

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Permenkes RI, 2020). Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna jalan (Kemenkes, 2008).

Menurut Depkes (2009), setiap Rumah Sakit diwajibkan menyelenggarakan rekam medis yang dilakukan sesuai dengan standar yang secara bertahap diupayakan mencapai standar Internasional. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan pengelolaan data pasien yang baik, yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dan membantu pekerjaan serta dapat mendukung pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Purba, 2022). Permenkes RI (2022) menyebutkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggara rekam medis. Rekam medis elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan kesehatan. Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data yang outputnya akan menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data-data pasien (Afdoli dan Malau, 2019).

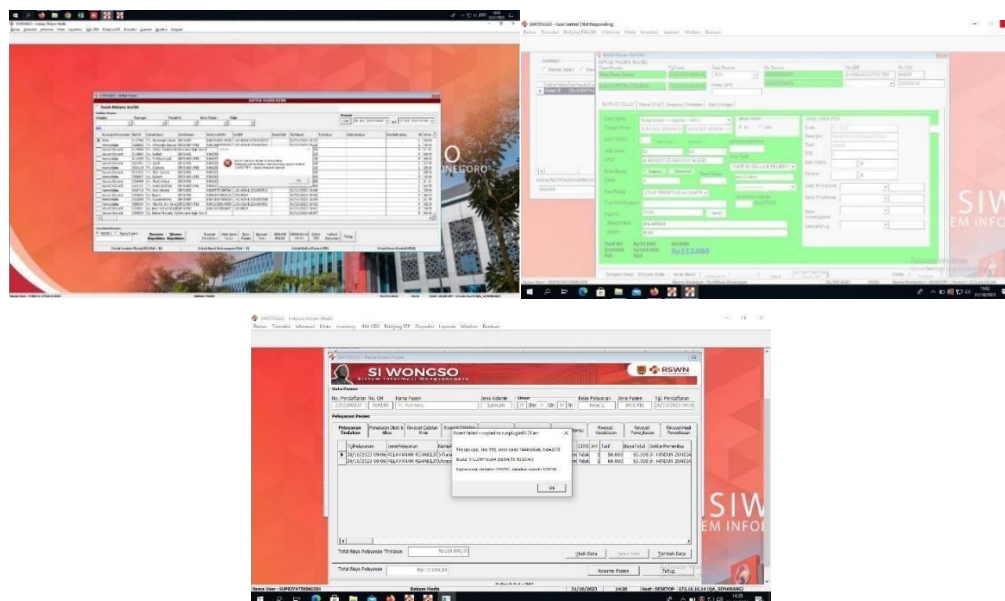
Menurut Depkes (2006) *coding* adalah membuat kode atau diagnosa penyakit berdasarkan klasifikasi penyakit yang berlaku, yang bertujuan untuk mempermudah pengelompokan penyakit dan operasi yang dapat dituangkan dalam

bentuk angka. Menurut AHIMA (1986) coding memiliki tujuan selain digunakan untuk klaim asuransi kesehatan, kode pada data digunakan untuk evaluasi proses dan hasil perawatan kesehatan.

Pemberian pelayanan kesehatan saat ini erat hubungannya dengan perkembangan teknologi, dimana pelayanan kesehatan dihadapkan pada tantangan dan tuntutan penggunaan sistem informasi sebagai sistem pendukung dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan (Rohmah et al., 2020). Pada penataan suatu pekerjaan yang berkualitas dan efisien diperlukan suatu sistem informasi yang praktis dan mudah untuk diaplikasikan. Hal tersebut sangatlah membantu didalam kelancaran di suatu pekerjaan yang menyeluruh (Jayanti & Meilinda, 2023).

Salah satu sistem informasi yang digunakan di Rumah Sakit menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu usaha untuk menyajikan informasi yang akurat tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sebuah sistem komputer yang memproses maupun mengintegrasikan seluruh alur dalam proses layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat (Wijayanta, 2022). SIMRS sering dianggap sebagai senjata strategi manajemen dalam mengarungi kompetisi yang semakin ketat dalam persaingan produk pelayanan kesehatan (Darmawan, dkk. 2020).

Rumah Sakit Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan sistem informasi digital, yang biasa disebut dengan Siwongso. Pada fitur yang sudah memadai tentunya harus dilakukan sebuah evaluasi untuk melihat apakah fitur yang ada sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Evaluasi sistem yang tepat digunakan untuk penelitian ini adalah metode EUCS yang di kembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Siwongso pada petugas koding rawat jalan di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.



Gambar 1.1 Downtime Pada Aplikasi Siwongso

Downtime yang sering terjadi di Petugas Koding Rawat Jalan dengan lama waktu 3 – 5 menit, sehingga pelayanan menjadi terhambat karena aplikasi yang tidak bisa dioperasikan. Berdasarkan wawancara pada petugas Koding Rawat Jalan *downtime* biasanya terjadi lima kali dalam satu hari. Menurut (Putra dkk., 2017) ketepatan waktu merupakan hal yang penting dari suatu informasi, semakin cepat keluaran yang dihasilkan suatu sistem maka akan semakin baik kepuasan penggunaan yang dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara oleh 6 petugas koding rawat jalan terdapat beberapa petugas koding rawat jalan yang belum puas terhadap aplikasi SIWONGSO pada dimensi *format* (tampilan) dan kemudahan pengguna (*easy of use*). Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna (Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo, 2006). Pada dimensi *format* (tampilan) responden belum puas dikarenakan masih terkendala dengan sistem yang masih belum ada menu help atau bantuan jika petugas coding rawat jalan mengalami kendala eror(downtime), sehingga petugas harus mengkonfirmasi pada pihak SIMRS nya.

Dimensi *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 (Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo, 2006). Pada dimensi kepuasan pengguna (*easy of use*) responden belum puas dikarenakan pada tampilan menu grouping(grouper) masih terkendala dengan adanya *eror sistem (downtime)*, dikarenakan ada pembaruan(update) pada SIMRS. Sehingga membuat petugas menunggu dan login kembali pada aplikasi SIMRS. Downtime yang terjadi pada SIMRS yaitu kurang lebih 30 menit, jika downtime yang terjadi pada pusat bpjs nya yaitu sehari full. Sehingga membuat petugas menunggu dan login kembali pada aplikasi SIMRS, petugas hanya dapat melakukan kirim bank data dan resume pasien.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, terdapat dampak dari permasalahan diatas yaitu dapat menghambat petugas ketika menginputkan data pasien dan petugas harus login kembali pada aplikasi Si Wongso. Dari dampak tersebut maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor penghambat nya. Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Deranika (2018) dimana pada penelitian tersebut membahas tentang hubungan persepsi aspek fisik akurasi format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu pada Si Wongso RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang dengan kepuasan pengguna.

Kepuasan petugas terhadap kinerja suatu sistem dapat di ukur menggunakan salah satu metode yaitu *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu system aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah system informasi (Syahrullah dkk, 2016). Evaluasi menggunakan model EUCS dapat menekankan kepuasan pengguna dalam menggunakan teknologi dengan mengevaluasi konten, akurasi, format, waktu dan kemudahan penggunaan sistem (Safira, 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi aplikasi Si Wongso RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang diperoleh yaitu dari hasil wawancara. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi. Subjek dilakukan kepada Petugas Koding Rawat Jalan di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pengguna aplikasi Si Wongso RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. Hal tersebut bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menyusun perencanaan lebih lanjut terhadap penggunaan aplikasi Si Wongso RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang di bagian Koding rawat jalan.

Model EUCS dapat mengevaluasi dari banyak sisi sehingga dapat memberikan kerangka evaluasi yang menyeluruh kepada peneliti dalam melihat kesuksesan informasi (Meidiawani et al., 2021). Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik mengambil judul **“Evaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso Di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.”**dengan mengacu pada model evaluasi EUCS yang terdiri dari lima variable yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Elsdaig & Nassar, 2019).

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006)

1. Dimensi Content

Dimensi content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari 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. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi Accuracy

Dimensi Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi Format

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi Ease of Use

Dimensi 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.

5. Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan 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.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Siwongso Pada Petugas Koding Rawat Jalan Di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari kualitas pelayanan.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari isi (*content*).
- b. Mengevaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari keakuratan (*accuracy*).
- c. Mengevaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari tampilan (*format*).
- d. Mengevaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari kepuasan pengguna (*easy of use*).
- e. Mengevaluasi Kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ditinjau dari ketepatan waktu (*timeliness*).

1.2.3 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti
Sebagai masukan dan referensi bagi pihak rumah sakit terkait dengan hasil evaluasi kepuasan Petugas Koding Rawat Jalan Terhadap Siwongso di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Sebagai bentuk untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan gambaran evaluasi Sistem Informasi yang digunakan dalam menunjang pelayanan khususnya instalasi rekam medis di Rumah Sakit.
- c. Bagi Rumah Sakit
Dapat dijadikan sebagai referensi bahan pembelajaran yang berhubungan dengan evaluasi Sistem informasi rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang yang beralamat Jl. Fatmawati No.1, Mangunharjo, Kec. Tembalang, Kota Semarang,

Jawa Tengah. Dimana dilaksanakan pada tanggal 18 September 2023 – 11 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang dilakukan secara luring di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang faktor klaim pending di Rumah Sakit Daerah K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang.