

RINGKASAN

Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Elektronik Data Klaim (*SIERA*) Dengan Metode *PIECES* di RSUP Dr. Kariadi Semarang, Amanda Selfiaturohmah, NIM G41220688, Tahun 2025, Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Ervina Rachmawati, SST., MPH (Pembimbing).

Sistem Informasi Elektronik Data Klaim (*SIERA*) merupakan sistem yang dikembangkan oleh RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagai inovasi dalam pengelolaan dan verifikasi dokumen klaim pasien yang diajukan ke BPJS Kesehatan. *SIERA* berfungsi untuk mengintegrasikan data hasil pemeriksaan pasien dari berbagai unit pelayanan ke dalam satu sistem digital terpusat sehingga mempercepat proses klaim dan mengurangi risiko kesalahan administrasi. Sistem ini menjadi bagian penting dari transformasi digital rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi data klaim. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan kendala seperti keterlambatan unggah dokumen, belum optimalnya integrasi antar sistem, dan keterbatasan fitur pelayanan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *SIERA* berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service (PIECES)*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta melibatkan tujuh orang informan yang terdiri dari empat petugas coding, dua verifikator klaim, dan satu staf IT. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi hasil.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *Performance* (Kinerja) menunjukkan bahwa *SIERA* sudah berjalan cukup baik dalam mendukung proses klaim, namun masih terdapat kendala berupa waktu respon yang lambat saat unggah data berukuran besar dan saat sistem diakses secara bersamaan oleh banyak pengguna. Aspek *Information* (Informasi) dinilai cukup akurat, namun beberapa data hasil pemeriksaan seperti Patologi Anatomi (*PA*), *EKG*, dan laboratorium belum

terhubung langsung dengan sistem *SIERA* sehingga masih dilakukan proses unggah manual. Aspek *Economic* (Ekonomi) menunjukkan bahwa sistem sudah efisien dalam membantu pekerjaan dan menghemat waktu, namun pelatihan pengguna belum dilakukan secara rutin. Pada aspek *Control* (Kontrol), integritas sistem dinilai belum optimal karena belum adanya kebijakan pembaruan username dan password secara berkala, meskipun dari sisi keamanan sistem sudah baik. Aspek *Efficiency* (Efisiensi) menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya efisien karena masih terdapat proses manual seperti *scan-rename-upload* dokumen, serta belum tersedianya buku panduan penggunaan sistem. Sedangkan pada aspek *Service* (Pelayanan), sistem belum memiliki fitur peringatan otomatis (*warning system*) untuk data yang tidak lengkap atau duplikat, dan belum dapat menampilkan status klaim secara *real-time* sehingga pengguna masih harus memeriksa dokumen secara manual.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan *SIERA* di RSUP Dr. Kariadi Semarang sudah membantu proses klaim BPJS secara digital dan meningkatkan efisiensi kerja petugas, namun belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala masih ditemukan dalam hal kecepatan respon sistem, keterpaduan data, serta pelayanan pengguna. Alternatif penyelesaian masalah yang dapat diberikan antara lain pihak IT perlu meningkatkan integrasi *SIERA* dengan sistem lain seperti Smart Lab dan RME, melakukan pembaruan sistem keamanan secara berkala, menyediakan buku panduan dan pelatihan pengguna, serta menambah fitur notifikasi otomatis untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pihak manajemen rumah sakit juga diharapkan untuk menyusun kebijakan dan strategi pengembangan sistem informasi klaim yang berkelanjutan agar dapat mendukung efektivitas pelayanan, efisiensi administrasi, dan peningkatan mutu pengelolaan data klaim di RSUP Dr. Kariadi Semarang.