

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA**

Karya Tulis Ilmiah, Juli 2025

Zhila Fadlilatul Kamila, Sri Nurcahyati, Mohamad Firdaus

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DALAM SISTEM PENDAFTARAN ONLINE DI
PUSKESMAS JALAN KEMBANG KOTA CIREBON**

xix + 59 halaman + 10 tabel + 1 bagan + 16 lampiran

ABSTRAK

Di era globalisasi, kemajuan teknologi terutama *smartphone*, telah merubah cara hidup masyarakat dan meningkatkan layanan kesehatan. Puskesmas sebagai tempat pelayanan pertama, kini menggunakan sistem pendaftaran *online* untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu pasien. Sistem pendaftaran *online* memiliki banyak keuntungan, seperti mengurangi jumlah pasien yang tidak hadir dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan, yang dapat menarik lebih banyak pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Jalan Kembang Kota Cirebon.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Sampel pada penelitian ini 82 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pasien dalam sistem pendaftaran *online* berdasarkan metode EUCS. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 15 pernyataan yang diajukan kepada responden bahwa presentase kepuasan dari *content* 100%, *accuracy* 87,7%, *format* 97,6%, *ease of use* 93,9%, dan *timeliness* 97,6%.

Dengan demikian distribusi kepuasan pasien terhadap dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan secara umum mayoritas pasien menyatakan puas terhadap sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Jalan Kembang Kota Cirebon. Namun ada beberapa perbaikan yang perlu ditingkatkan pada sistem pendaftaran online. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk Puskesmas Jalan Kembang, khususnya untuk meningkatkan kualitas pendaftaran *online* sesuai dimensi EUCS.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran *Online*, Metode EUCS

Daftar Pustaka : 30 (2017-2024)

**STUDY PROGRAM OF MEDICAL RECORD AND HEALTH INFORMATION
FACULTY OF HEALTH
MAHARDIKA INSTITUTE OF TECHNOLOGY AND HEALTH**

Scientific Papers, July 2025

Zhila Fadlilatul Kamila, Sri Nurcahyati, Mohamad Firdaus

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN THE ONLINE REGISTRATION
SYSTEM AT JALAN KEMBANG COMMUNITY HEALTH CENTER CIREBON
CITY**

xix + 59 pages + 10 tables + 1 chart + 16 attachments

ABSTRACT

In the era of globalization, technological advances, especially smartphones, have transformed people's lifestyles and improved healthcare services. Community Health Centers, as primary healthcare providers, are now utilizing online registration systems to reduce queues and patient waiting times. Online registration offers numerous benefits, such as reducing no-shows and increasing patient satisfaction. This satisfaction is crucial because it directly impacts service quality, which can attract more patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the online registration system at the Puskesmas on Jalan Kembang, Cirebon City.

This type of research uses quantitative descriptive. The sample in this study was 82 respondents using accidental sampling technique. The instrument in this study was a patient satisfaction questionnaire on the online registration system based on the EUCS method. Data analysis in this study used descriptive analysis.

Based on the research results obtained from 15 statements submitted to respondents, the percentage of satisfaction with the content was 100%, accuracy 87.7%, format 97.6%, ease of use 93.9%, and timeliness 97.6%.

Thus, the distribution of patient satisfaction on the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, timeliness and in general the majority of patients stated that they were satisfied with the online registration system at Jalan Kembang Health Center, Cirebon City. However, there are several improvements that need to be improved in the online registration system. This study can be used as input for Jalan Kembang Health Center, especially to improve the quality of online registration according to the EUCS dimension.

Keywords : Patient Satisfaction, Online Registration System, EUCS Method

Refereces : 30 (2017-2024)