

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2023). Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit diselenggarakan dengan tujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan serta meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (Kemenkes RI, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar sangat bergantung pada kualitas informasi pelayanan kesehatan yang berasal dari data pelayanan kesehatan yang tercantum dalam rekam medis. Sejalan dengan kondisi tersebut, rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan harus menerapkan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes RI, 2022). Hatta (2014) dalam Mayori (2020) menyatakan bahwa rekam medis yang akurat dapat digunakan untuk mengetahui besarnya pembayaran yang harus dibayar secara tunai ataupun melalui asuransi.

Pembayaran pelayanan kesehatan dalam program JKN dilakukan oleh BPJS kesehatan menggunakan sistem INA-CBG (*Indonesian Case Base Group*) (Kemenkes RI, 2018). Pembayaran pelayanan kesehatan tersebut dilakukan melalui aplikasi INA-CBG yang telah dimulai sejak 1 Januari 2014. Pembayaran dengan sistem tersebut tidak lagi merinci tagihan berdasarkan rincian pelayanan yang diberikan, melainkan hanya dengan menyampaikan diagnosis keluar pasien dan kode DRG. Sehingga, peran koding menjadi penting karena besar kecilnya tarif yang muncul dalam aplikasi INA-CBG ditentukan oleh kode diagnosis dan prosedur (Indawati dkk., 2018).

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit rujukan nasional berdasarkan dan dikategorikan sebagai Rumah Sakit Kelas

A milik Kementerian Kesehatan yang berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan. Sejalan dengan kondisi tersebut RSUP dr. Hasan Sadikin berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dilakukan melalui banyak aspek termasuk perbaikan dalam instalasi rekam medis. Instalasi rekam medis di rumah sakit ini dipimpin oleh kepala instalasi rekam medis yang membawahi 6 sub instalasi yang salah satunya merupakan sub instalasi koding klaim JKN rawat jalan.

Pengajuan klaim JKN di RSUP dr. Hasan Sadikin telah dilakukan menggunakan aplikasi E-Klaim RSHS yang telah terintegrasi (*bridging*) dengan aplikasi e-klaim INA-CBG Kemenkes versi 5.8.6 serta dapat diakses oleh pihak verifikator BPJS. E-Klaim RSHS diterapkan sejak April tahun 2023 dengan tujuan memproses dan mengintegrasikan seluruh proses klaim JKN secara elektronisasi dengan *respon time* yang lebih cepat. Meski demikian, sejak diterapkannya E-Klaim RSHS masih didapati bahwa capaian persentase pengiriman pengajuan klaim JKN rawat jalan masih belum mencapai 100%.

Tabel 1.1 Persentase Capaian Klaim JKN Rawat Jalan Sebelum Tanggal 10 Setiap Bulan

Bulan	SEP Terbit	Tanggal Pengiriman Klaim	Jumlah Klaim Dikirim	Persentase
April	23.891	10 Mei	19.032	80%
Mei	34.981	14 Juni	26.410	75%
Juni	30.633	10 Juli	23.702	77%
Juli	34.520	08 Agustus	26.811	78%
Agustus	36.677	08 September	30.102	82%
September	33.947	09 Oktober	26.398	78%
Rata-Rata				78,3%

Sumber: Data Sekunder RSHS (2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata capaian klaim JKN rawat jalan sebelum tanggal 10 bulan berikutnya sebesar 78,3% dengan capaian tertinggi pada Bulan April sebesar 80%. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan indeks kinerja unit pada subunit koding klaim JKN rawat jalan bahwa capaian pengiriman klaim setiap bulannya sebelum tanggal 5 bulan berikutnya sebesar 90%. Selain itu, kondisi

tersebut bertolak belakang dengan ketentuan bahwa klaim diajukan secara kolektif oleh fasilitas pelayanan kesehatan maksimal tanggal 10 bulan berikutnya (BPJS Kesehatan 2014).

Permasalahan lain terkait penerapan E-Klaim RSHS bagi petugas dalam pelaksanaan koding klaim JKN yaitu adanya ketidaksesuaian SBPK (Surat Bukti Pelayanan Kesehatan), *billing*, dan atau bukti pelayanan penunjang pada SEP (Surat Eligibilitas Peserta) yang telah terverifikasi siap koding. Permasalahan tersebut diketahui berdasarkan hasil observasi terhadap 267 sampel SEP siap coding Bulan September 2023.

Tabel 1.2 Jumlah Ketidaklengkapan/Ketidaksesuaian SEP Siap Koding Bulan September 2023

Komponen	Lengkap/Sesuai	Tidak Lengkap/ Tidak Sesuai
SBPK	218	49
<i>Billing</i>	239	28
Bukti Penunjang	257	10

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 1.2 menunjukkan adanya ketidaksesuaian SBPK, *billing*, dan bukti penunjang pada SEP terverifikasi siap koding. Permasalahan ini dapat menghambat kinerja petugas koding karena SEP yang terverifikasi siap koding dalam sistem seharusnya sudah lengkap dan siap untuk dilakukan kodefikasi. Selain itu, ketidaksesuaian SBPK, *billing*, dan bukti penunjang dapat menyulitkan proses koding karena koder kesulitan mengetahui pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. (Kemenkes RI, 2021) menjelaskan bahwa koder bertugas melakukan kodefikasi diagnosis dan tindakan dan peran koding sangat penting karena menentukan biaya yang dibayarkan ke rumah sakit.

Berdasarkan temuan permasalahan yang terjadi pada penerapan sistem E-Klaim RSHS, diperlukan adanya suatu evaluasi untuk memperbaiki kendala yang terjadi pada sistem. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengevaluasi sistem adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Evaluasi sistem menggunakan metode EUCS menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan

(*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Siregar 2021). Metode EUCS bertujuan mengetahui harapan serta kenyataan pengguna untuk menilai sejauh mana sistem dapat memberikan kemudahan dan memberikan manfaat kepada pengguna tersebut (Nissa, Erawantini, dan Roziqin 2020). Sehingga, penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna E-Klaim RSHS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan menggunakan metode EUCS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditinjau dari variabel isi (*content*).
2. Mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditinjau dari variabel keakuratan (*accuracy*).
3. Mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditinjau dari variabel tampilan (*format*).
4. Mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditinjau dari kepuasan pengguna (*easy of use*).
5. Mengevaluasi penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung ditinjau dari variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

6. Mengidentifikasi rata-rata kepuasan penerapan E-Klaim RSHS pada petugas koding klaim JKN rawat jalan berdasarkan metode EUCS.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Manfaat Bagi Penulis

Memperoleh pengalaman dan pengetahuan secara langsung terkait proses pelayanan rekam medis khususnya dalam hal pelaksanaan koding klaim JKN rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai pintu awal bagi mahasiswa untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Akademik

Untuk memberikan bekal wawasan dan pengalaman kepada mahasiswa sebagai calon tenaga ahli pada bidang rekam medis agar dapat melakukan penelitian dengan baik, serta mendapat gambaran dan mengetahui prosedur pelayanan di rumah sakit yang berkaitan dengan rekam medis dan informasi kesehatan.

3. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Menjadi masukan terkait evaluasi sistem E-Klaim yang telah diterapkan guna melaksanakan analisa dan pengembangan sistem dan sebagai referensi perpustakaan untuk penelitian selanjutnya dengan topik sejenis.

1.3 Lokasi Dan Waktu

1. Lokasi PKL

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung yang beralamat di Jalan Pasteur Nomor 38, Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat.

2. Waktu PKL

Pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan dalam rentan waktu 3 bulan, dimulai dari Tanggal 18 September 2023 sampai dengan 11 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penyusunan laporan ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan secara lebih mendalam tentang evaluasi penerapan E-Klaim RSHS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung berdasarkan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan variabel berupa isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Metode ini menurut Doll and Torkzadeh (1988) dalam (Putri 2023) yaitu metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu aplikasi sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Variabel dalam metode EUCS menurut Doll & Torkzadeh (1988) dalam (Putri 2023):

- a. Variabel *Content*: mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem, biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- b. Variabel *Accuracy*: mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input dan mengolahnya menjadi informasi. Diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input, dan terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
- c. Variabel *Format*: mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem menarik dan tampilan dari sistem memudahkan penggunaan sistem sehingga dapat berpengaruh terhadap efektivitas pengguna.
- d. Variabel *Ease of Use*: mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. Variabel *Timeliness*: mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan

oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

1.4.2 Metode Penelitian

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penerapan E-Klaim RSHS oleh petugas koding klaim JKN rawat jalan untuk mendapatkan informasi terkait fenomena yang diinginkan.

2. Kuisisioner

Kuisisioner dibuat untuk mengetahui penilaian petugas terhadap sistem yang digunakan berdasarkan metode EUCS. Kuisisioner ini disebarakan kepada 13 orang petugas koding klaim JKN rawat jalan dengan total 17 pernyataan sebagai berikut.

Tabel 1.3 Daftar Pernyataan dalam Kuisisioner

Variabel	Nomor	Pernyataan
Isi (<i>Content</i>)	P1.1	Isi dari informasi dalam E-Klaim RSHS sudah lengkap dan jelas
	P1.2	Isi dari informasi dalam E-Klaim RSHS sesuai kebutuhan anda
	P1.3	Isi dari informasi dalam E-Klaim RSHS mudah dipahami
Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	P2.1	E-Klaim RSHS telah menampilkan informasi yang benar dan akurat
	P2.2	Fitur yang di klik dalam E-Klaim RSHS sesuai dengan tampilan halaman
	P2.3	Kesesuaian informasi yang ditampilkan dengan informasi yang dicari
	P2.4	E-Klaim RSHS telah memiliki fitur peringatan ketika terjadi kesalahan dalam input data
Tampilan (<i>Format</i>)	P3.1	Desain tampilan E-Klaim RSHS memiliki pengaturan warna yang menarik
	P3.2	Desain tampilan E-Klaim RSHS memiliki layout yang memudahkan untuk pencarian informasi
	P3.3	Kejelasan tampilan dan tulisan dalam E-Klaim RSHS dapat mudah terbaca oleh pengguna
Kemudahan Pengguna (<i>Easy Of Use</i>)	P4.1	E-Klaim RSHS sangat nyaman dan mudah digunakan
	P4.2	E-Klaim RSHS mudah diakses tanpa batas tempat dan waktu (kapanpun dan dimanapun)
	P4.3	E-Klaim RSHS memberikan kemudahan dalam penelusuran/ berpindah halaman
	P4.4	E-Klaim memiliki fitur panduan pengguna baru
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	P5.1	E-Klaim RSHS memiliki kecepatan respon time dalam menampilkan beranda
	P5.2	Informasi yang dibutuhkan dengan cepat diperoleh melalui E-Klaim RSHS
	P5.3	E-Klaim RSHS menampilkan informasi terbaru secara tepat waktu

Kuisisioner dibuat dengan kategori jawaban berdasarkan skala likert yang bertujuan mengukur respon seseorang terhadap suatu hal. Skala likert pada kuisisioner ini dikategorikan menjadi 4 jawaban sebagai berikut.

Tabel 1.4 Bobot Kategori Jawaban Kuisisioner

Kriteria Penilaian	Skor
Tidak Puas	1
Cukup Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Sumber: (Setyoningrum, 2020)

Data hasil kuisisioner kemudian diolah dengan perhitungan tertentu untuk mendapatkan nilai interpretasi skor kepuasan sebagai berikut.

Tabel 1.5 Rumus Perhitungan Interpretasi Skor Kepuasan

Perhitungan	Rumus	Keterangan
Skor	$Ax = c \times d$	c : Skor penilaian (4/3/2/1) d : Jumlah jawaban responden
Jumlah Skor	$\sum B = A1 + A2 + A3 + A4$	Ax : Skor
Jumlah Skor Tertinggi	$C = X \times Y \times Z$	X : Bobot skor tertinggi (4) Y : \sum Pertanyaan Z : \sum Responden
Interpretasi Skor	$D = \frac{\sum B}{C} \times 100\%$	

Sumber: (Anindhitya, 2023)

Tabel 1.6 Interval Nilai Kriteria Kepuasan

Kriteria Kepuasan	Interval
Sangat Tidak Puas	0% - 20%
Tidak Puas	21% - 40%
Cukup Puas	41% - 60%
Puas	61% - 80%
Sangat Puas	81% - 100%

Sumber: (Setyoningrum, 2020)

3. Wawancara

Pada penelitian ini dilakukan wawancara dengan tujuan menggali informasi berkaitan dengan evaluasi kepuasan petugas koding klaim JKN rawat jalan terhadap penerapan sistem E-Klaim RSHS. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur kepada kepala instalasi rekam medis, kepala subinstalasi koding klaim JKN rawat jalan, dan petugas koding klaim JKN rawat jalan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi berupa gambar hasil *screenshot* tampilan dari sistem E-Klaim RSHS.

1.4.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung oleh peneliti tanpa perantara pihak lain, diantaranya data masalah ketidaksesuaian SEP siap koding, data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yakni berdumber dari pihak lain dalam hal ini RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.