeria Clinica, 31, pp. 745–750.