

Evaluasi Kepuasan Pengguna Pendaftaran Online Melalui Website Dengan Penerapan Metode EUCS di RS Roemani Muhammadiyah Semarang

Evaluation of User Satisfaction in Online Registration Through Website with the Application of EUCS Method at RS Roemani Muhammadiyah Semarang

Alfian Listya Nugrahaini HP

STIKes Mira Husada Karanganyar

*e-mail koresponden: alfianlistya@gmail.com

Abstrak

Pendaftaran rawat jalan online melalui website telah menjadi bagian penting dalam layanan kesehatan, memfasilitasi pasien untuk melakukan pendaftaran dengan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran rawat jalan online di RS Roemani Muhammadiyah Semarang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan isi konten yang disajikan melalui *website* pendaftaran rawat jalan, namun terdapat kekhawatiran terkait keakuratan data yang dimasukkan ke dalam sistem. Pengguna juga merasa puas dengan tata letak dan desain umum website, meskipun ada beberapa keluhan terkait pemilihan warna yang kurang menarik. Secara umum, pengguna merasa sistem ini mudah digunakan, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan integrasi sistem secara *real-time* untuk memastikan kepuasan pengguna yang lebih baik terutama dalam hal ketepatan waktu. Rekomendasi untuk meningkatkan sistem pendaftaran rawat jalan online meliputi perbaikan dalam keakuratan data, peningkatan tampilan dan format *website*, pengembangan aplikasi *mobile* pendukung, serta integrasi sistem dengan SIM RS rumah sakit. Dengan demikian, RS Roemani Muhammadiyah Semarang dapat terus meningkatkan kualitas layanan pendaftaran rawat jalan online dan memenuhi harapan pengguna secara lebih baik.

Kata Kunci: Pendaftaran *Online* rawat jalan, Kepuasan pengguna, Evaluasi sistem

Abstract

Online outpatient registration through websites has become an integral part of healthcare services, facilitating patients to register easily. This research aims to evaluate user satisfaction with the online outpatient registration system at RS Roemani Muhammadiyah Semarang using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The research findings indicate that the majority of users are satisfied with the content provided through the outpatient registration website, but there are concerns regarding the accuracy of the data entered into the system. Users also express satisfaction with the layout and overall design of the website, although there are some complaints about the choice of colors being less attractive. Overall, users find the system easy to use, but there is still a need to improve system integration in real-time to ensure better user satisfaction, particularly in terms of timeliness. Recommendations to enhance the online outpatient registration system include improving data accuracy, enhancing the visual appearance and format of the website, developing supportive mobile applications, and integrating the system with the hospital's RS SIM. Thus, RS Roemani Muhammadiyah Semarang can continue to improve the quality of its online outpatient registration services and better meet user expectations.

Keyword: Online Registration, User Satisfaction, System Evaluation

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan serta dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan pendaftaran rawat jalan online melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang dengan menerapkan metode EUCS. Tujuan penelitian tersebut dijabarkan dalam tujuan umum dan tujuan khusus.

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah memberikan sumbangan bagi RS Roemani Muhammadiyah Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan bahan referensi bagi penelitian berikutnya di bidang tersebut. Mahasiswa juga diharapkan dapat memperoleh pemahaman lebih dalam tentang prosedur pendaftaran *online* rawat jalan melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang.

Pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah bagian penting dari pelayanan kesehatan yang melayani pasien tanpa rawat inap. Pendaftaran rawat jalan merupakan tahapan awal dalam pelayanan ini dan memiliki fungsi penting dalam memberikan informasi dan menerima pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap pendaftaran *online* melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang, dengan harapan dapat memperbaiki waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, dengan item-item pertanyaan yang mengacu pada dimensi EUCS.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap pendaftaran *online* melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini memiliki lima komponen: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Lokasi penelitian dilakukan di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Roemani

Muhammadiyah Semarang, dengan waktu penelitian dari bulan November hingga Desember 2023. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna atau responden yang menggunakan pendaftaran *online* melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang pada bulan November- Desember. Sampel diambil dengan menggunakan teknik sampel *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada lima dimensi EUCS: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data yang terkumpul akan diolah dengan teknik statistik deskriptif untuk menganalisis karakteristik responden dan variabel sesuai dengan metode EUCS. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk persentase dan uraian, dengan kesimpulan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna: tidak puas, puas, atau sangat puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang didirikan pada tahun 1975 sebagai sarana dakwah Muhammadiyah di Kota Semarang. Berkat dukungan dari berbagai pihak, termasuk dermawan dan pemerintah, rumah sakit ini terus berkembang dan memperoleh berbagai prestasi dalam pelayanan kesehatan. Fasilitas dan pelayanan yang disediakan meliputi pelayanan gawat darurat 24 jam, layanan medis umum dan spesialis, pelayanan rawat inap dan unit khusus, klinik kefarmasian, serta layanan penunjang klinik seperti gizi, rekam medik, dan rehabilitasi medik. Pendaftaran rawat jalan dapat dilakukan secara *online* melalui *website* rumah sakit, yang menyediakan layanan pendaftaran poliklinik, informasi jadwal dokter, serta pendaftaran untuk layanan *homecare*. Menu-menu yang tersedia mencakup berbagai layanan medis umum dan spesialis, termasuk klinik umum, klinik spesialis, dan klinik sub-spesialis. Selain itu, tersedia juga layanan *medical check-up* untuk keperluan umum, pendaftaran *online homecare*, dan informasi tentang ketersediaan kamar dan tempat tidur di rumah sakit.

Dengan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang terus melakukan Pembangunan dan perbaikan fasilitas fisik serta memperoleh berbagai sertifikasi akreditasi yang menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya kepada masyarakat.

Gambaran Umum Karakteristik Responden Penggunaan Pendaftaran Rawat Jalan berdasarkan tabel karakteristik responden pengguna pendaftaran online melalui website, beberapa kesimpulan dapat ditarik:

1. Gender: Lebih dari separuh responden (61%) adalah perempuan, menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung menggunakan layanan pendaftaran *online* melalui *website* tersebut.
2. Responden dengan usia di atas 51 tahun merupakan pengguna terbanyak (40%), diikuti oleh responden dengan usia 21-51 tahun (31%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan pendaftaran *online* melalui *website* cenderung lebih tinggi pada kelompok usia yang lebih tua.
3. Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA (32%), diikuti oleh lulusan D3/D4 dan perguruan tinggi (masing-masing 24%). Hanya sebagian kecil responden yang berpendidikan SMP (12%) atau SD (8%) yang menggunakan layanan tersebut.
4. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta merupakan pengguna terbanyak (46%), diikuti oleh ibu rumah tangga (18%) dan wiraswasta (13%). Ini menunjukkan bahwa berbagai profesi memanfaatkan layanan pendaftaran online tersebut.
5. Mayoritas responden memiliki pengetahuan IT kategori baik (68%), sementara yang memiliki pengetahuan IT kategori kurang hanya sebesar 23%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki pengetahuan yang memadai dalam hal teknologi.
6. Responden dengan kemampuan IT baik merupakan pengguna terbanyak (62%), diikuti oleh yang memiliki kemampuan kurang baik (30%). Hanya sebagian kecil responden yang memiliki kemampuan IT sangat baik yang memanfaatkan layanan tersebut.
7. Mayoritas responden (59%) mengakses layanan pendaftaran online melalui website

lebih dari 3 kali. Hanya sebagian kecil yang tidak pernah mengakses (8%), sementara 33% mengakses 1-3 kali. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menggunakan layanan tersebut secara berulang.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa pengguna layanan pendaftaran online melalui *website* tersebut berasal dari beragam latar belakang, termasuk usia, pendidikan, profesi, dan tingkat pengetahuan serta kemampuan IT. Ini menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berhasil menjangkau berbagai segmen pengguna.

Sistem pendaftaran rawat jalan *online* melalui *website* telah menjadi bagian integral dari layanan kesehatan di RS Roemani Muhammadiyah Semarang, memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran dengan mudah dan cepat. Evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan dimensi EUCS (*Ease of Use, Content, Accuracy, Format, dan Timeliness*) mengungkapkan beberapa temuan yang penting untuk diperhatikan.

Pertama, dimensi isi (*Content*) menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan konten yang disajikan melalui *website* pendaftaran rawat jalan *online*. Mereka menilai informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan *user interface* yang mudah dipahami dan fitur-fitur yang mendukung pelayanan yang lebih baik. Namun, terdapat kekhawatiran terkait keakuratan (*Accuracy*) data yang dimasukkan ke dalam sistem, terutama terkait nomor rujukan, tanggal periksa, dan nama dokter.

Kedua, dalam dimensi bentuk (*Format*), pengguna merasa puas dengan tata letak dan desain umum dari aplikasi atau *website* pendaftaran rawat jalan *online*. Namun, terdapat beberapa keluhan terkait dengan pemilihan warna yang kurang menarik. Meskipun *layout*, warna, dan desain tampilan *website* memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran *online*, masih ada ruang untuk perbaikan terkait dengan pemilihan warna dan penambahan fitur-fitur tertentu untuk meningkatkan estetika dan daya tarik tampilan *website*.

Ketiga, dalam dimensi kemudahan pengguna (*Ease of Use*), pengguna secara umum merasa puas dengan kemudahan penggunaan sistem pendaftaran rawat jalan online. Meskipun terdapat variasi dalam tingkat kepuasan

pengguna, mayoritas pengguna merasa bahwa sistem tersebut cukup mudah digunakan. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan terutama terkait dengan integrasi sistem secara *real-time* untuk memastikan kepuasan pengguna yang lebih baik.

Terakhir, dalam dimensi waktu (*Timeliness*), pengguna merasa puas dengan respon time sistem dan kecepatan penyajian informasi yang *up-to-date*. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan terutama terkait integrasi sistem secara *real-time* untuk memastikan kepuasan pengguna yang lebih baik.

Dengan memperhatikan temuan dari evaluasi kepuasan pengguna, RS Roemani Muhammadiyah Semarang dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan *online* dengan mengambil langkah-langkah konkret. Diperlukan upaya untuk meningkatkan keakuratan data yang dimasukkan ke dalam sistem, menyesuaikan beberapa aspek dalam hal bentuk dan format tampilan, serta memastikan integrasi sistem secara *real-time* untuk memastikan kepuasan pengguna yang lebih baik. Dengan demikian, RS Roemani Muhammadiyah Semarang dapat terus meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada Masyarakat.

Secara keseluruhan, meskipun sistem pendaftaran rawat jalan *online* melalui *website* di RS Roemani Muhammadiyah Semarang telah memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan memperhatikan feedback dari pengguna dan melakukan perbaikan yang diperlukan, sistem ini dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan lebih baik di masa depan

SIMPULAN

Kesimpulan dari evaluasi kepuasan pengguna terhadap pendaftaran *online* melalui *website* RS Roemani Muhammadiyah Semarang dengan penerapan Metode EUCS adalah sebagai berikut: Sebagian besar pengguna merasa puas dengan isi menu pendaftaran *online*, dengan 68% - 80% responden merasa puas dan 15% - 25% merasa sangat puas. Namun, ada sebagian kecil responden (5% - 13%) yang merasa tidak puas dengan isi

aplikasi, mungkin karena ada kebutuhan yang tidak terpenuhi.

(*Accuracy*): Kepuasan pengguna terhadap keakuratan pendaftaran *online* masih perlu ditingkatkan. Hanya 49% responden yang merasa puas dengan keakuratan, sedangkan 12% sangat puas dan 39% tidak puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh kesalahan input nomor rujukan atau penumpukan pasien.

Bentuk (*Format*): Sebagian besar pengguna (44%) merasa tidak puas dengan tata letak dan warna yang kurang menarik pada menu pendaftaran *online*. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kesesuaian tampilan dengan karakteristik pengguna, terutama mereka yang berusia di atas 50 tahun.

Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*): Meskipun sebagian besar pengguna merasa mudah menggunakan pendaftaran *online* (66% puas dan 30% sangat puas), beberapa responden (10%) masih merasa tidak puas karena keterbatasan akses alternatif saat terjadi masalah dengan *website* rumah sakit.

Waktu (*Timeliness*): Pengguna umumnya puas dengan *respons time* dan keakuratan data yang *up to date* (69% puas dan 17% sangat puas). Namun, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan penutupan jadwal dokter yang tidak tersedia untuk pendaftaran *online* dan memperbaiki kesalahan manusia dalam pengelolaan jadwal.

Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa meskipun ada aspek-aspek yang memuaskan, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal keakuratan, tampilan, dan manajemen jadwal.

REFERENSI

- Abas, W. (2013). *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny)*. Yogyakarta: Manajemen, 1–6. Yogyakarta:
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly..pdf*. In *MIS Quarterly* (pp.5–10).
- Fitriansyah, A. & Harris, I. (2018). *Pengukuran kepuasan pengguna situs web dengan metode end user computing satisfaction (eucs)*. Query: *Journal of Information*

- Systems* 2, 1 pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/quiry/article/view/1552>
- Hatta, G. R. (2015). *Rekam Medis*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kartika, B.N.R, Kawab, C.P., Hamdani, J & Listiyawati. (2021). *Penerapan Metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan Tanpa Antri (SiPoetri) di RSUD Dr Iskak Tulungagung*. Jember: Politeknik Sudra, (2013). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Widayanti, M. W. (2012). *Analisis Antrian di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2012*. *Rekam Medis*, 7(2). Semarang: Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Lemeshow S, Hosmer J, Klar J, Lwanga S.K. (2010). *Besar Sampel Penelitian kesehatan (Terjemahan)*. Yogyakarta: UGM Press. pp:21-26.
- Sevtiyani, I. & Fatikasari, F. (2020) *Pengaruh kepuasan pengguna sistem Digital Government Service (DGS) dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II*.
- Sudra, (2013). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Notoatmojo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Maharami, I. (2012). *Sejarah Universitas Esa Unggul. Esa Unggul*, 1–13. <https://www.esaunggul.ac.id/overview/>. Jakarta : Universitas Esa Unggul
- Permenkes RI (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI. Jakarta.
- Permenkes RI (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI. Jakarta.
- Richard L. Oliver (1997) dalam buku berjudul “*satisfaction: A Behavioral Perspective on the customer*”. New York: McGraw- Hill
- Sabdana, I. W. G. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)*. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 3–4. Bali: Universitas Pendidikan
- Ganesha, Singaraja Saputra, A & Kurniadi, D. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E- Campus di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS*. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika* vol. Vol. 7, pp. 59–66, Accessed: May 23, 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/index>
- Torry, T., Koeswo, M., & Sujianto. (2016). *Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr. Iskak. Malang: Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang*
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 (2009). *Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Kesehatan Republik Indonesia