

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL USING SELF-
REGISTRATION SYSTEM (APM) WITH END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS) METHOD AT BANGUNTAPAN III COMMUNITY
HEALTH CENTER**

Siti Rahmawati¹, Anton Kristijono², Abdul Hadi Kadarusno³
¹²³Departemen of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta 55143.

Email: wirahma.siw@gmail.com, kristijonoanton@gmail.com,
abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRACT

Background: The level of satisfaction is a benchmark for the success of implementing an information system. Failure to implement an information system will affect organizational activities. Banguntapan III Health Center has only implemented APM in 2023. Measuring the level of satisfaction of APM user patients using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method includes content, format, accuracy, timeliness and ease of use.

Objective: To determine the level of patient satisfaction of APM users in using the APM system based on the end user computing satisfaction method at Banguntapan III Health Center.

Method: This study is a quantitative descriptive study. The subjects in the study were patients who used APM at Banguntapan III Health Center. Samples were taken as many as 100 patients with purposive sampling technique. Data collection was carried out by questionnaire, using a Likert scale to determine respondents' opinions on APM, Data was processed using Microsoft Excel.

Results: The results of the study showed that the average overall satisfaction score of APM user patients in the content dimension was 3.20 (less satisfied category), the display dimension (format) was 2.68 (less satisfied category), the accuracy dimension was 3.02 (less satisfied category), the timeliness dimension was 2.91 (less satisfied category), and ease of use was 3.15 (less satisfied category).

Conclusion: The level of satisfaction of APM user patients had an overall average score of 2.99 in the less satisfied category.

Keywords: User patient satisfaction, Anjungan Pendaftaran Mandiri, End Use Computing Satisfaction Method, Banguntapan III Health Center.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA SISTEM
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DENGAN
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS) DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN III**

Siti Rahmawati¹, Anton Kristijono², Abdul Hadi Kadarusno³

¹²³Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa
Yogyakarta, 55143

Email: wirahma.siw@gmail.com, kristijonoanton@gmail.com,
abdul.hadik@poltekkesjogja.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasan menjadi tolok ukur keberhasilan penerapan suatu sistem informasi. Kegagalan dalam penerapan sistem informasi akan mempengaruhi kegiatan organisasi. Puskesmas Banguntapan III baru menerapkan APM pada tahun 2023. Pengukuran tingkat kepuasan pasien pengguna APM dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) meliputi isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan.

Tujuan: Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM dalam penggunaan sistem APM berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas Banguntapan III.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian adalah pasien yang menggunakan APM di Puskesmas Banguntapan III. Sampel diambil sebanyak 100 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, menggunakan skala likert untuk mengetahui pendapat responden terhadap APM, Data diolah dengan menggunakan Microsoft Excel.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan keseluruhan pasien pengguna APM pada dimensi isi (*content*) sebesar 3,20 (kategori Kurang Puas), dimensi tampilan (*format*) sebesar 2,68 (kategori Kurang Puas), dimensi keakuratan (*accuracy*) sebesar 3,02 (kategori Kurang Puas), dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) sebesar 2,91 (kategori Kurang Puas), dan kemudahan pengguna (*ease of use*) sebesar 2,51 (kategori Tidak Puas).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien pengguna APM memiliki skor rata-rata keseluruhan sebesar 2,99 dalam kategori Kurang Puas.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Anjungan Pendaftaran Mandiri, Metode *End User Computing Satisfaction*, Puskesmas Banguntapan III.