

ANALISIS RME PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DI RSUD Dr. SOEGIRI LAMONGAN

Adinda Aulia Kusuma Rahayu¹, Fita Rusdian Ikawati², Lilik Afifah³

¹Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang, adindarahayu410@gmail.com

²Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang, fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id

³Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang, lilikafifah@itsk-soepraoen.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna akhir, yang dalam hal ini adalah petugas yang mengoperasikan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap penggunaan sistem RME di bagian pendaftaran pasien dengan mengadopsi pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka analisis. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melibatkan dua orang petugas pendaftaran rawat jalan sebagai informan utama. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi untuk memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem RME. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna paling menonjol terdapat pada dimensi format dan timeliness. Tampilan antarmuka yang dinilai terlalu padat serta keterlambatan proses validasi data menjadi kendala signifikan dalam alur kerja petugas pendaftaran. Sebagai solusi, penelitian ini mengusulkan penyederhanaan antarmuka pengguna yang dirancang untuk mempercepat proses verifikasi data pasien. Perbaikan desain antarmuka diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna sehingga petugas pendaftaran rawat jalan dapat bekerja lebih efisien. Dengan demikian, implementasi perbaikan tersebut diharapkan mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Kata kunci: RME, EUCS, Pendaftaran, Rawat Jalan

ABSTRACT

The use of Electronic Medical Record System (RME) in healthcare facilities has the main goal of improving the efficiency, accuracy, and quality of services provided to patients. Nonetheless, the successful implementation of this system depends heavily on the level of satisfaction of the end user, who in this case is the officer who operates the system. This study aims to analyze the satisfaction of outpatient enrollment officers with the use of the RME system in the patient enrollment section by adopting the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach as the analytical framework. This research was carried out at Dr. Soegiri Lamongan Hospital using a qualitative research method involving two outpatient registration officers as the main informants. Data collection was carried out through in-depth interviews and observations to obtain comprehensive information about the user experience in using the RME system. The results show that user dissatisfaction is most prominent in the format and timeliness dimensions. The interface display that is considered too congested and the delay in the data validation process are significant obstacles in the workflow of registration officers. As a solution, this study proposes a simplification of the user interface designed to speed up the process of verifying patient data. The interface design improvements are expected to improve the user experience so that outpatient registration officers can work more efficiently. Thus, the implementation of these improvements is expected to be able to support the implementation of more optimal health services and oriented towards user satisfaction.

Keywords: RME, EUCS, Registration, Outpatient

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit berfungsi sebagai institusi yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan dengan tugas memberikan layanan medis yang menyeluruh, cepat, dan berkualitas⁽¹⁾. Untuk mencapai tujuan ini, rumah sakit perlu didukung

oleh sistem informasi dan administrasi yang efektif. Salah satu elemen penting dalam operasional rumah sakit adalah pengelolaan data rekam medis pasien, yang menjadi landasan untuk pengambilan keputusan medis dan administratif. Rekam medis mencakup seluruh

riwayat kesehatan pasien, mulai dari diagnosis hingga tindakan medis yang diterima⁽²⁾. Sistem manual yang digunakan sebelumnya memiliki banyak keterbatasan, seperti risiko kehilangan data, akses yang terbatas, dan kebutuhan ruang penyimpanan yang besar⁽³⁾.

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transisi ke Rekam Medis Elektronik (RME) yang menyediakan pencatatan dan pengelolaan data pasien secara digital, aman, dan terstruktur, serta mendukung pelayanan yang lebih cepat dan efisien⁽⁴⁾. RME telah diterapkan di berbagai rumah sakit, termasuk RSUD Dr. Soegiri Lamongan, mulai dari proses pendaftaran hingga pelaporan hasil perawatan. Sistem ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan data medis. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis,⁽⁵⁾ penerapan RME kini menjadi kewajiban. Namun, keberhasilan sistem ini sangat tergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna, terutama tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan sistem⁽⁶⁾.

Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna, pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) dapat diterapkan. EUCS mengevaluasi efektivitas sistem berdasarkan lima dimensi utama: konten, keakuratan, *format*, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan⁽⁷⁾. Penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara dimensi lainnya masih perlu ditingkatkan. Evaluasi ini penting untuk menyempurnakan sistem RME dan merumuskan strategi pengembangan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna⁽⁸⁾.

Berdasarkan studi kasus yang peneliti temukan, RSUD Dr. Soegiri Lamongan telah mengimplementasikan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) sejak beberapa tahun terakhir sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan kesehatan. Namun, pada bulan November 2024 rumah sakit ini melakukan pergantian vendor penyedia sistem RME dengan harapan meningkatkan kinerja sistem dan efisiensi operasional. Setelah implementasi sistem baru,

beberapa petugas pendaftaran rawat jalan menyatakan ketidakpuasan terhadap pengalaman penggunaan sistem tersebut. Ketidakpuasan ini terutama muncul pada tampilan antarmuka yang dinilai terlalu padat dan tidak ramah pengguna sehingga menyulitkan dalam navigasi cepat saat melayani pasien.

Selain itu, masih sering terjadi keterlambatan dalam munculnya notifikasi keberhasilan pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) yang seharusnya diterima secara *real-time*. Keterlambatan ini menyebabkan proses pelayanan terganggu karena petugas harus menunggu kepastian dari sistem sebelum melanjutkan langkah berikutnya. Kondisi tersebut tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga menambah beban kerja mental petugas terutama pada jam-jam sibuk. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) di RSUD Dr. Soegiri Lamongan sebagai dasar penyusunan usulan perbaikan antarmuka pengguna.

II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Penelitian melibatkan dua orang petugas pendaftaran rawat jalan sebagai informan utama yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria terlibat langsung dalam proses pendaftaran pasien, telah menggunakan sistem RME sebelum dan sesudah pergantian vendor pada November 2024, serta memiliki pengalaman dalam mengoperasikan sistem RME. Informan pertama memiliki pengalaman kerja sekitar >5 tahun, sedangkan informan kedua memiliki pengalaman kerja <5 tahun.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan dengan

mengamati alur penggunaan sistem, tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, kecepatan pelayanan, dan kendala yang muncul selama penggunaan sistem. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan tematik berdasarkan lima dimensi End-User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara dan observasi lapangan untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik (Ethical Clearance) dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen dengan Nomor KEPK-EC/603/V/2026. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian kepada seluruh informan. Partisipasi informan dilakukan secara sukarela setelah memberikan persetujuan (*informed consent*), serta identitas informan dijaga kerahasiaannya selama proses penelitian. Inovasi berupa usulan perbaikan antarmuka pengguna (UI/UX) dikembangkan berdasarkan hasil temuan lapangan dan prinsip-prinsip desain antarmuka pengguna

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan berdasarkan metode EUCS

a. Dimensi content

Dimensi *content* digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap isi yang disediakan oleh suatu sistem informasi. Isi tersebut mencakup fungsi, fitur, serta informasi yang dihasilkan sistem untuk mendukung kebutuhan pengguna. Selain itu, dimensi *content* juga mengevaluasi sejauh mana informasi yang disajikan telah sesuai, lengkap, dan relevan dengan kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi RME sudah diterapkan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan dan menyediakan *content* yang cukup membantu pengguna. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kelengkapan, relevansi, dan

kemudahan akses informasi agar semakin optimal dalam mendukung kebutuhan operasional. Beberapa penyesuaian manual yang saat ini dilakukan oleh pengguna menjadi sinyal penting untuk menyempurnakan sistem demi meningkatkan efisiensi pelayanan. Informan pertama menyampaikan bahwa "*aplikasi yang kami pakai masih sangat baru, sedalam pengetahuan saya dalam pengoperasiannya belum memberikan keseluruhan informasi yang dibutuhkan*" serta "*belum sepenuhnya memberikan informasi yang saya butuhkan.*" Sementara itu, informan kedua menyatakan bahwa sebagian besar informasi dalam aplikasi telah sesuai dengan kebutuhannya, namun masih terdapat beberapa menu dan elemen yang kurang relevan untuk mendukung pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan analisis hasil wawancara kedua informan, ditemukan adanya kesamaan pandangan bahwa sistem RME telah menyediakan informasi yang mendukung proses pendaftaran pasien, namun kelengkapan dan relevansi informasi yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional petugas. Informan pertama lebih menekankan bahwa informasi yang disediakan masih belum lengkap, sedangkan informan kedua menyoroti adanya beberapa menu yang kurang relevan dengan tugas pendaftaran. Perbedaan penekanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi setiap pengguna dapat berbeda sesuai pengalaman penggunaan sistem, tetapi keduanya sepakat bahwa penyempurnaan *content* diperlukan agar sistem lebih efektif dalam mendukung proses pelayanan. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa dimensi *content* pada sistem RME belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara informasi yang disediakan sistem dengan kebutuhan pengguna dalam menjalankan proses pendaftaran pasien secara efisien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Utami⁽⁹⁾ yang menunjukkan bahwa kualitas *content* yang baik tidak hanya membantu pengguna dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan petugas terhadap sistem. Ketika petugas merasa bahwa informasi yang disajikan

akurat dan bermanfaat maka petugas cenderung lebih terlibat dan menggunakan sistem dengan lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi pengembang sistem RME untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas content yang disediakan, agar dapat memenuhi harapan pengguna dan menciptakan pengalaman yang lebih baik.

b. Dimensi Format

Dimensi *format* menilai kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka sistem serta cara penyajian informasi yang dihasilkan. Aspek yang dievaluasi meliputi kerapihan tata letak, kemudahan membaca informasi, konsistensi tampilan, serta daya tarik antarmuka. Tampilan sistem yang terstruktur dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta mendukung efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, informan pertama menyampaikan bahwa "*struktur menu belum teratur, banyak opsi informasi yang belum paham penggunaannya*," serta menilai bahwa "*tampilannya kurang praktis, banyak tampilan yang kurang diperlukan*" dan "*tampilan aplikasi kurang menarik, begitu juga hasil yang ditampilkan masih sedikit membingungkan*." Informan kedua juga mengungkapkan bahwa masih terdapat banyak menu yang belum jelas fungsinya sehingga menyulitkan proses penggunaan aplikasi. Selain itu, beberapa elemen pada tampilan dinilai kurang relevan dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari sehingga mengurangi kenyamanan saat melakukan pendaftaran pasien.

Berdasarkan analisis hasil wawancara kedua informan, diketahui bahwa keduanya memiliki persepsi yang serupa mengenai dimensi *format*, yaitu tampilan antarmuka sistem belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna. Informan pertama lebih menyoroti tata letak dan tampilan visual yang kurang praktis, sedangkan informan kedua menekankan bahwa banyaknya menu yang belum dipahami serta keberadaan elemen yang kurang relevan menyebabkan proses navigasi menjadi kurang efisien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pada dimensi *format* tidak hanya berkaitan dengan

aspek estetika, tetapi juga memengaruhi kemudahan pengguna dalam menemukan informasi dan menyelesaikan proses pendaftaran pasien. Dengan demikian, penyederhanaan struktur menu, pengelompokan informasi yang lebih sistematis, serta pengurangan elemen yang tidak diperlukan menjadi aspek yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan antarmuka sistem RME.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri⁽¹⁰⁾ yang menyatakan bahwa dimensi *format* dalam sistem RME sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Mereka menekankan bahwa tata letak dan struktur informasi yang jelas memainkan peran penting dalam cara pengguna berinteraksi dengan sistem. Dalam hal ini, dimensi *format* mencakup berbagai elemen seperti pengaturan teks, penggunaan ruang, dan komposisi visual. Semua ini dapat berdampak pada kenyamanan pengguna. Jika *format* tidak diatur dengan baik, pengguna mungkin akan kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan sehingga pada akhirnya dapat mengurangi efisiensi dan kepuasan mereka saat menggunakan sistem. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan aspek-aspek ini agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan lebih menyenangkan.

c. Dimensi Ease Of Use

Dimensi *ease of use* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan sistem saat digunakan. Penilaian pada dimensi ini mencakup kemudahan pengguna dalam mempelajari cara kerja sistem, memasukkan dan mengolah data, serta memperoleh informasi yang dibutuhkan. Semakin mudah sistem dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi RME memiliki potensi untuk mendukung proses kerja petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kemudahan penggunaan sistem, terutama pada tahap awal implementasi. Informan pertama menyampaikan bahwa "*membutuhkan waktu pemahaman dan pembelajaran yang lumayan lama*" serta "*saat ini*

masih kurang karena jika ada kendala kita melapor melalui WhatsApp" ketika ditanya mengenai ketersediaan panduan penggunaan sistem. Informan kedua juga menyampaikan bahwa pada saat pertama kali menggunakan sistem, pengguna harus memperhatikan penggunaan huruf besar dan huruf kecil pada kata sandi, berbeda dengan sistem sebelumnya yang lebih fleksibel. Selain itu, ketika mengalami kendala penyelesaian masalah masih bergantung pada bantuan dari penyedia layanan sistem informasi.

Berdasarkan analisis hasil wawancara kedua informan, diketahui bahwa keduanya mengalami proses adaptasi pada awal penggunaan sistem RME. Informan pertama lebih menekankan lamanya proses pembelajaran serta belum tersedianya fitur bantuan yang terintegrasi dalam aplikasi, sedangkan informan kedua menyoroti perubahan mekanisme penggunaan sistem, seperti pengaturan kata sandi dan ketergantungan pada penyedia layanan ketika terjadi kendala. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* belum sepenuhnya optimal karena pengguna masih memerlukan bantuan eksternal untuk memahami maupun mengatasi permasalahan yang muncul selama menggunakan sistem. Oleh karena itu, penyediaan panduan penggunaan yang lebih jelas, fitur bantuan (*help menu*) yang terintegrasi, serta penyederhanaan alur penggunaan diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kemandirian pengguna dalam mengoperasikan sistem RME.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Saleh dan Korompis⁽⁷⁾ bahwa kemudahan dalam penggunaan sistem yang sering disebut sebagai dimensi *ease of use* memiliki peranan yang sangat penting bagi kelompok tenaga medis. Hal ini terlihat dari tingginya frekuensi penggunaan sistem oleh para tenaga medis, yang menunjukkan bahwa mereka sering berinteraksi dengan sistem tersebut. Dalam penilaian mereka, sistem ini telah berhasil memberikan kemudahan penggunaan yang sangat baik, sehingga para tenaga medis merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakannya.

d. Dimensi accuracy

Dimensi *accuracy* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan sistem dalam mengolah data menjadi informasi. Penilaian pada dimensi ini berfokus pada kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang benar, konsisten, dan sesuai dengan data yang diinputkan oleh pengguna, serta meminimalkan terjadinya kesalahan (*error*).

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, kedua informan menilai bahwa sistem RME secara umum telah mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan data yang diinputkan. Namun, dalam kondisi tertentu masih ditemukan kendala yang memengaruhi keakuratan informasi. Informan pertama menyampaikan bahwa "*sering terjadi error jaringan sehingga data tidak langsung masuk ke sistem*" dan mengungkapkan bahwa pernah ditemukan perubahan status pasien, seperti Ny menjadi Nn, sehingga petugas perlu melakukan pengecekan ulang sebelum proses pelayanan dilanjutkan. Informan kedua juga menyampaikan bahwa data yang ditampilkan umumnya telah sesuai, namun ketelitian petugas tetap diperlukan untuk memastikan informasi yang diproses benar dan tidak terjadi kesalahan selama proses pendaftaran.

Selain itu, sistem ini dirancang untuk mendukung integritas data secara *real-time* sehingga memudahkan sinkronisasi informasi dengan sistem pusat ketika kondisi jaringan memungkinkan. Fitur ini memastikan bahwa data yang ditampilkan selalu relevan dan terkini sehingga memberikan kepercayaan penuh kepada petugas dalam melakukan verifikasi. Meskipun demikian, berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa gangguan jaringan yang terjadi pada kondisi tertentu masih dapat memengaruhi proses sinkronisasi data sehingga petugas tetap perlu melakukan verifikasi ulang terhadap informasi yang ditampilkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Herwati dkk⁽¹¹⁾ yang menyatakan bahwa data yang dihasilkan oleh Rekam Medis Elektronik (RME) sudah berjalan dengan baik. Ketepatan dan kejelasan dalam pencatatan data sangat penting, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan, di mana keputusan medis sering kali bergantung

pada informasi yang tersedia. Dengan sistem RME yang berfungsi dengan baik, tenaga medis dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan data pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi yang diperlukan. Penilaian pada dimensi ini berfokus pada kemampuan sistem dalam memproses data dan menampilkan hasil secara cepat sesuai kebutuhan pengguna. Sistem yang memiliki respons cepat dan mampu menyediakan informasi secara *real-time* akan mendukung kelancaran proses kerja serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, informan pertama menyampaikan bahwa *"notifikasi sudah ada, tetapi ketika jaringan bermasalah notifikasi sering terlambat muncul bahkan kadang tidak muncul sama sekali."* Selain itu, informan pertama juga menjelaskan bahwa notifikasi keberhasilan maupun kegagalan ditampilkan dengan indikator warna, namun durasinya terlalu singkat sehingga sulit dibaca sebelum menghilang. Informan kedua juga mengungkapkan bahwa proses pencarian informasi masih membutuhkan waktu karena petugas harus membuka beberapa menu untuk memperoleh data yang diperlukan, sehingga memperlambat proses pelayanan terutama pada saat jumlah pasien meningkat.

Berdasarkan analisis hasil wawancara kedua informan, diketahui bahwa kendala pada dimensi *timeliness* tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan respons sistem, tetapi juga oleh stabilitas jaringan dan desain antarmuka aplikasi. Informan pertama lebih menyoroti keterlambatan munculnya notifikasi akibat gangguan jaringan, sedangkan informan kedua menekankan lamanya proses pencarian informasi karena struktur menu yang belum efisien. Kedua temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem telah menyediakan informasi secara *real-time*, kecepatan akses informasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional petugas pendaftaran. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi performa sistem, peningkatan

stabilitas proses sinkronisasi, serta penyederhanaan navigasi antarmuka agar informasi dapat diakses lebih cepat dan mendukung kelancaran pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Saputra dkk⁽¹²⁾ yang menyatakan bahwa dimensi *timeliness* tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan respons sistem dalam menampilkan informasi, tetapi juga oleh kemampuan sistem menyediakan informasi yang dapat diakses secara tepat waktu untuk mendukung proses kerja pengguna. Pada penelitian ini, keterlambatan notifikasi akibat gangguan jaringan, durasi notifikasi yang terlalu singkat, serta proses pencarian informasi yang masih memerlukan banyak tahapan menunjukkan bahwa informasi belum dapat diterima secara optimal pada saat dibutuhkan. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efisiensi kerja petugas dalam melakukan proses pendaftaran dan pengambilan keputusan administratif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, penyempurnaan mekanisme notifikasi, serta penyederhanaan navigasi antarmuka agar informasi dapat disampaikan secara lebih cepat, jelas, dan mudah diakses oleh pengguna.

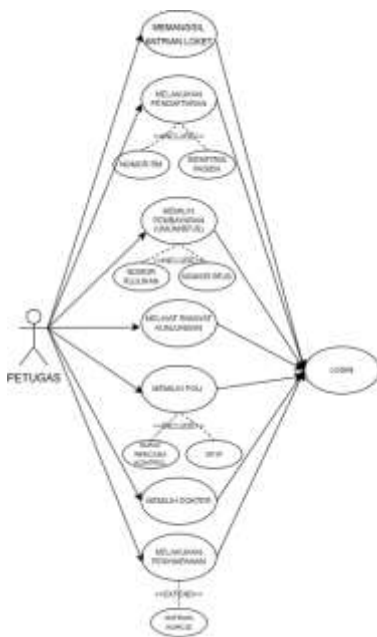
2. Justifikasi pengembangan sistem

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem RME belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi *content*, pengguna mengharapkan informasi yang lebih lengkap dan relevan dengan kebutuhan operasional. Pada dimensi *format*, tampilan antarmuka dinilai terlalu padat sehingga menyulitkan pencarian informasi. Dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa pengguna masih memerlukan waktu adaptasi dan bantuan eksternal ketika menghadapi kendala. Selanjutnya, pada dimensi *accuracy*, meskipun sistem mampu menghasilkan informasi yang sesuai dengan data masukan, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan dan perlunya verifikasi ulang terhadap beberapa data. Sementara itu, pada dimensi *timeliness*, keterlambatan notifikasi, proses sinkronisasi data, dan navigasi yang

kurang efisien menyebabkan informasi belum selalu dapat diperoleh secara tepat waktu.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan pengembangan sistem yang berfokus pada penyederhanaan antarmuka, peningkatan kualitas penyajian informasi, serta optimalisasi alur proses agar sistem lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan rancangan *use case diagram* sebagai dasar pengembangan sistem yang mengakomodasi kebutuhan fungsional pengguna berdasarkan hasil evaluasi EUCS.

3. Use Case Diagram



Gambar 1. *Use Case Diagram*

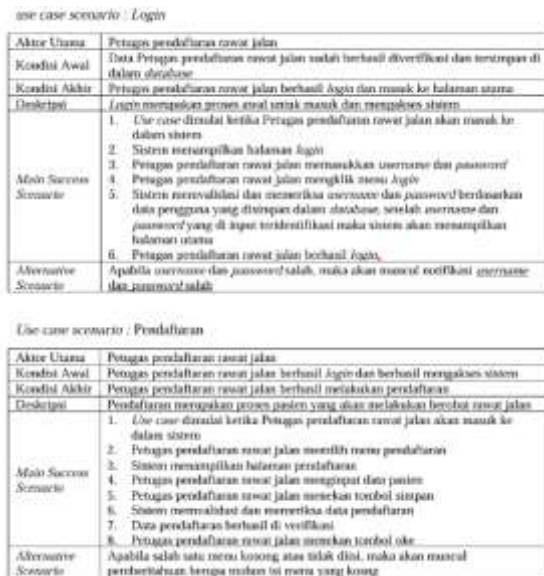
Diagram *use case* yang ditampilkan memberikan gambaran tentang alur kerja petugas pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) saat menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Diagram ini menjelaskan bagaimana petugas berinteraksi dengan sistem, mulai dari langkah awal hingga proses pendaftaran pasien selesai. Proses dimulai ketika petugas melakukan *login* ke dalam sistem dengan memasukkan *username* dan *password* mereka. Setelah berhasil masuk, petugas akan memanggil antrian pasien dari loket yang tersedia. Selanjutnya, petugas melanjutkan ke tahap pendaftaran dengan mengisi berbagai informasi penting, seperti nomor rekam medis, identitas pasien, nomor

rujukan, dan nomor BPJS untuk pasien yang terdaftar dalam Jaminan Kesehatan Nasional.

Setelah semua data dimasukkan, petugas menentukan jenis pembayaran, apakah itu umum atau menggunakan BPJS dan kemudian memilih poli yang sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan surat rencana kontrol dan dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP). Setelah poli dan dokter ditentukan, data pasien akan disimpan dalam sistem, dan sistem akan menghasilkan karcis antrian untuk pasien tersebut. Petugas juga dapat mengakses riwayat kunjungan pasien sebelumnya jika diperlukan. Setelah semua langkah selesai, petugas dapat keluar dari sistem dengan menggunakan fitur logout. Diagram ini menunjukkan bahwa sistem RME melibatkan proses yang cukup kompleks dan banyak elemen data. Oleh karena itu, penting untuk memiliki antarmuka yang sederhana dan efisien agar petugas dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih mudah dan lancar.

4. Use case scenario

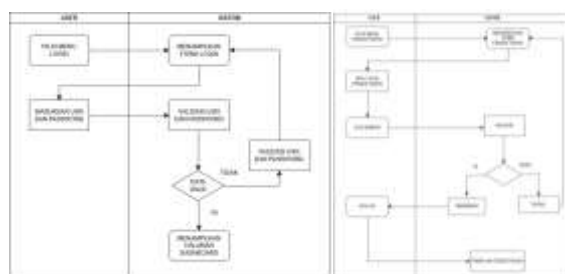
Use case scenario merupakan urutan spesifik dari aksi dan interaksi antara aktor dan sistem yang menggambarkan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem dalam konteks tertentu. Dalam konteks analisis RME untuk pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan, skenario-skenario ini memegang peranan yang sangat penting. Hal ini tidak hanya membantu dalam memahami alur kerja dan fungsionalitas sistem yang akan dikembangkan, tetapi juga memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana pengguna seperti petugas pendaftaran dan pasien yang akan berinteraksi dengan sistem tersebut.



Gambar 2. Use case scenario login dan pendaftaran

Dengan mendefinisikan skenario secara rinci seperti pada gambar 2, dapat diidentifikasi berbagai kebutuhan dan harapan pengguna serta potensi tantangan yang mungkin dihadapi selama proses pendaftaran. Hal ini memungkinkan tim pengembang untuk merancang sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga mudah di pahami dan mudah digunakan. Selain itu, pemahaman yang jelas tentang skenario interaksi ini memastikan bahwa sistem yang dirancang dapat memenuhi ekspektasi petugas pendaftaran rawat jalan dan meningkatkan kepuasan mereka sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan.

5. Activity Diagram



Gambar 3. Activity diagram login dan pendaftaran

Activity diagram proses login pada sistem RME menggambarkan interaksi antara pengguna (user) dan sistem dalam mengakses layanan

sistem. Proses dimulai dari pengguna yang memilih menu *login*. Setelah itu, sistem akan menampilkan form *login* untuk diisi oleh pengguna. Pengguna kemudian memasukkan *username* dan *password*. Data ini akan divalidasi oleh sistem. Jika data tidak valid, maka sistem akan kembali meminta pengguna mengisi ulang *username* dan *password*. Namun, jika data yang dimasukkan valid, maka sistem akan menampilkan halaman *dashboard* sebagai tanda bahwa proses *login* berhasil dan pengguna telah diberikan akses ke sistem sesuai hak akses yang dimiliki. Diagram ini menekankan pentingnya proses verifikasi dalam menjaga keamanan dan memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses sistem RME.

Pada *activity diagram* proses pendaftaran pasien rawat jalan, alur dimulai dari pengguna (petugas) yang memilih menu pendaftaran. Setelah menu terbuka, sistem akan menampilkan form pendaftaran. Petugas kemudian menginput data pendaftaran pasien sesuai dengan identitas dan kebutuhan medisnya. Selanjutnya, data yang dimasukkan akan divalidasi oleh sistem. Jika data tidak valid, maka proses akan dianggap gagal dan petugas diarahkan untuk melakukan input ulang. Jika data valid, sistem akan menampilkan ringkasan konfirmasi. Setelah data dikonfirmasi oleh petugas, maka sistem menyimpan data dan menampilkan bukti bahwa pendaftaran telah berhasil dilakukan. *Activity diagram* ini menunjukkan bagaimana sistem membantu petugas dalam melakukan pendaftaran secara sistematis serta memastikan bahwa hanya data yang valid yang akan diproses lebih lanjut ke tahap pelayanan medis.

6. Desain interface

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu masalah utama yang dikeluhkan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan setelah pergantian vendor sistem Rekam Medis Elektronik (RME) adalah tampilan antarmuka pada halaman pendaftaran pasien. Banyak petugas merasa bahwa antarmuka yang ada terlalu padat, rumit, dan kurang terstruktur secara visual sehingga menyulitkan mereka untuk memasukkan data dengan cepat dan akurat. Informasi yang seharusnya mudah diakses justru tersebar di berbagai bagian layar

yang membingungkan. Akibatnya, petugas harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan proses pendaftaran terutama saat jumlah pasien meningkat. Hal ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga menambah beban mental dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.



Gambar 4. Desain ulang interface pendaftaran rawat jalan

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penyederhanaan desain antarmuka berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan mengacu pada prinsip dasar UI/UX, yaitu penyederhanaan tampilan (*simplicity*), konsistensi antarmuka (*consistency*), kemudahan navigasi (*easy navigation*), dan penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penyederhanaan dilakukan dengan mengurangi elemen visual yang tidak mendukung proses pendaftaran, seperti kolom nama panggilan, pendidikan, suku, foto, alamat e-mail, dan nomor telepon rumah (Gambar 4). Selain itu, informasi dikelompokkan mengikuti alur kerja petugas pendaftaran sehingga memudahkan pengguna dalam menemukan data yang diperlukan dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

Reorganisasi menu juga akan dilakukan agar lebih linear dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan fungsi

yang mereka butuhkan tanpa harus melalui banyak langkah yang membingungkan. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa solusi yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan kerja petugas pendaftaran. Dengan pendekatan ini, sistem RME tidak hanya akan berfungsi sebagai alat pencatatan data tetapi juga sebagai sistem yang mendukung produktivitas dan kenyamanan kerja.

Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pasien secara keseluruhan. Dengan desain yang lebih sederhana dan fungsional maka petugas pendaftaran akan dapat bekerja dengan lebih cepat yang akan berdampak positif pada pengalaman pasien.

7. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan dengan melibatkan dua informan yang merupakan petugas pendaftaran rawat jalan, sehingga hasil penelitian menggambarkan pengalaman pengguna pada unit tersebut dan belum dapat digeneralisasikan ke fasilitas pelayanan kesehatan lain. Kedua, evaluasi sistem dilakukan menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang berfokus pada tingkat kepuasan pengguna, sehingga belum mencakup aspek lain, seperti pengukuran *usability* secara kuantitatif maupun evaluasi kinerja sistem secara teknis. Ketiga, rancangan *use case diagram* dan usulan desain antarmuka yang dikembangkan dalam penelitian ini belum diimplementasikan maupun diuji kepada pengguna, sehingga efektivitas usulan perbaikan perlu dikaji lebih lanjut pada penelitian berikutnya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum, sistem RME cukup membantu dalam proses administrasi pasien. Namun, ada dua aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan, yaitu tampilan (*format*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Para petugas merasa bahwa tampilan antarmuka sistem masih terlalu padat, kurang *user-friendly*, dan membingungkan sehingga menghambat efisiensi kerja mereka.

Selain itu, keterlambatan notifikasi mengenai keberhasilan pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) juga menjadi kendala yang signifikan dalam kelancaran alur kerja. Oleh karena itu, saran untuk desain ulang antarmuka halaman pendaftaran pasien rawat jalan menjadi sangat penting. Dengan menciptakan tampilan yang lebih bersih dan minimalis serta mengelompokkan informasi secara logis sehingga pengguna akan merasa lebih nyaman dan tidak kewalahan saat mengisi data pasien.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengimplementasikan dan menguji efektivitas rancangan antarmuka yang diusulkan terhadap tingkat kepuasan pengguna maupun kinerja pelayanan. Selain itu, penelitian dapat melibatkan jumlah informan yang lebih banyak dari berbagai unit pelayanan serta menggunakan metode evaluasi usability atau User Experience (UX) lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas sistem RME.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD Dr. Soegiri Lamongan, khususnya Ibu Laelatul Ma'rufah, A.Md.PK., selaku Kepala Instalasi Rekam Medis, atas izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Fita Rusdian Ikawati, S.E., M.M., M.Kes. dan Ibu Lilik Afifah, S.E., M.Kes. atas bimbingan dan masukan dalam penyusunan artikel ini.

Referensi

1. Risa Setia Ismandani, Anastasia Lina Dwi Nursanti, Lilik Sriwiyati, Hendra Dwi Kurniawan, Muljadi Hartono. KEPUASAN TENAGA MEDIS DAN TENAGA KESEHATAN DALAM IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK (RME) DI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. *KOSALA J Ilmu Kesehat.* 2023;11(2):173–81.
2. Kamal S, Mayasari N, Khairani D. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang. 2024;9(2):124–34.
3. Wafi F Al, Wahab S. TINJAUAN TRANSISI REKAM MEDIS MANUAL MENUJU ELEKTRONIK GUNA MENUNJANG EFEKTIVITAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT EDELWEISS. 2024;8:4862–7.
4. Fitriani A, Zakiyah E, Pratama BA, Kurnianingsih W. DI PUSKESMAS WERU DENGAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION). 2024;13(1).
5. RI DK. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. 2022;151(2):1–19.
6. Saryadi S, Listyorini PI, Dyah L, Arini D, Marsha A. Analisis Kepuasan PMIK Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di RSUD Dr . Moewardi Universitas Duta Bangsa Surakarta , Indonesia Information System (PROMIS) yang diangkat untuk berorientasi pada masalah dari berbagai Metode End. 2025;
7. Malindra Saleh, Grace Esther Caroline Korompis EMM. Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Medis Terhadap Implementasi Electronic Medical Record di. 2024;15(3):1333–40.
8. Nirmawati I, Wulandari S, Widiyoko A. Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Puskesmas Ngemplak Boyolali. 2024;03(03):139–47.
9. Utami AC. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Inov Kesehat Glob.* 2024;1(3):17–27.
10. Rechika Amelia Eka Putri1 DRE. KEPUASAN PENGGUNAAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DENGAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) PADA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT EMANUEL Desni1,. *Med nuticia.* 2024;4(1):1–6.
11. Herwati I, Ayu JP, Mustafida L. End User Computing Statisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital. *J Manaj Kesehat Indones.* 2023;11(3):260–8.
12. Saputra MG, Munaa N, Purwanta SA. Evaluasi Kepuasan Pengguna RME di RS Rumah Sakit X Dengan Metode End User Computing Satisfaction. 2025;4(1):43–51.