



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di UPTD Puskesmas Kresek Kabupaten Tangerang

Fiqih Nurhidayah¹, Puteri Fannya², Laela Indawati³, Dina Sonia⁴
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul¹²³⁴

Jl. Arjuna Utara No.9, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
Korespondensi penulis: fiqihnurhidayah068@gmail.com

Abstract. *Patient satisfaction is an assessment of whether or not the quality of health services for patients is good. One of the influences on the level of patient satisfaction is the queue, to prevent chaos in the waiting room caused by queues, a queue system is created in a health service. This study aims to determine the level of patient satisfaction with SIANTER (Integrated Queuing Information System) at the Kresek Health Center. The sample in this study amounted to 106 respondents using the Non Probability Sampling technique with the consecutive sampling method. To measure the level of patient satisfaction with the queuing system, the End User Computing Statistics (EUCS) method is used which consists of five dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeline. The data collection technique used in the study was by filling in the patients themselves with the instrument used was a questionnaire. The results showed that (81.1%) were dissatisfied, and 20 respondents (18.9%) were satisfied. This study concluded that there are still many patients who are dissatisfied with the use of the SIANTER machine (Integrated Queuing Information System) at the Kresek Health Center.*

Keywords: *Patient satisfaction, queuing system, end user computing satisfaction (EUCS)*

Abstrak. . Kepuasan pasien adalah penilaian baik atau tidaknya mutu pelayanan kesehatan bagi pasien. Salah satu pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah antrian, untuk mencegah agar tidak terjadi penumpukan diruang tunggu yang disebabkan oleh antrian maka dibuatkan sistem antrian disuatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek. Sampel pada penelitian ini berjumlah 106 responden dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *consecutive sampling*. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrian yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timelines*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan melakukan pengisian sendiri oleh pasien dengan instrument yang digunakan adalah angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (81,1%) merasa tidak puas, dan 20 responden (18,9%) merasa puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien yang tidak puas terhadap penggunaan mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas.

Kata kunci: Kepuasan pasien, sistem antrian, *end user computing satisfaction (EUCS)*

LATAR BELAKANG

Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang telah menerapkan sistem antrian online yang disebut dengan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) yang dirancang khusus untuk Puskesmas yang telah terintegrasi dengan SIKAT (Sistem Informasi Kesehatan Terpadu) dan BPJS Kesehatan (*Primary Care*). Mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) sendiri memiliki layar *touchscreen* yang didalamnya terdapat tiga menu, yaitu menu BPJS digunakan untuk pasien BPJS, menu Umum digunakan untuk pasien umum, dan *Mobile App* digunakan untuk pasien BPJS maupun pasien umum yang ingin mendaftar di aplikasi SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) melalui *android*, yang dapat di download oleh masyarakat melalui *playstore*. Dan di dalam mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) juga terdapat *printer* untuk mencetak struk antrian, *barcode*

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 30, 2023

* Fiaih Nurhidayah. fiqihnurhidayah068@gmail.com

scanner untuk kartu BPJS Kesehatan. SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berfungsi untuk meningkatkan pelayanan Dinas Kesehatan terhadap masyarakat terkait antrian. Sebagian Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah menerapkan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) khususnya di Puskesmas Kresek yang sudah menerapkan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) pertanggal 1 September 2022.

Puskesmas Kresek merupakan salah satu Puskesmas di wilayah Kecamatan Kresek yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. yang berlokasi di Jl. Raya Syech Nawawi No. 2, Des, Kresek, Kec. Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten (15620). Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kresek menangani pasien rawat jalan, baik pasien yang baru pertama kali berkunjung maupun pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung, pasien BPJS maupun pasien umum. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, setiap pasien terlebih dahulu melakukan pengambilan nomor antrian yang terdapat di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi), terkecuali pasien gawat darurat dan pasien bersalin yang tidak dianjurkan untuk mengambil nomor antrian.

Dengan diterapkannya SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek membuat sebagian masyarakat bingung, dikarenakan sistem antrian yang baru dan berbeda dengan sistem antrian yang terdahulu. Adapun perbedaannya terdapat di nomor antrian, dimana jika sistem antrian yang terdahulu hanya terdapat 1 nomor antrian dan mengikuti kedatangan pasien, terkecuali pasien gawat darurat dan pasien bersalin yang tidak dianjurkan untuk mengambil nomor antrian. Sedangkan untuk mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) ini terbagi menjadi 2 nomor antrian, yaitu antrian loket dan antrian poli. Dimana antrian loket dikhususkan untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung dan harus menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut, sedangkan antrian poli dikhususkan untuk pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung dan tidak diajarkan untuk mengantri.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2022, diketahui bahwa masih banyak nya pasien yang kurang paham terhadap penggunaan antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) khusus nya di antrian poli, dimana antrian ini dikhususkan untuk pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung dengan membawa persyaratan, seperti kartu berobat untuk pasien umum dan kartu BPJS Kesehatan faskes kresek yang sudah terdaftar di aplikasi SIKAT (Sistem Informasi Kesehatan Terpadu) untuk pasien BPJS, tetapi kebanyakan pasien tidak membawa persyaratan tersebut yang mengakibatkan pasien harus diarahkan untuk mengambil antrian

loket dan harus mengantri, hal ini menyebabkan pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung menjadi kurang puas dikarenakan mereka yang tidak membawa persyaratan diharuskan mengantri, ditambah jarang ada nya sosialisasi oleh petugas pendaftaran terkait penggunaan antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang baru diterapkan di Puskesmas Kresek.

KAJIAN TEORITIS

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengacu pada tiga penelitian sebelumnya, yaitu yang pertama dilakukan oleh (Rohmial, 2019) menyebutkan bahwa pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakjo Palembang sebesar 83,8%. Adapun kepuasan pasien di Puskesmas Kresek sebelum memakai SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) sebesar 78,12%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar. Menurut (Zulkarina & Fannya, 2022) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMPUS Pasir Nangka Tigaraksa Tahun 2022 sebesar (57,1%). Sedangkan menurut (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Mandiri Pendaftaran (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022 sebesar 84,30%.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kresek yang beralamat di Jl. Raya Syech Nawawi No.2, Kresek, Kec. Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten (15620). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober-Juni 2023. Observasi dilakukan pada bulan Oktober 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Februari 2023. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dimana metode ini mendeskripsikan atau menguraikan terkait tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) yang baru diterapkan di Puskesmas Kresek. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang berkaitan dengan data berupa angka dan juga statistik (Sugiyono, 2013).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan pengisian sendiri oleh pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung ke Puskesmas Kresek yang menggunakan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) pada bulan Februari 2023. Instrumen yang digunakan adalah angket. Angket adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengisian sendiri oleh responden (Notoatmodjo, 2012). Untuk menjamin validitas dan reliabilitas, peneliti menggunakan item indikator angket dari penelitian Khurin Khoirina Dianty (Dianty, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kresek

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden terbanyak berdasarkan umur terdapat pada responden yang berumur 17-25 Tahun yaitu sebesar 33,96%, sedangkan responden terendah terdapat pada responden yang berumur >65 Tahun yang hanya mencapai 0,94%. Diketahui bahwa banyak nya responden usia muda di Puskesmas Kresek dikarenakan mereka lebih responsif terhadap penggunaan antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dibandingkan usia yang lebih tua mereka cenderung lebih banyak di bantu oleh security dalam pengambilan nomor antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi). Hasil penelitian Nurcholis dan Sureskiarti (2020) menyatakan bahwa sebagian besar responden adalah remaja awal, dengan usia 17-25 Tahun yaitu 40 responden (41,7%) (Nurcholis & Sureskiarti, 2020).

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori Umur	N	%
17-25 Tahun	36	33,96
26-35 Tahun	24	22,64
36-45 Tahun	17	16,04
46-55 Tahun	22	20,75
56-65 Tahun	6	5,66
>65 Tahun	1	0,94
Total	106	100

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden terbanyak ialah berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 58,49%, sedangkan yang terendah ialah responden berjenis kelamin laki-laki yang hanya mencapai 41,51%. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Kresek tahun 2023 menunjukkan bahwa kebanyakan pasien yang berkunjung berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian Zulkarina dan Fannya (2022) menyebutkan bahwa kebanyakan responden adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 responden (82,9%) (Zulkarina & Fannya, 2022).

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	44	41,51
Perempuan	62	58,49
Total	106	100,00

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden terbanyak sesuai pendidikan terdapat pada responden yang berpendidikan SMA /SMK yaitu sebanyak 58 responden (54,72%), sedangkan responden terendah terdapat pada responden yang berpendidikan SD yang hanya mencapai (4,72%) atau 5 responden. Berdasarkan observasi di Puskesmas Kresek diketahui bahwa pendidikan tinggi seperti lulusan diploma maupun sarjana kebanyakan berkunjung ke klinik agar tidak mengantri terlalu lama, dan berkunjung ke Rumah Sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih maksimal.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori Pendidikan	N	%
SD	5	4,72
SMP	16	15,09
SMA/SMK	58	54,72
D3	15	14,15
S1	12	11,32
Total	106	100

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah orang sebagai pekerja Ibu Rumah Tangga berjumlah 35 responden (33,02%), sedangkan terendah adalah responden dengan pekerjaan sebagai PNS/POLRI/TNI yaitu berjumlah 4 responden (3,77%). Banyak nya pasien ibu rumah tangga di Puskesmas Kresek dikarenakan ibu rumah tangga mempunyai waktu luang yang banyak dibandingkan dengan orang yang bekerja, seperti mengantar suami atau anak berobat, mengantar keluarga lain berobat.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori Pekerjaan	N	%
PNS/POLRI/TNI	4	3,77
Pegawai Swasta	19	17,92
Wiraswasta	14	13,21
Petani/Buruh	6	5,66
Ibu Rumah Tangga	35	33,02
Pelajar/ Mahasiswa	10	9,43
Belum/Tidak bekerja	6	5,66
Lain-lain	12	11,32
Total	106	100

2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari 5 dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Content (Isi)*, *Accuracy (Keakuratan)*, *Format (Tampilan)*, *Ease of Use (Kemudahan pengguna)*, *Timeliness (Ketepatan waktu)*.

a. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *Content (Isi)* di Puskesmas Kresek

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *content (isi)* diketahui bahwa 77 responden (72,6%) tidak puas, dan 29 responden (27,4%) puas. Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan dimensi ini dan sebagian responden memberikan respon setuju terhadap setiap item pernyataan. Pernyataan yang mempunyai skor paling banyak yaitu pernyataan satu yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) sudah sesuai isi terkait antrian, sedangkan pernyataan dengan skor terendah adalah pernyataan empat yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) memberikan manfaat terhadap pasien di Puskesmas Kresek

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *Accuracy* (Keakuratan) di Puskesmas Kresek
Dimensi *accuracy* adalah dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dilihat dari sisi keakuratan data dan seberapa sering sistem mengalami error (Rasman, 2012). Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *accuracy* (keakuratan) diketahui bahwa 84 responden (79,2%) tidak puas, dan 22 responden (20,8%) puas. Dimensi ini terdiri dari empat pernyataan dimana skor yang paling banyak yaitu pada pernyataan dua yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) menghasilkan data yang sesuai dengan yang diperintahkan. Sedangkan pernyataan dengan skor terendah adalah pernyataan empat yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) bekerja tanpa melakukan kesalahan dalam mengolah data.
- c. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *Format* (Tampilan) di Puskesmas Kresek
Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *format* (tampilan) diketahui bahwa 84 responden (79,2%) tidak puas, dan 22 responden (20,8%) puas. Dari lima pernyataan yang diberikan kepada responden, skor yang paling banyak adalah pernyataan satu yaitu tampilan menu pada mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) menarik. Berbeda dengan pernyataan ke dua yang memiliki skor terendah dengan pernyataan tampilan menu pada mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) mudah digunakan. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitriyansyah dan Harris yang menyatakan bahwa hasil pengolahan data kuesioner berdasarkan dimensi format menunjukkan bahwa persepsi responden sebesar (52,38%) tidak puas dan (31,94%) puas terhadap situs web Universitas Universal (Fitriyansyah & Harris, 2018).
- d. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) di Puskesmas Kresek
Dimensi *ease of use* atau kemudahan pengguna merupakan dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dilihat dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, dari mulai proses input data, mengolah data sampai mencari informasi yang dibutuhkan (Syahrullah et al., 2016). *Ease of use* menilai kepuasan pengguna dilihat dari mudah tidaknya sistem yang digunakan

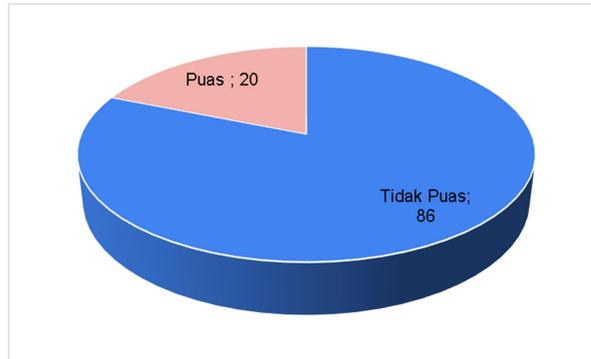
(Doll & Torkzadeh, 1988). Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *ease of use* (Kemudahan Pengguna) diketahui bahwa 81 responden (76,4%) tidak puas, dan 25 responden (23,6%) puas. Pernyataan yang mempunyai skor paling banyak adalah pernyataan lima yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) memudahkan dalam pencarian informasi terkait antrian. Pernyataan dengan skor terendah adalah mengenai mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) menyediakan menu bantuan.

- e. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) di Puskesmas Kresek

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) diketahui bahwa 71 responden (67,0%) tidak puas, dan 35 responden (33,0%) puas. Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan dimensi ini dan sebagian besar responden memberikan respon setuju terhadap setiap item pernyataan. Pernyataan yang mempunyai skor paling banyak yaitu pernyataan 2 yang menyebutkan bahwa mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) menyajikan informasi yang *up to date*. Sedangkan pernyataan dengan skor terendah adalah mengenai mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) menghasilkan informasi yang valid.

- f. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Dari ke lima dimensi terbentuklah tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) yaitu sebesar 86 responden (81,1%) merasa tidak puas dan 20 responden (18,9%) merasa puas. Hal ini berbeda dengan penelitian Adiningsih et al (2022) yang menyebutkan bahwa sebanyak 24 responden (75%) petugas menyatakan puas, sedangkan 8 responden (25%) menyatakan tidak puas terhadap penerapan ePuskemas. Keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan sistem informasi (Pawirosumarto, 2016). Menurut Alfiansyah et al (2020) kepuasan pengguna terhadap sistem informasi memperlihatkan sejauh mana pengguna merasa puas dengan penerimaan sistem informasi di pelayanan kesehatan (Alfiansyah et al., 2020).



Gambar 1 Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan *EUCS*

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diketahui dari 106 responden, karakteristik responden kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek berdasarkan umur didominasi oleh responden umur 17-25 tahun sebanyak 36 orang (33,96%), dengan jenis kelamin sebagian besar perempuan yaitu 62 orang (58,49%), pendidikan terakhir rata-rata SMA/SMK sebanyak 58 orang atau (54,72%). Dan mayoritas bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 35 orang dengan persentase (33,02%).
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *content* (isi) di Puskesmas Kresek menyatakan bahwa 77 responden (72,6%) tidak puas dan 29 responden (27,4%) puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *accuracy* (keakuratan) di Puskesmas Kresek menyatakan bahwa 84 responden (79,2%) tidak puas dan 22 responden (20,8%) puas.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *format* (tampilan) di Puskesmas Kresek menyatakan bahwa 84 responden (79,2%) tidak puas dan 22 responden (20,8%) puas.
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna) di Puskesmas Kresek menyatakan bahwa 81 responden (76,4%) tidak puas dan 25 responden (23,6%) puas.
6. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) di Puskesmas Kresek menyatakan bahwa 71 responden (67,0%) tidak puas dan 35 responden (33,0%) puas.

7. Tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) didapatkan bahwa sebesar 86 responden (81,1%) merasa tidak puas, dan 20 responden (18,9%) merasa puas terhadap penggunaan mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang khususnya Tim Pengelola SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) untuk menambahkan menu bantuan pada mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) untuk mencari informasi terkait mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi).
2. Disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang khususnya Tim Pengelola SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) untuk menambahkan menu petunjuk penggunaan di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) agar pasien mudah dalam menggunakan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi).
3. Disarankan kepada Puskesmas Kresek agar dapat meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dengan selalu memperhatikan sarana dan prasarana di sekitar mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi), seperti mesin printer yang rusak dapat segera diperbaiki.
4. Disarankan kepada Puskesmas Kresek khususnya security yang membantu pasien dalam penggunaan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) agar lebih teliti dalam memasukkan data pasien yang ingin berobat dan pemilihan poliklinik yang dituju.
5. Disarankan kepada Puskesmas Kresek untuk memperbaiki sarana dan prasarana media elektronik seperti layar monitor yang ada di ruang tunggu pendaftaran, agar pasien dapat mengetahui dengan jelas up to date terkait nomor antrian. dan juga memperbaiki televisi yang ada di ruang tunggu pendaftaran untuk sosialisasi terkait prosedur penggunaan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) melalui video.

DAFTAR REFERENSI

- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
- Dianty, K. K. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna K-ATM Perpustakaan Universitas

- Indonesia Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). In *Kaos GL Dergisi* (Vol. 8, Nomor 75). <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Doll, and Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly* 259–74.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (S. Notoatmodjo (ed.); 2 ed.). PT Rineka Cipta.
- Nurcholis, M., & Sureskiarti, E. (2020). Hubungan Akreditasi terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasundan Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(3), 2194–2197. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/920>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Rohmial, R. (2019). Kajian Kepuasan Pasien Akibat Sistem Antrian Pada Puskesmas Pakjo Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 17(2), 72. <https://doi.org/10.32524/jkb.v17i2.563>
- Shiila Nika Adiffa, & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perikam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 7(2), 144–153. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i2.1023>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. In Sugiyono (Ed.), *Bandung: Alfabeta* (19 ed., Vol. 3, Nomor April). Alfabeta.
- Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 73–78.
- Zulkarina, A. N., & Fannya, P. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 608–614.