

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN MESIN ANJUNGAN REGISTRASI MANDIRI DI RSUD SANJIWANI GIANYAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *EUCS*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat merupakan kebutuhan utama bagi pasien rumah sakit. RSUD Sanjiwani Gianyar telah menerapkan mesin Anjungan Registrasi Mandiri (*ARM*) untuk mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Keberhasilan teknologi ini tidak hanya ditentukan oleh sistem yang tersedia, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan *ARM* berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan serta diuji menggunakan korelasi *Spearman* guna mengukur hubungan antara dimensi *EUCS* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan skor *content* 93,5%, *accuracy* 85,38%, *format* 92,55%, *ease of use* 91,04%, dan *timeliness* 91,38%. Analisis korelasi *Spearman* membuktikan adanya hubungan signifikan antara seluruh dimensi *EUCS* dengan kepuasan pasien, dengan kekuatan hubungan bervariasi dari lemah (*accuracy*, $r=0,325$) hingga sangat kuat (*timeliness*, $r=0,801$).

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan *ARM* di RSUD Sanjiwani Gianyar memberikan kepuasan bagi pasien rawat jalan. Namun, diperlukan pemeliharaan rutin *ARM* agar pelayanan tetap optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kecepatan layanan dan kenyamanan fasilitas penunjang, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci: Anjungan Registrasi Mandiri (*ARM*), End User Computing Satisfaction (*EUCS*), Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

**ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS REGARDING THE
USE OF SELF-REGISTRATION KIOSKS AT SANJIWANI GIANYAR
REGIONAL GENERAL HOSPITAL USING THE EUCS METHOD**

ABSTRACT

Fast, accurate, and precise healthcare services are a primary need for hospital patients. Sanjiwani Gianyar Regional General Hospital has implemented a Self-Registration Kiosk (ARM) machine to expedite the outpatient registration process. The success of this technology is not only determined by the available systems but also by the level of patient satisfaction among users. This study aims to measure outpatient satisfaction with the use of ARM based on the five dimensions of End User Computing Satisfaction (EUCS), namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

This study uses a quantitative approach with data collected through questionnaires and observation, which is then analyzed descriptively to determine the level of satisfaction and tested using Spearman's correlation to measure the relationship between EUCS dimensions and patient satisfaction. The results of the study show that patient satisfaction levels are in the good to very satisfactory category, with content scores of 93.5%, accuracy 85.38%, format 92.55%, ease of use 91.04%, and timeliness 91.38%. Spearman's correlation analysis proves a significant relationship between all EUCS dimensions and patient satisfaction, with the strength of the relationship varying from weak (accuracy, $r=0.325$) to forceful (timeliness, $r=0.801$).

It can be concluded that the use of ARM at Sanjiwani Gianyar Regional General Hospital provides satisfaction to outpatient patients. However, regular maintenance of the ARM is required to keep the service optimal. Further research is suggested to include other variables, such as service speed and the comfort of supporting facilities, in order to provide a more comprehensive picture of the factors influencing patient satisfaction.

Keywords: *Self-Registration Kiosk (ARM), End User Computing Satisfaction (EUCS), Outpatient, Patient Satisfaction, Healthcare Services*