

Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In* di RS PON Jakarta menggunakan Webqual 4.0

Sri Kholifatun¹, Nanda Aula Rumana², Deasy Rosmala Dewi³,
Noor Yulia⁴, Fitria Atmojowati⁵, Yeni Safitri⁶

^{1,2,3,4} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul

^{5,6} Rumah Sakit Pusat Otak Nasional, Jakarta, Indonesia

E-mail: ¹kholifatun20180306067@gmail.com

Abstract

The self-check-in system is specially designed so that patients can print SEP (Patient Reliability Letter) independently. The success percentage of self-check-in has reached 55.45%. Any patient who fails to check in will be transferred to manual registration. The type of research used is descriptive with a quantitative approach that will explain and provide a complete picture of the results obtained about the Quality of Self Check-in Information Systems at RS PON using Webqual 4.0 which consists of usability dimensions, information quality, and interaction quality. Based on the results obtained self-check-in system in the category of 50% good quality and 50% bad quality with percentages in each dimension of 50.7%, 64.7%, and 74%. Some obstacles in the use of self-checked information systems are that the systems used are not able to synchronize data properly. Starting from invalid code, invalid NIK, data not found, doctor's name is not appropriate, the date of the examination and appearance is too small.

Keywords: System, Quality, Webqual4.0

Abstrak

Sistem *self check-in* dirancang khusus agar pasien dapat melakukan pencetakan SEP (Surat Eligibilitas Pasien) secara mandiri. Persentase keberhasilan penggunaan *self check-in* telah mencapai 55,45%. Setiap pasien yang gagal melakukan *check-in* akan dialihkan ke pendaftaran manual. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang akan menjelaskan dan memberikan gambaran tentang hasil yang diperoleh secara lengkap tentang Kualitas Sistem Informasi *self check-in* di RS PON menggunakan Webqual 4.0 yang terdiri dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Berdasarkan hasil didapatkan sistem *self check-in* dalam kategori 50% berkualitas baik dan 50% berkualitas tidak baik dengan persentase disetiap dimensi sebesar 50.7%, 64.7%, dan 74%. Beberapa kendala dalam penggunaan sistem informasi *self check-in* adalah sistem yang digunakan tidak dapat melakukan sinkronisasi data dengan baik. Mulai dari kode tidak *valid*, NIK tidak *valid*, data tidak ditemukan, nama dokter yang tidak sesuai, berubahnya tanggal pemeriksaan dan tampilannya terlalu kecil.

Kata Kunci: Kualitas, Sistem, Webqual 4.0

PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang akan menyatukan serta mendukung fungsi operasi dan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, untuk dapat memberikan laporan yang diperlukan oleh pihak terkait (Hakam, 2016). Dalam pemanfaatannya sistem informasi digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti dalam bidang kesehatan, yaitu sistem informasi kesehatan. Sistem informasi kesehatan adalah seperangkat prosedur dan komponen yang terorganisasi dengan tujuan

untuk menghasilkan informasi dalam memperbaiki keputusan manajemen di semua tingkatan organisasi sistem pelayanan kesehatan serta dikembangkan di unit-unit fasilitas pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit (Hatta et al., 2017). Sistem Informasi *Self Check-In* yang saat ini sudah sering digunakan dan dikembangkan di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan.

Sistem informasi *self check-in* merupakan salah satu fasilitas berupa mesin yang memiliki fungsi dalam menyelesaikan pelayanan dan prosedur. Sistem

informasi *self check-in* termasuk dalam kategori mudah digunakan. Karena pengguna hanya perlu memasukkan nomor registrasi atau melakukan *scan barcode* (Ardiansyah & Ahyudanari, 2017).

Seluruh sistem informasi kesehatan wajib dikelola dengan dukungan kegiatan pemantauan, pengendalian dan evaluasi (Depkes RI, 2014).

Hasil dari pelaksanaan evaluasi sistem akan menentukan kualitas sistem tersebut. Metode yang paling sering digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas suatu sistem adalah Webqual. Webqual merupakan suatu metode mengukur kualitas sistem menurut persepsi pengguna. Webqual mulai berkembang dan mengalami beberapa pengurangan dimensi serta butir-butir pertanyaan sejak 1998. Webqual 4.0 telah mengklasifikasikan dimensi yang digunakan menjadi tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* (Sanjaya, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Gautama pada *website* Rumah Sakit Airlangga pada setiap dimensi memiliki kualitas baik dengan skor masing-masing disetiap dimensi yaitu *usability* 3,52; *information quality* 3,53; dan *interaction quality* 3,52 (Gautama, 2017). Sedangkan pada hasil penelitian Syaifullah dan Soemantri dalam mengukur kualitas suatu *website* dengan metode yang sama mendapatkan hasil kualitas *website* cukup baik pada dimensi *usability* serta adanya kualitas *website* yang kurang baik pada dimensi *information quality* dan *interaction quality* (Syaifullah & Soemantri, 2016). Hasil penelitian Fauzan dan Adidarma menyatakan bahwa *website* yang diteliti memiliki kualitas yang rendah karena masih berada dibawah harapan responden (Fauzan & Adidarma, 2017).

Dampak dari tingginya kualitas sistem pada suatu layanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pengguna. Hal tersebut juga dapat menimbulkan dampak lain yaitu tingginya loyalitas pengguna, sehingga pengguna yang puas akan menceritakan hal ini pada orang lain dan orang lain tersebut ingin menerima layanan yang sama dan ditempat yang sama (Napitupulu, 2016).

Rumah Sakit Pusat Otak Nasional (*National Brain Centre Hospital*) merupakan salah satu rumah sakit vertikal milik kementerian Kesehatan, yang terletak di Jalan MT Haryono Jakarta. Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional (RS PON) saat ini telah berjumlah 28 poliklinik dengan rata-rata kunjungan sebanyak 319 pasien setiap harinya.

Berdasarkan hasil observasi, unit kerja SIRS menciptakan suatu inovasi berupa sistem *self check-in*. Inovasi ini baru tersedia untuk unit pendaftaran rawat jalan. Sistem *self check-in* dirancang khusus agar pasien dapat melakukan pencetakan SEP (Surat Eligibilitas Pasien) secara mandiri. Namun, pada praktiknya tidak semua pasien dapat melakukan pencetakan serta adanya kejadian sistem ini salah mengambil kode SEP milik pasien. Persentase keberhasilan penggunaan *self check-in* telah mencapai 55,45%. Setiap pasien yang gagal melakukan *check-in* akan dialihkan ke pendaftaran manual.

Sistem *Self Check-In* belum pernah dilakukan pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna sejak pertama kali digunakan. Oleh karena itu, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional menggunakan Webqual 4.0.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang akan menjelaskan dan memberikan gambaran tentang hasil yang diperoleh secara lengkap tentang Kualitas Sistem Informasi *self check-in* di RS PON menggunakan Webqual 4.0.

Populasi yang digunakan peneliti adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran online menggunakan sistem *self check-in* pada bulan Mei 2021. Sampel pada penelitian ini adalah 150 responden terpilih yang menggunakan sistem *self check-in*. menggunakan metode pengambilan sampel *non random* dengan teknik *Incidental/ Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan pengisian sendiri oleh responden menggunakan angket sebagai instrumennya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode Webqual 4.0 terdiri dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* yang akan diolah menggunakan *software* SPSS.

Usability atau dimensi kualitas penggunaan mencakup beberapa hal, yaitu mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah dinavigasikan, mudah digunakan, memiliki tampilan yang menarik, memiliki desain yang sesuai, memiliki kompetensi dan memberikan pengalaman positif. *Information*

quality merupakan kualitas informasi yang tersedia pada sistem yang mencakup ketepatan informasi untuk keperluan pengguna. Halhal yang akan diukur pada dimensi *information quality*, yaitu keakuratan informasi, informasi yang terpercaya, *up to date*, relevan, mudah dipahami, lengkap dan kesesuaian format informasi. Interaction quality atau kualitas interaksi mencakup beberapa hal, yaitu memiliki reputasi yang baik, keamanan dalam penggunaan, keamanan dalam menyimpan informasi, memberikan ruang personalisasi bagi pengguna, memberikan ruang diskusi, layanan sesuai dengan yang dijanjikan (Barnes & Vidgen, 2003).

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden

Variabel		N	%
Jenis kelamin	Perempuan	91	60.7%
	Laki-laki	59	39.3%
	PNS	42	28%
Pekerjaan	Pelajar	17	11%
	Wiraswasta	14	9%
	Lainnya	77	51%

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 60.7%.

Tabel 2. Karakteristik Usia dan Lama Waktu Responden

Variabel	Mean	Median	Min	Max
Usia	39 tahun	39 tahun	17 tahun	75 tahun
Lama waktu	1 menit	2 menit	1 menit	5 menit

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata responden berusia 34 tahun dan rata-rata lama waktu pengguna melakukan *self check-in* selama 1 menit.

Gambaran kualitas sistem informasi *self check-in*

Tabel 3. Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In* Dimensi *Usability*

<i>Usability</i>	Jumlah	Persentase
Berkualitas Baik	76	50.7%
Berkualitas Tidak Baik	74	49.3%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa kualitas sistem *self checkin* pada dimensi *usability* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 50.7%.

Tabel 4. Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In* Dimensi *Information Quality*

<i>Information Quality</i>	Jumlah	Persentase
Berkualitas Baik	97	64.7%
Berkualitas Tidak Baik	53	35.3%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa kualitas sistem *self checkin* pada dimensi *information quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 64.7%.

Tabel 5. Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In* Dimensi *Interaction Quality*

<i>Interaction Quality</i>	Jumlah	Persentase
Berkualitas Baik	111	74%
Berkualitas Tidak Baik	39	26%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa kualitas sistem *self checkin* pada dimensi *interaction quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 74%.

Tabel 6. Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In*

Kualitas	Jumlah	Persentase
Berkualitas Baik	75	50%
Berkualitas Tidak Baik	75	50%
Total	150	100%

Tabel di atas merupakan tabel yang berisikan hasil rekapitulasi sistem *self check-in* berdasarkan ketiga dimensi. Maka dapat disimpulkan bahwa persentase kualitas sistem *self check-in* sebesar 50% berkualitas baik dan 50% berkualitas tidak baik.

Kendala penerapan sistem informasi *self check-in*

Berdasarkan hasil penyebaran angket diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang sering dialami dalam penggunaan sistem informasi *self checkin*. Banyaknya responden yang menuliskan

bahwa sistem yang digunakan tidak dapat melakukan sinkronisasi data dengan baik. Mulai dari kode tidak *valid*, NIK tidak *valid*, data tidak ditemukan, nama dokter yang tidak sesuai, berubahnya tanggal pemeriksaan dan tampilannya terlalu kecil. Sebagian reponden juga menuliskan bahwa sistem yang digunakan saat ini masih kurang *user friendly* dan tidak adanya petunjuk atau *education* mengenai keberadaan, fungsi dan cara penggunaan sistem ini. Sehingga mereka harus mencari petugas untuk membantunya.

PEMBAHASAN

Gambaran kualitas sistem informasi *self check-in*

Pada hasil kualitas sistem informasi *self check-in* melalui dimensi *usability* mendapatkan urutan terendah dengan persentase sebesar 50.7% dalam kategori berkualitas baik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andi Maslan dengan persentase kualitas pada dimensi *usability* sebesar 70% dalam kategori cukup berkualitas dan 30% tidak cukup berkualitas (Maslan, 2013).

Kualitas sistem informasi *self check-in* melalui dimensi *information quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 64.7%. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fathur Rohman dan Didik Kurniawan dengan persentase kualitas pada dimensi *information quality* sebesar 50.5% dalam kategori berkualitas dan 49.5% tidak berkualitas (Rohman & Kurniawan, 2017). Kualitas sistem informasi *self check-in* melalui dimensi *interaction quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 74%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arya Rifqi Pratama dengan persentase kualitas pada dimensi *interaction quality* sebesar 64.6% dalam kategori berkualitas sedang dan 35.4% berkualitas rendah (Pratama, 2018).

Kualitas sistem informasi *self check-in* melalui ketiga dimensi adalah 50% dalam kategori berkualitas baik dan 50% dalam kategori berkualitas tidak baik. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aris Gautama dengan persentase kualitas sebesar 70% dalam kategori berkualitas baik dan 30% berkualitas tidak baik (Gautama, 2017).

Jika diperhatikan angka terendah pada setiap dimensi saling berkesinambungan dimulai dari ketidak lengkapan informasi yang tersedia sehingga pengguna merasa dirinya tidak mempunyai

pengalaman positif dalam menggunakannya dan akhirnya menyebabkan sistem *self checkin* tidak memiliki reputasi yang baik. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa tingginya kualitas sistem pada suatu layanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pengguna. Hal tersebut juga dapat menimbulkan dampak lain yaitu tingginya loyalitas pengguna, sehingga pengguna yang puas akan menceritakan hal ini pada orang lain dan orang lain tersebut ingin menerima layanan yang sama dan ditempat yang sama (Napitupulu, 2016).

Kendala penerapan sistem informasi *self check-in*

Setiap pengendalian kendala yang terjadi pada sistem *self check-in* hanya dilakukan berdasarkan pengetahuan petugas yang bertugas. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Tathagati. Bila suatu sistem tidak memiliki instruksi kerja, maka pengendalian kendala hanya dilakukan berdasarkan pengetahuan petugas yang bertugas. Serta, jika kendala terjadi secara berulang maka harus menunggu petugas yang paham akan perbaikan kendala tersebut (Tathagati, 2014).

SIMPULAN

Gambaran kualitas sistem informasi *self check-in* di RS PON diukur menggunakan metode Webqual 4.0 pada dimensi *usability* adalah 50.7% dalam kategori berkualitas baik dan 49.3% dalam kategori berkualitas tidak baik. Pada dimensi *information quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 64.7% dan 35.3% dalam kategori berkualitas tidak baik. Pada dimensi *interaction quality* dalam kategori berkualitas baik dengan persentase sebesar 74% dan 26% dalam kategori berkualitas tidak baik. Kualitas sistem *self check-in* berdasarkan ketiga dimensi adalah 50% berkualitas baik dan 50% berkualitas tidak baik.

Kendala yang sering dialami dalam penggunaan sistem informasi *self checkin*. Banyaknya responden yang menuliskan bahwa sistem yang digunakan tidak dapat melakukan sinkronisasi data dengan baik. Mulai dari kode tidak *valid*, NIK tidak *valid*, data tidak ditemukan, nama dokter yang tidak sesuai, berubahnya tanggal pemeriksaan dan tampilannya terlalu kecil. Sebagian reponden juga menuliskan bahwa sistem yang digunakan saat ini masih kurang *user friendly* dan tidak adanya petunjuk atau *education* mengenai keberadaan, fungsi dan cara penggunaan sistem ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M. I., & Ahyudanari, E. (2017). *Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In dengan Check-In Konvensional untuk Maskapai Citilink dan Airasia Di Bandar Udara Internasional Surabaya*. 6 (2), 2–7.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). *Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange*. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Depkes RI. (2014). *Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan*. Dirjen. Pelayanan Medik.
- Fauzan, A., & Adidarma, W. (2017). *Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Situs Online Ahli PEST*.
- Gautama, M. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Rumah Sakit Universitas Airlangga. In *Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya*. Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya.
- Hakam, F. (2016). *Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Hatta, G. R., Sampurna, B., Garmelia, E., Erkadius, Kasim, F., Thabrany, H., Daswati, I., Trihandini, I., Djojosingito, M. A., Zailani, M., Sudra, R. I., Ahmad, S. A., Suwardjo, S., & Mengko, T. L. R. (2017). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan* (G. R. Hatta (ed.); Revisi 3). Universitas Indonesia.
- Maslan, A. (2013). Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0. Universitas Putera Batam.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 14(1), 51. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2016.140105>
- Pratama, A. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna pada Repository Universitas Airlangga*.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, 14(1), 1–14.
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25. www.zamrudtv.com.
- Tathagati, A. (2014). *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Efata Publishing.