BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran RSUD Wonosari

1. Gambaran Umum Rumah Sakit

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari

RSUD Wonosari terletak di Kabupaten Gunungkidul. Kabupaten Gunungkidul merupakan daerah perbukitan kapur/KARST atau yang lebih dikenal sebagai kawasan Gunung Seribu. Kabupaten Gunungkidul masuk dalam wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan batas wilayah sebagai berikut: sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kabupaten Wonogiri dan Pacitan, sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Klaten dan Sleman, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bantul sementara sebelah selatan dibatasi oleh Samudera Indonesia, luas wilayah Kabupaten Gunungkidul secara keseluruhan mencapai 1.485,36 km2 atau sekitar 46,63 % dari keseluruhan wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kapan berdirinya RSUD Wonosari secara pasti belum diketahui, sampai dengan saat ini belum ditemukan catatan peresmian pendiriannya, tetapi menurut penuturan para sesepuh yang dapat ditemui, menyatakan bahwa keberadaan RSUD Wonosari saat ini tidak terlepas dari usaha ***Zending*** pada waktu penjajahan Belanda dahulu. Semula hanya semacam Balai Pengobatan kemudian meningkat menjadi tempat perawatan orang sakit. Kemudian dengan timbulnya wabah Hongerodema (HO) pada zaman penjajahan tersebut, fasilitas kesehatan ini ditingkatkan sehingga mirip dengan sebuah rumah sakit.

RSUD Wonosari menempati lokasi di Padukuhan Jeruksari, Desa Wonosari, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul. Berada di jantung kota Wonosari Kabupaten Gunungkidul atau sebelah utara kantor Bupati Gunungkidul yang beralamat di Jalan Taman Bhakti nomor 06 Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta dengan Kode Pos 55812.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Sejak awal berdirinya sampai sekarang, RSUD Wonosari telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana Rumah Sakit hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Selain itu, juga mengalami peningkatan status Rumah Sakit dari type D menjadi type C pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 201/MENKES/SK/II/1993 tanggal 26 Februari 1993.

RSUD Wonosari merupakan milik pemerintah Kabupaten Gunungkidul dengan tugas menyelenggarakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat serta mempunyai fungsi (1) penyiapan bahan perumusan kebijakan umum di bidang pengelolaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, (2) perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat, (3) penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan (4) pengelolaan tata usaha Rumah Sakit Umum Daerah. Dengan kata lain RSUD Wonosari merupakan lembaga yang bersifat pelayanan publik di bidang Pelayanan Kesehatan Masyarakat (PKM) khusnya pelayanan kesehatan perorangan di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Sebagai Rumah Sakit Pemerintah, RSUD Wonosari juga berfungsi sebagai Rumah Sakit rujukan di wilayah Kabupaten Gunngkidul, sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagai unit kerja yang begitu banyak melibatkan berbagai profesi dengan multi disiplin ilmu yang beraneka ragam, tentu saja pengelolaan Rumah Sakit menjadi demikian kompleks, belum lagi Rumah Sakit juga merupakan mata rantai pelayanan kesehatan yang berfungsi utama sebagai unit kerja penyembuhan dan pemulihan. Kompleksitas permasalahan yang dihadapi tentu saja bukan mutlak permasalahan yang dapat ditangani secara mandiri oleh Rumah Sakit tetapi merupakan komitmen bersama antara pemilik Rumah Sakit dalam hal ini Pemerintah

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

Daerah dan juga masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit melalui perwakilan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

b. Visi dan Misi RSUD Wonosari

Visi :

"Rumah Sakit Pilihan Utama, Unggul dalam pelayanan, terjangkau oleh semua."

Misi :

1) Meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau
2) Mengoptimalkan sarana prasarana untuk penunjang pelayanan
3) Meningkatkan kapasitas SDM yang profesional pada bidang tugasnya
4) Meningkatkan kinerja administrasi dan keuangan yang efektif dan efisien.

c. Unit dan Instalasi yang berkaitan langsung dengan pelayanan pasien dan masyarakat :

1) Tempat Pendaftaran Pasien, dan PPATRS
2) Instalasi Rawat Jalan
3) Instalasi Gawat Darurat
4) Instalasi Rawat Inap
5) Instalasi Bedah Sentral
6) Instalasi Farmasi
7) Instalasi Laboratorium
8) Instalasi Radiologi
9) Unit Hemodialisa
10) Instalasi Gizi
11) Sub Bag Data dan Rekam Medis
12) Instalasi Sarana dan Prasarana RS
13) Instalasi Sanitasi
14) Unit Diklat

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

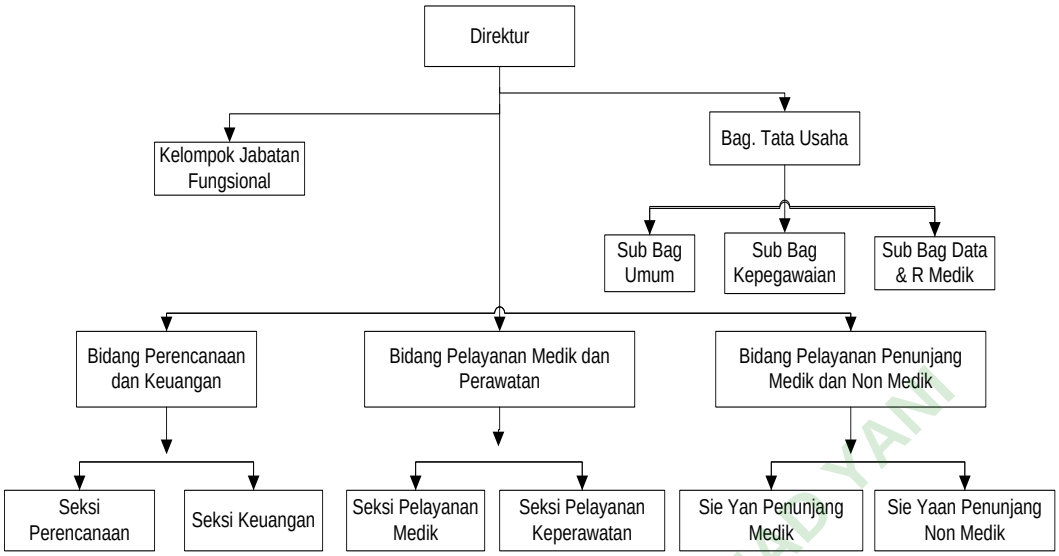
d. Jenis Pelayanan yang Langsung Berhubungan Dengan Kepentingan Pasien/*Klien*

1) Pelayanan Medik
   a) Pelayanan Rawat Jalan
   b) Pelayanan Rawat Inap
   c) Pelayanan Gawat Darurat
   d) Pelayanan Intensif
   e) Pelayanan Hemodialisa
2) Pelayanan Penunjang Medik dan Teknis Medik
   a) Pelayanan Laboratorium
   b) Pelayanan Radiologi
   c) Pelayanan Elektromedik
   d) Pelayanan Gizi
   e) Pelayanan Rekam Medik dan Medikolegal
   f) Pelayanan Sanitasi
3) Pelayanan Administrasi
   a) Pelayanan Administrasi Umum
   b) Pelayanan Administrasi Keuangan
   c) Diklat

e. Struktur Organisasi

RSUD Wonosari dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gunngkidul nomor 23 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas RSUD Wonosari. Dengan struktur organisasi sebagai berikut :

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Wonosari

2. Sistem Rujukan Online di RSUD Wonosari

Di RSUD wonosari telah menerapkan sistem rujukan online sejak bulan Agustus 2018. Sistem rujukan online ini diterapkan berdasarkan keputusan dari pihak BPJS yang berinovasi membuat program baru yang dinamakan sistem rujukan *online.* Sistem rujukan *online* untuk di rumah sakit ini menggunakan aplikasi yang dinamakan *V-claim.* Yang mana sistem rujukan online ini mengaitkan data pasien di FKTP dengan FKRTL. Untuk server sistem rujukan online ini berada di BPJS pusat.

Dalam penerapannya sistem rujukan online ini mempermudah petugas dalam melakukan pendaftaran pasien. Akan tetapi terkadang sistem ini sering mengalami *error*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Hasil

Hasil penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yang terdiri dari 2 orang petugas pendaftaran dan 1 triangulasi sumber yaitu penanggung jawab bagian pendaftaran. Masing masing petugas memiliki latar belakang yang berbeda 1 petugas berlatar belakang pendidikan S1 Administrasi Negara dengan lama kerja

14 tahun, 1 petugas berlatar belakang SMA dengan lama kerja 4 tahun, dan 1 petugas berlatar bealakang D3 Rekam Medis dengan lama kerja 5 tahun sebagai triangulasi. Dari pihak rumah sakit belum membuat peraturan untuk petugas yang masih berlatar belakang SMA untuk melanjutkan pendidikannya ke D3 Rekam Medis. Alasan mengambil 3 responden ini dikarenakan mereka yang menggunakan langsung sistem rujukan *online* pasien BPJS dibagian pendaftaran.

Tabel 4. 1 Karakteristik responden

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Responden 1	Perempuan	Petugas rekam medis bagian pendaftaran
2	Responden 2	Perempuan	Petugas rekam medis bagian pendaftaran
3	Triangulasi	Perempuan	Penanggungjawab bagian pendaftaran

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

1. Kualitas sistem

Kualitas sistem dalam sistem rujukan *online* pasien BPJS di RSUD Wonosari dilihat dari kecepatan akses, kemudahan pengguna, dan keamanan data.

a. Kecepatan akses

Kecepatan akses pada sistem rujukan online pasien BPJS berdasarkan tanggapan responden bahwasannya sistem sering mengalami kelambatan akses dan *error* pada saat akan menginput data pasien. Berikut kutipan wawancara responden:

> Ketika digunakan akses dalam sistem ini lambat ya karenan sering terjadi error sehingga menghambat kerja kami saat melayani pendaftaran pasien
>
> **Responden 1**

> Sistem sering error dan lambat terlebih jikalau setelah hari libur ,ketika digunakan akses sistem lambat dan *error*
>
> **Responden 2**

Kecepatan akses pada sistem ini lambat ketika hari senin atau setelah hari libur sampai terkadang sistem menjadi *error*. Hal ini menghambat pekerjaan kami **Triangulasi**

b. Kemudahan *Entry* Data

Kemudahan entry data pada sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari berdasarkan tanggapan responden bahwasanya 2 responden mengatakan mudah dilakukan dan 1 responden menyatakan bahwasanya entry data kurang mudah dilakukan karena terkendala oleh jaringan internet yang lambat. Yang mana server berada di BPJS pusat sehingga apabila terjadi *error* harus menunggu perbaikan dari sanannya. Hal tersebut menjadikan petugas harus melakukan pendaftaran secara manual untuk sementara. Berikut kutipan wawancara dengan responden:

Kalau entry data selama ini kurang mudah karena terkendala kalau jaringan internet lemot atau ada perbaikan itu memang kita *stop* nggak bisa melakukan entry data. Kita pakai manual **Responden 1**

Untuk entry datanya mudah dilakukan **Responden 2**

Entry datanya mudah ya... **Triangulasi**

c. Sistem Rujukan *Online* Mudah Dipahami

Sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari mudah dipahami oleh penggunannya. Bahwasannya fitur-fitur dalam aplikasi sistem rujukan online ini mudah digunakan, mudah untuk dimpahami.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Sebelumnya sudah dilakukan sosialisai penggunaan sistem rujukan online untuk para petugasnya. Berikut kutipan hasil wawancara responden.

Mudah dipahamii...kami mudah menggunakanya **Responden 1**

Yaa....mudah dipahami fitur-fiturnya mudah dimengerti **Responden 2**

Bagi kami sangat mudah ya... **Triangulasi**

d. Keamanan Data Dalam Rujukan *Online*

Keamanan data pada sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari aman. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwasannya pada sistem rujukan online terdapat *passwod* untuk *login* bagi masing-masing petugas yang menggunakan dan untuk merubah datanya hanya petugas tertentu saja. Berikut kutipan wawancara dengan responden.

Keamanan tidak ada masalah, saya rasa aman karena ketika masuk ke sistem kita harus memasukan password yang hanya diketahui masing-masing petugas. **Responden** 1

Dalam sistem rujukan online ini untuk *login* menggunakan password masing-masing petugas sehingga saya rasa aman dan setiap masuk juga harus memasukan kode yang diminta oleh sistem dan kita petugas juga tidak bisa merubah data pasien yang dikirim dari faskes 1 **Responden 2**

Saya rasa aman karena ada password bagi setiap penggunanya untuk masuk kesistem tersebut **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dilihat dari informasi yang diberikan, keakuratan informasi, dan kelengkapan informasi pada sistem rujukan online. Berikut tanggapan responden :

a. Informasi yang dihasilkan Sistem Rujukan *Online*

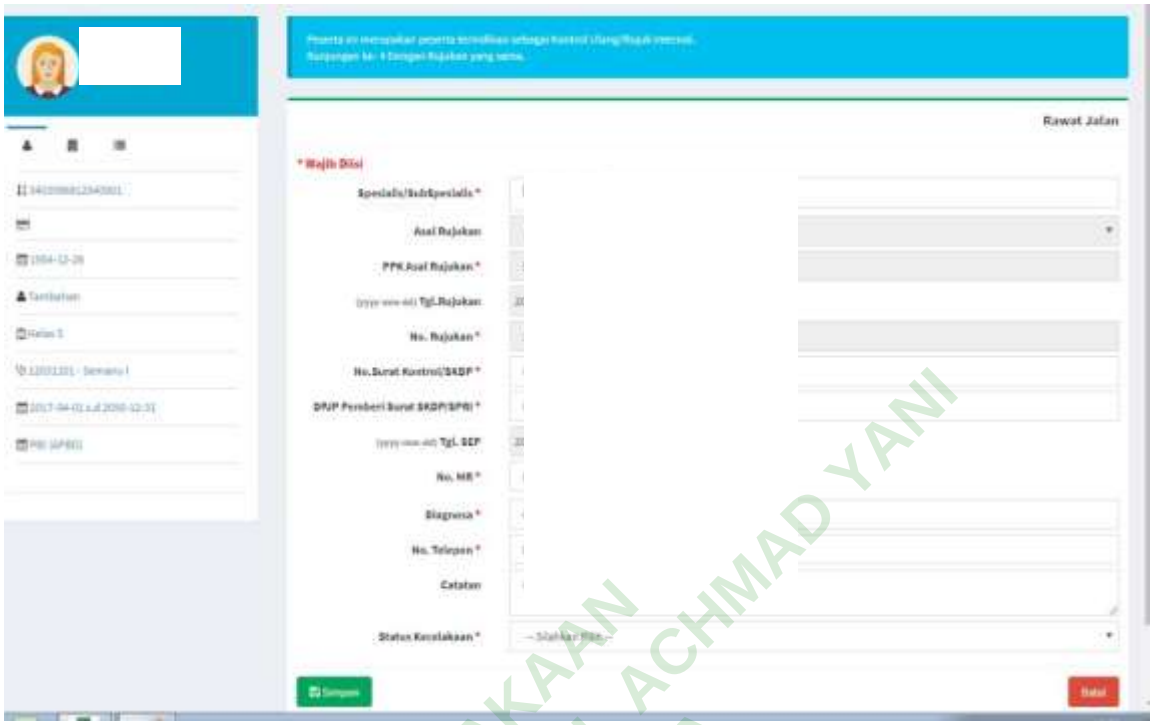
Informasi yang ada pada sistem rujukan online ini meiputi klinik yang dituju, asal rujukan, PPK asal rujukan, tanggal rujukan, nomor rujukan, tanggal SEP, nomor MR, diagnosis, nomor telepon, catatan dan status kecelakaan. Berikut kutipan wawancara responden.

Informasinya seperti diagnosis pasien, asal rujukan, nomor rujukan,tanggal SEP, nomor MR, klinik yang dituju seperti itu **Responden 1**

Informasi yang ditampilkan ada data pasien seperti diagnosis pasien, klinik yang dituju, tanggal rujukan, tanggal masih berlakunya rujukan, asal rujukan, nomor rujukan **Responden 2**

Informasi yang dihasilkan yaa seperti klinik yang dituju, tanggal rujukan, diagnosis pasien, nomor SEP ya seperti itu **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA



Gambar 4. 2 Tampilan data diri pasien BPJS rujukan online
Sumber : Dokumentasi tampilan *v-claim* ,2019

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

b. Keakuratan Informasi Sistem Rujukan Online

Keakuratan informasai pada sistem rujukan online pasien BPJS berdasarkan tanggapan responden bahwasannya informasi yang diberikan akurat apabila informasi yang dikirimkan oleh faskes 1 juga akurat. Akan tetapi apabila dari faskes 1 dalam mengirimkan data tidak tepat maka data yang diterima oleh rumah sakit tidak akurat. Berikut kutipan tanggapan responden:

> Kebanyakan akurat ,jikalau data yang dikirimkan oleh faskes 1 tepat nanti data yang ditarik akan tepat tapi kalau ada data yang keliru nanti disini juga akan keliru, hal itu sering terjadi.
>
> **Responden 1**

> Data yang dikelola oleh sistem rujukan online akurat, hanya saja terkadang kurang tepat karena dari faskes 1 menginput datanya kurang akurat
>
> **Responden 2**

> Kebanyakan akurat, tapi terkadang ada beberapa yang tidak sesuai seperti nomor BPJS nya doble, sama tujuan kliniknya tidak sesuai. Tergantung dari faskes 1 yang mengirim datanya
>
> **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

c. Kelengkapan Informasi yang diberikan Rujukan *Online*

Kelengkapan informasi yang terdapat pada sistem rujukan online pasien BPJS ini dilihat dari menu-menu yang ditampilkan meliputi menu SEP, Rujukan, Rujukan Balik, Lembar Pengajuan Klaim, Kirim File, Klaim, Jaminan, dan Laporan. Berikut kutipan wawancara responden:

Kelengkapan informasinya ada informasi terkait data pasien, rujukan balik, rujukan, dan terkait jaminan. **Responden 1**

Terkait kelengkapan informasi dalam aplikasi sistem rujukan online ini kalau dilihat dari menu yang ditampilkan ada menu SEP, pasien, rujukan, rujukan balik, terkaiat jaminan dan laporan. **Responden 2**

Untuk kelengkapan informasi dilihat dari menu di sistem *v-claim* ini ada SEP, Rujukan, Rujukan Balik, Lembar Pengajuan Klaim, Kirim File, Klaim, Jaminan, dan Laporan. Untuk dipendaftaran ini kami menggunakan menu SEPnya kalau yang kalim itu yang menggunakan yang dibagian penjaminan **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Kepuasaan pengguna

Kepuasan pengguna dalam sistem rujukan *online* pasien BPJS di RSUD Wonosari dilihat dari fitur yang tidak disukai, kepuasan penggunaan, dan peran sistem rujukan online.

a. Fitur Rujukan *Online* yang Tidak disukai

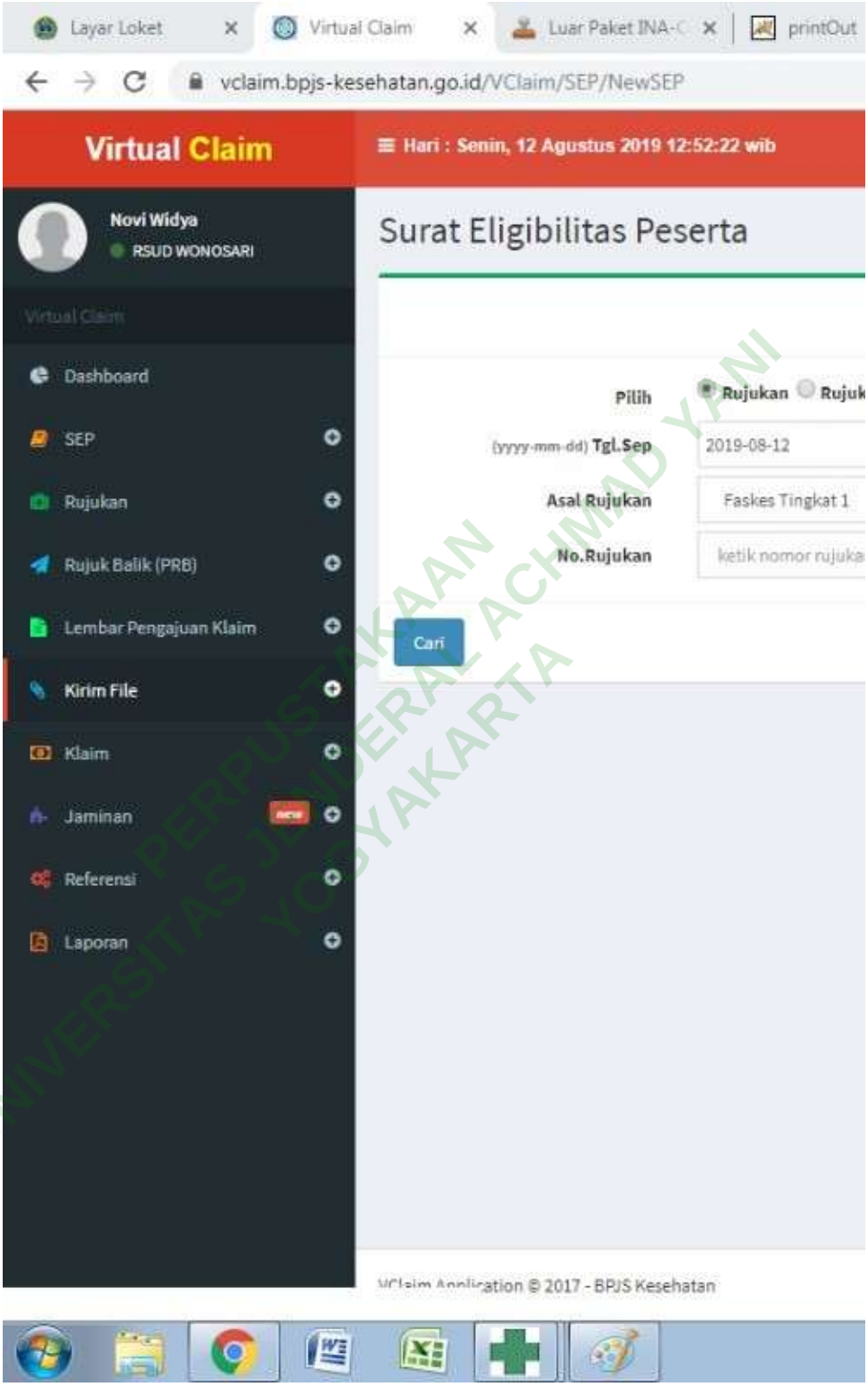
Fitur rujukan online dalam sitem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari berdasarkan hasil wawancara bahwasanya tidak ada fitur yang tidak disukai. Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan triangulasi bahwasannya ada kekhususan untuk pasien jantung dan mata yang harus menggunakan *finger print* dalam pendaftarannya, sedangkan di RSUD Wonosari belum menyediakan finger print untuk pasien tersebut sehingga petugas harus 2 kali melakukan input data.

Tidak ada, kalau fitur selama ini kita manut ya, mau tidak mau kita harus menyesuaikan diri **Responden 1**

Tidak ada... **Responden 2**

Tidak ada, hanya saja sekarang untuk pasien jantung dan mata menggunakan fingerprint, jadi selama belum ada finger print kami melakukan input datanya 2x **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA



Gambar 4. 3 Menu yang ada di aplikasi v-claim

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

b. Kepuasan Dalam Penggunaan Sistem Rujukan *Online*

Dalam penggunaan sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari responden mengatakan puas dikarenakan dengan sistem rujukan online ini petugas dipermudah dalam melayani pasien.

Selama ini kalau saya pribadi puas, kalau semisal terjadi sesuatu kesalahan pasien tidak harus balik ke PPK 1 kita bisa lewat kontak, disananya benerin kita langsung bisa menarik data jadi pasien dipermudah kita sebagai petugas juga dipermudah kami semua lancar. **Responden 1**

Puas ya karna sangat membantu mempercepat pelayanan ke pasien **Responden 2**

Puas karna mempermudah kami **Triangulasi**

c. Peran Rujukan *Online* Dalam Mendukung Pegambilan Keputusan

Berdasarkan tanggapan responden diatas bahwa sistem rujukan online ini berperan dalam pengambilan keputusan terkait klinik yang akan dituju oleh pasien, pasien akan dirujuk atau dirujuk balik berdasarkan hasil pemeriksaan dokter. Berikut kutipan hasil wawancara:

Sangat penting ya, ketika pasien ini mau ke klinik apa, pasien akan dirujuk atau dirujuk balik ,begitu **Responden 1**

Pengambilan keputusannya ya seperti pasien akan masuk di klinik apa,apakah pasien harus dirujuk atau dirujuk balik

Untuk pengambilan keputusannya seperti pasien akan priksa ke klinik mana, dan nanti di sistemnya ada peringatan ketika pasien harus dirujuk balik atau dirujuk. **Triangulasi**

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI PERPUSTAKAAN YOGYAKARTA

4. Manfaat

Manfaat dalam sistem rujukan *online* pasien BPJS di RSUD Wonosari dilihat dari manfaat kemudahan pelayanan dan mutu pelayanan.

a. Sistem Rujukan Online Mempermudah Dalam Melayani Pasien

Sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan bahwa dengan sistem ini mereka dipermudah dalam melayani pasien karena petugas tinggal menarik datanya saja sehingga mempercepat proses pendaftarannya. Pasien juga dipermudah karena tidak perlu mengantri lama dan tidak perlu kembali ke faskes 1 jika ada hal yang kurang. Berikut kutipan hasil wawancara.

Sangat mepermudah, karna kita hanya tinggal menarik datanya saja, pasien juga dipermudah **Responden 1**

Iya, mempermudah sekali lebih cepat dalam melakukan pendaftarannya **Respondeen 2**

Iyaa mempermudah kami dalam memberikan pelayanan kepada pasien **Triangulasi**

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

b. Rujukan *Online* Dapat Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Wonosari

Berdasarkan tanggapan responden diatas bahwa sistem rujukan online ini dapat meningkatkan pelayanan dibagian pendaftran pasien BPJS RSUD Wonosari.

Iyaa dapat meningkatkan **Responden 1**

Iya dapat, karna lebih cepatnya.. **Respoden 2**

Iya..dapat meningkatkan karena mampu mempercepat saat melakukan pendaftran pasien

C. Pembahasan

1. Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean Kualitas sitem digunakan untuk mengukur kualias sistem itu sendiri baik *sofware* maupun *hardware*. Kulaitas sitem merupakan performa dari sitem pada seberapa baik kemampuan sistem tersebut, kebijakan, prosedure dari sitem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna.

a. Kecepatan akses

Berdasarkan hasil wawancara responden bahwasanya kecepatan akses pada sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari sering lambat dan terjadi *error*. Sehingga menjadikan petugas mengalami kendala saat akan menginput data pasien. Hal ini belum sesuai dengan teori (Delon & McLean, 2003) kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas sistem informasi. Jika kecepatan akses sistem informasi cepat, maka sistem informasi tersebut memiliki kualitas yang baik. Meurut penelitian (Fauzan et al., 2017) bahwasanya jaringan internet sangat mempengaruhi bagi pelaksanaan sistem rujukan *online*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

b. Kemudahan *Entry* Data

Berdasarkan hasil wawancara 2 responden menyatakan mudah dan 1 responden menyatakan kurang mudah. Responden yang menyatakan kurang mudah dikarenakan jaringan internet yang lemot sehingga menghambat ketika akan melakukan entry data pasien.

Pada sistem rujukan *online* pasien BPJS bahwasanya untuk *entry* data pasien mudah utuk dilakukan hal ini sesuai dengan teori (Delon & McLean, 2003) sistem informasi yang baik yaitu yang memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, yang diharapkan mudah untuk dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang lama dalam mempelajarinya.

c. Sistem Rujukan *Online* Mudah Dipahami

Berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan bahwa sistem rujukan online ini mudah untuk dipahami. Fitur-fitur yang ada disitem rujukan online mudah untuk dimengerti. Hal ini sudah sesuai dengan teori (Delon & McLean, 2003) sistem informasi yang baik yaitu yang memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan, yang diharapkan mudah untuk dipelajari, mudah dipahami dan tidak memerlukan waktu yang lama dalam mempelajarinya

d. Keamanan Data Dalam Rujukan *Online*

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwasannya pada sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari terdapat *passwod* untuk *login* bagi setiap petugas yang menggunakan dan untuk merubah datanya hanya petugas tertentu saja.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahawa keamanan data pada sistem rujukan online pasien BPJS sudah seuai dengan teori (Delon & McLean, 2003) bahwa sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang disimpan oleh sistem informasi, dan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

bagaimana sistem informasi mengatur akses pengguna yang satu dengan pengguna yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara responden terkait kualitas sistem rujukan online pasien BPJS bahwasannya kualitas sitem rujukan online ini sudah cukup baik dikarenakan sistem mudah untuk dipahami, entry data mudah untuk dilakukan, dan datanya aman dikarenakan ada *password* untuk setiap *user*. Namun untuk kecepatan akses pada sistem ini belum baik dikarenakan sistem sering lambat dan mengalami *error*

2. Kualitas Informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan laporan (reports).

a. Informasi yang dihasilkan Sistem Rujukan *Online*

Informasi yang ada pada sistem rujukan online ini meiputi klinik yang dituju, asal rujukan, PPK asal rujukan, tanggal rujukan, nomor rujukan, tanggal SEP, nomor MR, diagnosis, nomor telepon, catatan dan status kecelakaan.Untuk laporan yang dihasilkan oleh sistem ini yaitu jumlah kunjungan pasien ke setiap kliniknya dan jumlah rujukan yang masuk.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem rujukan online pasien BPJS sudah sesuai dengan (Delon & McLean, 2003) bahwa jika penyajian informasi dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan.

b. Keakuratan Informasai

Berdasarkan hasil wawancara bahwa informasi yang diolah sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari informasinya kurang akurat. Terkadang ada informasi yang kurang akurat dikarenakan dari pihak faskes 1 kurang akurat dalam mengirimkan informasi.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

Menurut penelitian (Van Melle et al., 2018) menyatakan bahwa dalam penerapan rekam medis elektronik khusunya pasien rujukan datanya tidak valid seperti diagnosis yang dicantumkan tidak sesuai dan tidak lengkap, hal tersebut akan menjadikan kesalahan penanganan ke pasiennya sehingga data harus tepat agar tidak salah dalam melakukan tindakan kepada pasien. Menurut (Delon & McLean, 2003) bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan dan bebas dari bias..

c. Kelengkapan Informasi yang diberikan Rujukan *Online*

Pada sitem rujukan onlie pasien BPJS di RSUD Wonosari berdasarkan hasil wawancara terkait kelengkapan informasi sistem rujukan online ini dilihat dari menu yang ditampilkan ada fitur untuk SEP, ada rujukan, rujukan balik, lembar pengajuan klaim, kirim file, klaim, jaminan, dan laporan. Akan tetapi untuk lembar pengajuan klaim, kirim file, jaminan dan laporan yang menggunakannya bagian penjaminan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kelengkapan informasi sudah mencakup apa yang dibutuhkan hal ini seuai dengan teori Bailey dan Pearson menyatakan bahwa kelengkapan dari kualitas informasi adalah kelengkapan isi dari informasi yang mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara responden terkait kualitas informasi rujukan online pasien BPJS bahwasannya kualitas informasi sudah baik dikarenakan informasi yang dihasilkan sudah cukup lengkap dan akurat.

3. Kepuasan Pengguna

Menurut (Delon & McLean, 2003) kepuasan pemakai sitem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan penggunan setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna memegang peran penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang dipakai.

a. Fitur Rujukan *Online* yang Tidak disukai

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Berdasarkan hasil wawancara bahwasannya tidak ada fitur yang tidak disukai oleh responden hanya saja sekarang ada pembaruan untuk pasien jantung dan mata menggunakan *finger print* sehingga membuat petugas harus mengulang langkah dalam memasukan SEP. Akan tetapi itu hanya sementara dikarenakan belum memiliki alat *finger print*. Hal tersebut telah sesuai dengan (Delon & McLean, 2003) pengguna akan merasa puas bila kegunaan dan ketersediaan fitur-fitur sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan fitur dan fungsi yang disediakan.

b. Kepuasan Dalam Penggunaan Sistem Rujukan *Online*

Kepuasan pengguna (Delon & McLean, 2003) dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut penelitian (Arifin et al., 2018) kepuasan tenaga medis dipengaruhi oleh kemudahan rujukan. Kemudahan sistem rujukan dapat menjadi indikator sebuah RS yang dikelolah dengan baik, membantu tenaga medis memberikan pelayanan pengobatan terbaik

Berdasarkan hasil wawancara bahwa dalam penggunaan sistem rujukan *online* pasien BPJS di RSUD Wonosari bawa responden mengatakan puas dikarenakan dengan sistem rujukan online ini petugas dipermudah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

c. Peran Rujukan *Online* Dalam Mendukung Pegambilan Keputusan

Menurut penelitian (Arifin et al., 2018) Sistem rujuk balik merupakan salah satu komponen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era JKN. sistem pelayanan rujuk balik ini sangat baik, karena sangat membantu komunikasi antara tenaga medis di fasilitas kesehatan yang merujuk dan yang menerima rujukan. Menurut (Delon & McLean, 2003) bahwa kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi klinik dapat memberikan solusi.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan sistem rujukan online pasien BPJS ini berperan dalam pengambilan keputusan terkait klinik yang akan dituju oleh pasien, pasien akan dirujuk atau dirujuk balik.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kepuasan penggunaan sistem rujukan online pasien BPJS bahwasannya responden merasa puas dikarenakan fiture yang disediakan mampu membantu pekerjaan petugas dan mampu membantu pengambilan keputusan.

4. Manfaat Bersih

Menurut (Delon & McLean, 2003) manfaat bersih adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yag memberikan konstribusi bagi individu, kelompok dan organisasi.

a. Sistem Rujukan Online Mempermudah Dalam Melayani Pasien

Sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan bahwa dengan sistem ini petugas dipermudah dalam melayani pasien karena petugas tinggal menarik datanya saja sehingga mempercepat proses pendaftarannya.

b. Rujukan *Online* Dapat Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Wonosari

Berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan bahwa sistem rujukan online ini dapat meningkatkan pelayanan di RSUD Wonosari. Dengan sistem rujukan online ini pelayanan lebih cepat dilakukan. Sehingga pasien juga diuntungkan.

Berdasarkan hasil wawancara manfaat yang diperoleh dari sistem rujukan online pasien BPJS di RSUD Wonosari yaitu petugas dimudahkan dalam pekerjaannya dan dengan sistem ini mampu meningkatkan pelayanan di bagian pendaftaran.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA