

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *BOOKING* ANTRIAN PERIKSA PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD PANDAN ARANG BOYOLALI

Aldrina Ragilya Nuarhezi¹⁾, Oliva Virvizat Prasastin*

¹⁾Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

aldrinarheziii@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam pendaftaran dapat mengakibatkan penumpukan pasien di rawat jalan. Dalam mengatasi masalah tersebut, RSUD Pandan Arang Boyolali menerapkan penggunaan pendaftaran online akan tetapi belum dilakukan evaluasi terhadap pengguna akhir dari segi kepuasannya. Diperlukan adanya analisis kepuasan dengan mengetahui antara harapan dan kenyataan pengguna sistemnya. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang kerap digunakan untuk menganalisis kepuasan dari pengguna akhir sistem. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem Booking Antrian Periksa Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Pandan Arang Boyolali. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Subjek penelitian adalah pengguna sistem. Objek penelitian adalah sistem booking antrian periksa. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 100 responden berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat dan uji bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content* (0,005), *accuracy* (0,000), *format* (0,001), *ease of use* (0,000) dan *timeliness* (0,000) terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem booking antrian periksa.

Kata kunci : kepuasan pengguna, sistem, booking antrian periksa, EUCS.

Abstract

Problems in registration can lead to accumulation of patients in outpatient care. In overcoming this problem, RSUD Pandan Arang Boyolali applies the use of online registration but has not yet evaluated the end user in terms of satisfaction. It is necessary to have a satisfaction analysis by knowing between the expectations and the reality of the system users. The End User Computing Satisfaction (EUCS) method is a method that is often used to analyze satisfaction from system end users. The purpose of this study was to find out the satisfaction of users of the Booking Queue Checking System for Outpatients Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method at Pandan Arang Boyolali Hospital. This type of research is a quantitative descriptive with a cross-sectional approach. The research subjects are system users. The object of research is the checking queue booking system. Determination of the sample using purposive sampling of 100 respondents based on inclusion criteria. Data collection techniques with questionnaires. Data analysis using univariate test and bivariate test. The results showed that the variables content (0.005), accuracy (0.000), format (0.001), ease of use (0.000) and timeliness (0.000) had a significant relationship to user satisfaction in utilizing the check queue booking system.

Keywords: user satisfaction, system, check queue booking, EUCS.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Globalisasi sebagai transformasi birokrasi digital memiliki peran dalam mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik secara efisiensi agar tercipta pelayanan yang terintegrasi secara publik. Pelayanan publik didukung dengan adanya teknologi dalam pengembangan *e-Government* berbasis web (1).

Suatu pelayanan tentunya terdapat suatu proses antrean disaat harus menunggu giliran. Di dalam sebuah fasilitas kesehatan tentunya memerlukan sebuah proses administrasi. Tentunya antrean dalam mendapatkan pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang utama dalam penerimaan pasien. Sehingga kedatangan pasien lama maupun baru akan menjalani rangkaian yang tidak terlepas dari antrean (2).

Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Kabupaten Boyolali merupakan salah satu rumah sakit umum tipe B milik pemerintah daerah yang berada di daerah Boyolali. Rumah sakit tersebut dalam pendaftarannya memiliki beberapa metode sistem pendaftaran, salah satunya adalah menggunakan sistem *Booking Antrian Periksa*. *Booking Antrian Periksa* merupakan sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan. Berdasarkan survei bahwa rumah sakit tersebut sudah memberlakukan penggunaan *Booking Antrian Periksa* selama 3 tahun dan belum ada evaluasi terhadap pengguna akhir. Berdasarkan data kunjungan

pasien rawat jalan di RSUD Pandan Arang Boyolali diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien	Onsite	Online
2019	159.868		
2020	114.567	47.310	56.731
2021	68.951	28.901	29.727
2022	55.569	22.207	17.505

Sumber: Data RSUD Pandan Arang Boyolali Tahun 2022

Permasalahan yang sering dijumpai dalam pelayanan kesehatan yaitu terjadinya antrean yang panjang dengan harapan pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang tinggi menyebabkan terjadinya penumpukan dalam antrean pasien di bagian tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) (3). Berdasarkan jumlah data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *Booking Antrian Periksa* terjadi penurunan yang signifikan.

Timbulnya permasalahan berkaitan dengan sistem informasi pelayanan dapat menyulitkan penerapan teknologi dalam menggunakan sistem sehingga dapat menimbulkan kurangnya kepuasan dari pasien(4). Untuk mengukur kepuasan dari pasien dalam penggunaan teknologi terdapat beberapa metode, salah satunya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang kerap digunakan dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir sistem aplikasi yang di dalamnya meliputi beberapa

aspek utama yaitu *content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan), *Timeliness* (ketepatan waktu) (5).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross-sectional*. Lokasi penelitian di RSUD Pandan Arang Boyolali yang dilaksanakan bulan Maret 2023.

Populasi dalam penelitian berdasarkan pengguna aplikasi *booking* antrian periksa pada pasien rawat jalan. Dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling* dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Instrument dalam pengambilan data menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Teknik analisis data yang digunakan uji univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Univariat

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	n	Presentase
Jenis Kelamin:		
Perempuan	60	60.0%
Laki-laki	40	40.0%
Usia Responden:		
17-25 Tahun	14	14.0%
26-35 Tahun	3	3.0%
36-45 Tahun	26	26.0%
46-55 Tahun	34	34.0%
56-65 Tahun	14	14.0%
>65 Tahun	9	9.0%

Pendidikan Terakhir:		
SD	16	16.0%
SMP	13	13.0%
SMA/SMK	52	52.0%
Diploma III/Sederajat	6	6.0%
Sarjana/DIV Sederajat	11	11.0%
S2/S3	2	2.0%
Pekerjaan:		
Pelajar/Mahasiswa	7	7.0%
PNS	16	16.0%
Swasta	9	9.0%
Wiraswasta	58	58.0%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini jenis kelamin perempuan (60.0%) lebih banyak dibanding dengan laki-laki, usia responden paling banyak rentang 46-55 tahun (34.0%), dengan latar belakang pendidikan terbanyak SMA/SMK (52.0%) dan sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta (58.0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel

Kategori	Jumlah	
	n	Presentase
Content:		
Tidak sesuai	20	20.0%
Sesuai	80	80.0%
Accuracy:		
Tidak Akurat	34	34.0%
Akurat	66	66.0%
Format:		
Tidak Nyaman	32	32.0%
Nyaman	68	68.0%
Ease of use:		
Tidak Mudah	39	39.0%
Mudah	61	61.0%
Timeliness:		
Tidak Tepat	28	28.0%
Tepat	72	72.0%
User Satisfaction:		
Tidak Puas	38	38.0%
Puas	62	62.0%

2. Bivariat

a. Hubungan Variabel *Content* dengan Kepuasan Pengguna Sistem

Tabel 4. Distribusi Responden Variabel *Content* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Booking* antrian Periksa

	Kepuasan Pengguna			Total	<i>p-value</i>
	Pengguna		Total		
	Tidak Puas	Puas			
<i>Content</i>	Tidak	13	7	20	.005
	Sesuai	25	55	80	
Total		38	62	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Hasil uji *chi-square* diperoleh dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,005 berarti bahwa $0,005 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tersebut bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *content* dengan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Yusrin Karauna, 2022) dijelaskan bahwa isi dari adanya *content* yang disajikan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang terdapat keterbaharuan dalam suatu informasi di dalam yang disesuaikan dengan tujuannya (6). Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nur Sinta, dkk, 2022) menyatakan bahwa *content* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna dengan nilai p sebesar $< 0,05$ (7). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Yeni Silviana, dkk, 2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan terhadap kepuasan

pengguna. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara variabel *content* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem terjadi karena secara keseluruhan dalam sistem secara fungsional sudah memberikan informasi yang lengkap dan data laporan yang ditampilkan sesuai dengan inputnya atau dapat dikatakan bahwa dari sistem tersebut sudah memadai keseluruhannya. Namun pada penelitian ini juga terdapat responden yang menunjukkan kurang puas dengan sistemnya dikarenakan lebih memilih datang secara langsung daripada melakukan *install* aplikasi terlebih dahulu yang cukup memakan waktu (8).

b. Hubungan Variabel *Accuracy* dengan Kepuasan Pengguna Sistem

Tabel 5. Distribusi Responden Variabel *Accuracy* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Booking* antrian Periksa

	Kepuasan Pengguna			Total	<i>p-value</i>
	Pengguna		Total		
	Tidak Puas	Puas			
<i>Accuracy</i>	Tidak akurat	24	10	34	.000
	Akurat	14	52	66	
Total		38	62	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Hasil uji *chi-square* diperoleh dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,000 berarti bahwa $0,000 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tersebut bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *accuracy* dengan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Yusrin Karauna, 2022) dijelaskan bahwa dari

adanya *accuracy* yang disajikan disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dimana dalam penggunaan sistem tentunya memiliki akurasi yang baik, sehingga dapat dilihat dari terjadinya error dan output yang tidak sesuai ketika dihasilkan dari sistem pada saat pengolahan data menjadi sebuah informasi (6). Hal ini memiliki maksud bahwa semakin akurat sistemnya maka akan semakin meningkat kepuasan dari pengguna sistem (9). Sedangkan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Putri dan Kadek, 2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *accuracy* (keakuratan) dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyatakan puas dengan sistem tersebut karena tidak ditemukan adanya error saat menggunakan dan data yang dihasilkan dari sistem akurat (10).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Nur Sinta, dkk, 2022) menunjukkan bahwa *accuracy* terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan (7). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya hubungan yang signifikan dalam penelitian ini berhubungan dengan keakuratan data yang dihasilkan dari sistem tersebut. Informasi yang dihasilkan telah sesuai dengan data, artinya data yang dihasilkan oleh sistem tersebut bersifat akurat dan data yang di input tidak pernah mengalami error untuk menghasilkan informasi, sehingga sistem tersebut dapat diandalkan keakuratannya dan pengguna semakin puas terhadap sistem yang digunakan (11).

c. Hubungan Variabel *Format* dengan Kepuasan Pengguna Sistem

Tabel 6. Distribusi Responden Variabel *Format* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Booking* antrian Periksa

	Kepuasan			<i>p-value</i>
	Pengguna		Total	
	Tidak Puas	Puas		
<i>Format</i> Tidak Nyaman	20	12	32	.001
Nyaman	18	50	68	
Total	38	62	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Hasil uji *chi-square* diperoleh dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,001 berarti bahwa $0,001 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tersebut bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *format* dengan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Yusrin Karauna, 2022) dijelaskan bahwa dari adanya *format* yang disajikan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dimana dalam penggunaan tentunya memiliki output baik yang telah dihasilkan oleh sistem, sehingga informasi disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh pengguna. Hal ini memiliki maksud bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem yang dapat mempengaruhi keefektifan pengguna (9). Sedangkan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Hanesya, dkk, 2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *format* (bentuk) dengan *user*

satisfaction (kepuasan pengguna)(12). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyatakan puas dengan sistem tersebut karena tampilan dari aplikasi menarik dalam penggunaannya sehingga terdapat kenyamanan dalam menggunakan sistem tersebut (7).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Nur Sinta, 2022) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap kepuasan(13). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara variabel *format* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem terjadi karena tampilan dalam sistem menarik dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna karena tampilan yang tidak terlihat membosankan yang dapat mempengaruhi keefektifitasan kerja dalam penggunaan sistem dan warna disesuaikan agar memberikan kesejukan mata pengguna agar tidak membosankan pengguna serta memberikan kenyamanan merupakan hal utama dalam menggunakan sistem untuk mencapai kepuasan pengguna sistem (14).

d. Hubungan Variabel *Ease of use* dengan Kepuasan Pengguna Sistem

Tabel 7. Distribusi Responden Variabel *Ease of use* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Booking* antrian Periksa

	Kepuasan Pengguna		Total	<i>p-value</i>
	Tidak Puas	Puas		
Tidak Mudah	27	12	39	.000

<i>Ease of use</i>	Mudah	11	50	61
Total		38	62	100

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Hasil uji *chi-square* diperoleh dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,000 berarti bahwa $0,000 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tersebut bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *ease of use* dengan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

Menurut Doll dan Torkzadeh dalam (Yusrin Karauna, 2022) dijelaskan bahwa dari adanya *ease of use* yang disajikan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dimana dalam penggunaan apakah mampu mengukur kepuasan pengguna atas kemudahan dalam menggunakan sistem sehingga kemudahan tersebut dapat mencakup dalam proses memasukkan data, mengolah dan menghasilkan output sesuai informasi. Hal ini memiliki maksud bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem sesuai dengan yang dibutuhkan (9). Sedangkan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Putri dan Kadek, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *ease of use* (kemudahan) dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyatakan puas dengan sistem tersebut karena memberikan kemudahan dalam menggunakannya (10).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang telah dilakukan oleh

(Wihamara Elvando, dkk, 2022) menunjukkan bahwa *ease of use* terdapat pengaruh terhadap kepuasan (15). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya pengaruh yang signifikan dalam penelitian ini berhubungan dengan kemudahan yang diperoleh melalui pemanfaatan dalam menggunakan sistem. Dengan adanya sistem tersebut maka akan merasakan secara nyata penggunaannya, sehingga dengan semua kemudahan dalam menggunakan sistem dapat memberikan hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pemanfaatan sistem. Sistem dapat mudah diakses oleh semua pengguna karena terdapat kemudahan dalam mengakses dan cara kerja sistem yang tidak berbelit-belit karena sistem tersebut sudah *user friendly* untuk memberikan kemudahan dalam menunjang kebutuhan sehari-hari yang diperlukan oleh pengguna (16).

e. Hubungan Variabel *Timeliness* dengan Kepuasan Pengguna Sistem

Tabel 8. Distribusi Responden Variabel *Timeliness* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Booking* antrian Periksa

	Kepuasan Pengguna		Total	<i>p-value</i>
	Tidak Puas	Puas		
<i>Timeliness</i>	Tidak	22	6	.000
	Tepat	16	56	
Total	38	62	100	

Sumber: Olahan Statistik, 2023

Hasil uji *chi-square* diperoleh dengan nilai probabilitas atau *p-value* sebesar 0,000 berarti

bahwa $0,000 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tersebut bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *timeliness* dengan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Yusrin Karauna, 2022) dijelaskan bahwa dari adanya *timeliness* yang disajikan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya dimana dalam penggunaan apakah mampu mengukur kecepatan dalam menyediakan data dan informasi dari sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini memiliki maksud bahwa kecepatan dari data yang dihasilkan akan segera di proses dan output dapat segera ditampilkan tanpa menunggu lama (9). Sedangkan dalam hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Nur Sinta, dkk, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *timeliness* (ketepatan) dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyatakan puas dengan sistem tersebut karena sistem tersebut telah menyediakan informasi yang tepat waktu dan pembaharuan tampilan yang dihasilkan dari sistem (17).

Hasil penelitian lain yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Yeni Selfiana, dkk, 2023) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi(8). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa tidak adanya hubungan antara *timeliness* terhadap kepuasan dalam pemanfaatan sistem disebabkan karena kendala yang tidak diharapkan yang timbul dari sistem tersebut menyebabkan adanya keterlambatan dalam menyampaikan hasil informasinya. Sehingga

adanya *error* dapat disebabkan hal lain seperti adanya ketidaktepatan dan ketidakefisienan waktu. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan sistem dengan *update* data untuk meningkatkan ketepatan waktu yang diperlukan sebuah sistem menjadi lebih baik, karena kepuasan pengguna sistem dapat dilihat dari bagaimana sistem saat mengolah data dan menghasilkan output dengan cepat atau tidak (13).

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil statistik dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa menunjukkan bahwa 62 orang (62,0%) menyatakan puas dan 38 orang (38,0%) menyatakan ketidakpuasan selama menggunakan sistem.
2. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara *content* dengan *user satisfaction* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,005 dimana nilai Sig $0,005 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel *content* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.
3. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara *accuracy* dengan *user satisfaction* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dimana nilai Sig $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel *accuracy* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.
4. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara *format* dengan *user satisfaction* diperoleh

nilai *p-value* sebesar 0,001 dimana nilai Sig $0,001 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel *format* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

5. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara *ease of use* dengan *user satisfaction* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dimana nilai Sig $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel *ease of use* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.
6. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* antara *timeliness* dengan *user satisfaction* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dimana nilai Sig $0,000 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel *timeliness* dengan kepuasan dalam pemanfaatan sistem *booking* antrian periksa.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis, adapun saran dari peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Bagi pihak instansi selaku penyedia sistem, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk mengembangkan sistem kedepannya, meningkatkan kualitasnya serta memaksimalkan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga sistem yang digunakan agar terus meningkatkan kepuasan dalam pemanfaatan pengguna

dengan memperhatikan aspek variabel *content, accuracy format, ease of use, timeliness* dan sebagai pembanding dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan model serta metode yang berbeda sebagai pembanding dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan dengan menambahkan jumlah sampel yang lebih banyak dalam penelitian agar diperoleh hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Siahaan SB, Simanjuntak A, Simanjuntak WA, Pasaribu D. Penerapan Good Governance Berbasis Birokrasi Pemerintahan Digital Untuk Mengatasi Pandemi Covid – 19 Di Indonesia. *J Akunt dan Keuang Methodist* [Internet]. 2022;5(2):154–63. Available from: <https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/59>
2. Hariputra RP, Defit S, Sumijan. Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *J Sistim Inf dan Teknol*. 2022;4:70–5.
3. Dewi A, Kumala Putri D, Syedza Sainika Stik. Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lubuk Begalung. *Semin Nas Syedza Sainika*. 2020;45–54.
4. Pranitasari D, Sidqi AN. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *J Akunt dan Manaj*. 2021;18(02):12–31.
5. Siregar YDF. Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020. *J Heal Technol Med*. 2021;7(1):581–93.
6. Farras A. Analyzing Hospital's Management Information System Based on Patient's and Employee's Perception Using EUCS Methode. *Indones J Multidiscip Sci*. 2022;2(1):1861–7.
7. Sinta N, Syam NS. Analisis Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta Pada Tahun 2021. *Int J Healthc Res*. 2022;2(4):42–54.
8. Bancin YS, Nabela D, Jihad FF, Studi P, Masyarakat K, Masyarakat FK, et al. HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI MOBILE JKN DENGAN. 2023;7(April):1132–8.
9. Karauna Y. Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma Terhadap Repositori Perpustakaan dengan Menggunakan Model EUCS. *BIBLIOTIKA J Kaji Perpust dan Inf*. 2022;6(1):124.
10. Agustin PA, Nuryana IKD. Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video

- menggunakan Metode UTAUT dan EUCS. *J Emerg Inf Syst Bus Intell.* 2022;3(4):80–90.
11. Setiawan H, Novita D. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *J Teknol Sist Inf.* 2021;2(2):162–75.
 12. Hanesya AF, Novi Marchianti AC, Bukhori S. Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang. *Ijconsist Journals.* 2021;3(1):13–20.
 13. Rachmawati NL, Krisbiantoro D. Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *J Inf Syst Manag.* 2021;3(2):29–35.
 14. Sutrisno LP. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce pada Penggunaan Payment Gateway dengan Pendekatan Metode EUCS. 2022; Available from: [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/8615/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/8615/7/Skripsi Larisa - Pendahuluan dan Penutup.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/8615/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/8615/7/Skripsi%20Larisa%20-%20Pendahuluan%20dan%20Penutup.pdf)
 15. Rimawati E. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dr. Oen SOBAtku Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. *VISIQUES J Kesehat Masy [Internet].* 2022;21(2):536–43. Available from: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/vikes/article/view/6289>
 16. Sari AP, Syamsuddin MA. Analisis Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan. *J PAJAK Indones (Indonesian Tax Rev.* 2018;1(2):92–101.
 17. Rizki M, Khulidatiana K, Kusmanto I, Lubis FS, Silvia S, Surayya Lubis F, et al. Aplikasi End User Computing Satisfaction pada Penggunaan E-Learning FST UIN SUSKA. *SITEKIN J Sains, Teknol dan Ind [Internet].* 2022;19(2):154–9. Available from: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/14730>