

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PENDAFTARAN ONLINE DENGAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT (RSUP)

H. ADAM MALIK

Welly Satria Dewi

Program Studi DIII RMIK Universitas Imelda Medan, Medan, Indonesia
Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik, Medan, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
Kata Kunci: Evaluation, Online Registration, EUCS.	Online registration is very interesting to study because the online registration system is a new thing in supporting the patient service process to be effective and efficient. This study aims to see the extent of patient satisfaction in using the online registration application. This type of research is qualitative, aimed at determining the level of satisfaction of online registration users at Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The population used in this study is users who used online registration in May 2025. Sampling was done using accidental sampling techniques. The number of respondents needed in this study is 100 patients. Overall, the research results show that users of online registration services come from a variety of characteristic backgrounds in terms of age, education, and occupation. The evaluation results of user satisfaction in the online registration system at Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik using the EUCS method show that overall, in terms of content, accuracy, format, ease of use, and time, respondents expressed satisfaction (83%) and dissatisfaction (17%). Improvements are needed in the online registration system, including the availability of guides/tutorial videos for using online registration on the website and in the application, notifications if there are changes to the doctor's schedule, and barcode scanning at the Self Registration Kiosk can start 1 hour before the selected service time.

This is an open access article
under the [CC BY-NC](#) license



Corresponding Author:
Welly Satria Dewi
Universitas Imelda Medan
Medan
bundadzakiya@gmail.com

INTRODUCTION

Menurut Undang-undang No. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat H. dam Malik—Welly Satria

Dewi

114|P a g e

RSUP H. Adam Malik merupakan unit pelaksana teknis dari Kementerian Kesehatan RI yang dalam era transformasi kesehatan Kementerian Kesehatan wajib melaksanakan pilar transformasi kesehatan antara lain yaitu layanan rujukan dan transformasi digital kesehatan, (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Dalam pelaksanaan transformasimaka ditetapkan tujuh indikator waktu pelayanan, salah satu nya waktu tunggu rawat jalan tanpa pemeriksaan penunjang ≤ 120 menit, dengan target $\geq 80\%$. Transformasi digital di rumah sakit, termasuk dalam sistem pendaftaran, berperan penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pasien, (Nugrahaini, 2024). Dalam pencapaian indikator ini, diperlukan strategi untuk mencapai target indikator tersebut mulai dari pendaftaran, pelayanan dipoliklinik sampai pasien menerima obat.

Untuk mendukung capaian indikator waktu tunggu dan untuk meningkatkan mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan mulai tahun 2022 RSUP H. Adam Malik menerapkan pendaftaran online berbasis website dan melalui aplikasi yang bisa di download dari Playstore. Mulai tahun 2024 persentase capaian pendaftaran online masuk kedalam Indikator Kinerja Pimpinan yang dilaporkan setiap bulan ke Kementerian Kesehatan dengan target $\geq 80\%$.

Pendaftaran online memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus mengantre secara fisik, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna, (Lanang Eko and Fransiska Rani, 2024). Penerapan pendaftaran online masih ditemukan berbagai permasalahan antara lain gangguan jaringan internet, gagal bridging dengan aplikasi BPJS Kesehatan sehingga nomor Surat Eligibilitas Peserta (SEP) tidak dapat diterbitkan, nama dokter tidak ditemukan, dan ada beberapa rujukan pasien BPJS Kesehatan yang tidak bisa menggunakan pendaftaran online, (Mardhiyah Ummah, 2021)

Berdasarkan data di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik pengguna pendaftaran online Triwulan 1 tahun 2025 adalah 62.248 pasien atau 82,52% dari 72.782 pasien yang terdaftar di rawat jalan. Pendaftaran online sangat menarik untuk diteliti karena sistem pendaftaran online merupakan hal yang baru dalam mendukung proses pelayanan pasien menjadi efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online.

METHODS

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pendaftaran online di RS Adam Malik menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS efektif digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran karena mencakup aspek konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, (Kartika et al., 2021) Metode ini memiliki lima komponen yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness), (Nugrahaini, 2024).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pendaftaran online pada bulan Mei 2025. Sampel diambil dengan menggunakan teknik

pengambilan sampel accidental sampling. Jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 100 pengguna.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada lima dimensi EUCS. Data yang terkumpul diolah dengan teknik statistik deskriptif untuk menganalisis karakteristik responden dan variabel sesuai dengan metode EUCS. Hasil analisis disajikan dalam bentuk persentase dan uraian, dengan kesimpulan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna: puas dan tidak puas.

RESULTS AND DISCUSSION

RSUP H. Adam Malik mulai menerapkan pendaftaran online berbasis website mulai akhir tahun 2022, pada awal implementasi pendaftaran online persentase penggunaan masih sangat sedikit hanya berkisar 6,58%. Pendaftaran online di RSUP H. Adam Malik bisa dimanfaatkan oleh semua pasien rawat jalan, baik pasien lama ataupun pasien baru. Pendaftaran online bisa dilakukan 1 bulan atau H-1 sebelum melakukan kunjungan ke poliklinik yang dituju. Adapun prosedur pendaftaran online di RSUP H. Adam Malik yaitu:

1. Masuk melalui website regonline.rsham.co.id. atau melalui aplikasi yang dapat di unduh dari Playstore dengan nama Reg Online RSUPHAM.
2. Pilih menu registrasi BPJS, Non BPJS, atau MCU.
3. Pilih jenis pasien baru atau lama.
4. Untuk pasien lama inputkan nomor rekam medis dan tanggal lahir pasien. Untuk pasien baru fotokan KTP/KK pasien.
5. Selanjutnya untuk pasien lama pilih tanggal kunjungan, nama dokter, dan jam kunjungan yang diinginkan sampai muncul barcode bukti registrasi.
6. Untuk pasien baru setelah mengisi pendaftaran online tunggu informasi dari whatsapp RS Adam Malik setelah diverifikasi oleh Petugas pendaftaran dalam waktu 1 x 24 jam pada hari kerja.
7. Silahkan menuju ke Anjungan Pendaftaran Mandiri, 30 menit sebelum jam pelayanan yang dipilih dengan menunjukkan barcode bukti registrasi.

Gambaran Umum Karakteristik Pengguna Pendaftaran Online Di RSUP H. Adam Malik dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Jenis kelamin: lebih dari separuh responden (57%) adalah perempuan, ini menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung menggunakan layanan pendaftaran online dari pada pasien laki-laki.
2. Usia: lebih dari separuh responden (61%) adalah usia > 51 tahun, data ini menunjukkan bahwa usia diatas 51 tahun cenderung lebih banyak menggunakan pendaftaran online.
3. Cara bayar : lebih dari separuh responden (95%) menggunakan cara bayar BPJS Kesehatan, data ini menunjukkan bahwa cara bayar BPJS Kesehatan cenderung lebih banyak menggunakan pendaftaran online. Ini sejalan dengan % jumlah pasien yang berkunjung ke rawat jalan RS Adam Malik pada Triwulan 1 tahun 2025 sebanyak 93%.
4. Jenis kunjungan : lebih dari separuh responden (95%) kunjungan ulang. Sejalan dengan tipe RS Adam Malik yang merupakan RS Rujukan kelas A, dimana pasien yang berkunjung

merupakan pasien dengan penyakit kronis yang memerlukan penanganan berulang dan terus menerus.

5. Pekerjaan : IRT 20%, Wiraswasta 20%, Petani 14%, PNS 15%, Pegawai Swasta 8%, Mahasiswa/pelajar 7% dan lain-lain sebanyak 12%.
6. Pendidikan : Sarjana 15%, SMA 25%, SMP 37%, tidak/belum sekolah 11% lain-lain 13%.
7. Mayoritas responden (95%) mengakses layanan pendaftaran online lebih dari 3 kali, hal ini menunjukkan bahwa pengguna menggunakan layanan tersebut secara berulang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan pendaftaran online berasal dari beragam latar belakang karakteristik baik dari segi umur, pendidikan dan pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa layanan pendaftaran online telah berhasil menjangkau berbagai macam karakteristik pengguna yang ada di RSUP H. Adam Malik.

Sistem pendaftaran online di RSUP H. Adam Malik sudah menjadi bagian yang sangat penting dalam proses pendaftaran pasien. Evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan dimensiEUCS mengungkapkan beberapa temuan yang penting untuk diperhatikan.

Tabel 1. Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Pendaftaran Online di RSUP H. Adam Malik.

Komponen	% Puas Tidak Puas	
	Puas	Tidak Puas
Isi (content)	83	17
Keakuratan (accuracy)	85	15
Bentuk (format)	82	18
Kemudahan penggunaan (ease of use)	80	20
Waktu (timeliness)	85	15

Komponen isi (content) diketahui bahwa 83% responden menyatakan puas, dan 17% tidak puas. Fungsi dari dimensi ini untuk mengukur sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem, apakah informasi tersebut sudah sesuai atau belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Responden menilai informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan user interface yang mudah dipahami dan fitur-fitur yang mendukung pelayanan yang lebih baik.

Komponen keakuratan (accuracy) digunakan untuk menghitung seberapa sering sistem melakukan kesalahan dalam proses pengolahan data (Doll and Torkzadeh, 1989). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komponen accuracy diketahui bahwa 85% puas dan 15% tidak puas. Namun ada beberapa kekhawatiran terkait keakuratan yaitu untuk pasien lama salah memilih tanggal kunjungan, salah memilih rujukan (pasien BPJS yang memiliki lebih dari 1 rujukan). Untuk pasien baru salah dalam menginput nomor induk kependudukan, dan tanggal lahir.

Komponen bentuk (format) diketahui bahwa 82% responden menyatakan puas dan 18% tidak puas. Dimensi bentuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan yang dihasilkan oleh sistem (Doll and Torkzadeh, 1989). Terdapat beberapa keluhan terhadap format ini terutama pasien baru yang harus mengupload KTP sementara tidak semua pasien memiliki KTP, terutama pasien dibawah umur.

Komponen kemudahan penggunaan (ease of use) diketahui bahwa 80% responden menyatakan puas dan 20% tidak puas. Beberapa responden yang menyatakan tidak puas dikarenakan tidak adanya petunjuk penggunaan pada website/aplikasi pendaftaran, sehingga pasien kebingungan apabila terjadi masalah saat pendaftaran.

Komponen waktu (timeliness) diketahui bahwa 85% responden menyatakan puas dan 15% tidak puas. Namun masih ada keluhan dari responden yang harus diperbaiki yaitu perubahan jadwal dokter yang tidak ada notifikasi, sehingga pengguna merasa rugikan saat jadwal kunjungan terjadi perubahan jadwal dokter.

CONCLUSION

Kesimpulan dari evaluasi kepuasan pengguna dalam sistem pendaftaran online di RS Adam Malik menggunakan metode EUSC secara keseluruhan komponen isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna dan waktu, responden menyatakan puas (83%) dan yang menyatakan tidak puas (17%). Secara keseluruhan, dari hasil evaluasi menunjukkan bahwa meskipun ada aspek-aspek yang memuaskan, masih diperlukan perbaikan dalam sistem pendaftaran online antara lain yaitu, Tersedianya panduan/vidio tutorial penggunaan pendaftaran online di website dan pada aplikasi, terdapat notifikasi apabila ada perubahan jadwal dokter, scan barkode di APM bisa dimulai 1 jam sebelum jam pelayanan yang dipilih

REFERENCE

- Doll, W.J. and Torkzadeh, G. (1989) 'The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly', MIS Quarterly, pp. 5–10.
- Kartika, B.N.. et al. (2021) *Penerapan Metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Tanpa Antri (SiPoetri) di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. Jember: Politeknik.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2009) *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Kesehatan Republik Indonesia.
- Lanang Eko and Fransiska Rani (2024) *injauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Pendaftaran Online di Rumah Sakit TK II Dustira Cimahi*. Bandung : Universitas Santo Borromeus.
- Mardhiyah Ummah, D. (2021) *Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Response Time di Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Madiun : STIKES Bhakti Husada Mulia.
- Nugrahaini, A.L. (2024) 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Melalui Website

Dengan Penerapan Metode EUCS di RS Roemani Muhammadiyah Semarang', *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHM)*, 4(2), p. 38. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.54877/ijhm.v4i2.175>.