



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN E-FIS OLEH
PETUGAS FISIOTERAPI DI KLINIK FISIOTERAPI
RS. PANTI WILASA CITARUM SEMARANG TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Rekam Medis dan Infromasi Kesehatan (S.RMIK)

Setyawan Budi Hartono

NIM. B01.020.014

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL KARANGTURI
SEMARANG
2022**

©2022
Hak cipta skripsi ada pada penulis.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Setyawan Budi Hartono

NIM : B01.020.014

Tanggal : 21 September 2022

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Setyawan', written over a horizontal line.

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan Judul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN E-FIS OLEH PETUGAS FISIOTERAPI DI KLINIK FISIOTERAPI RS .PANTI WILASA CITARUM TAHUN 2022

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada Tanggal 21 September 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (S.RMIK) pada Program Studi S 1 Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan.

Tim Penguji,

Penguji I : Siti Noor Chotimah, S.Kom, M.Kom

Penguji II : Erba Lutfina, S.Kom., M.Kom

Penguji III : Ratih Kumala Dewi, S.Si.T.,M.Kes

()
()
()

Semarang, 21 September 2022

Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi
Dekan,

(dr.Sudiro,MPH.,Dr.PH)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala berkah dan tuntunan-Nya kepada penulis sehingga laporan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Penggunaan E-FIS oleh Petugas Fisioterapi di klinik Fisioterapi RS .Panti Wilasa Citarum Tahun 2022” dapat penulis selesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari berbagai pihak yang tidak ternilai besarnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. dr. Murti Wandrati, M.Kes selaku Rektor Universitas Nasional Karangturi Semarang.
3. Dr.dr. Sudiro, MPH.,Dr.PH ,selaku Dekan Fakultas.
4. Ratih Kumala Dewi, S.Si.T.,M.Kes, selaku Kepala Program Studi dan selaku pembimbing tugas akhir yang memberikan motivasi, memberikan informasi referensi yang penulis butuhkan dan bimbingan yang berkaitan dengan penelitian penulis.
5. Dosen - dosen pengampu di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Karangturi Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya, sehingga penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah disampaikan.
6. Teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi serta pengalamannya selama berkuliah di kampus Universitas Nasional Karangturi Semarang.
7. RS.Panti Wilasa Citarum semarang yang telah memberikan kesempatan, dukungan biaya dan kelonggaran waktu.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat memperluas ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat dan berguna kedepannya.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Setyawan Budi Hartono,Amd
Tempat,Tanggal Lahir : Grobogan, 16 September 1972
Alamat : Pucangasri VIII/42 Pucanggading, Mranggen, Demak,
Jawa Tengah.
Agama : Kristen
Status : Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Pendidikan Terakhir : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Telepon : 085101854004
Email : setyawanbudihartono@gmail.com

Pendidikan Formal

: SD Kristen Kaliceret Lulus 1985
SMP Negeri 1 Gubug lulus 1988
SMA Katolik Keluarga Gubug lulus 1991
D3 Rekam Medis Universitas Dian Nuswantoro lulus
2009

Pekerjaan

: Staf RS.Panti Wilasa Citarum Semarang 1996 -
sekarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha kasih oleh karena penyertaanNya , penulis dapat menyelesaikan kegiatan perkuliahan di Universitas Nasional Karangturi, itu semua tentunya dalam bimbingan dan arahan yang luar biasa dari Bapak dan Ibu dosen yang tidak kenal lelah dalam mentransfer ilmu mereka bagi kita semua yang sedang belajar khususnya di Fakultas kesehatan kelas transfer Manajemen Informasi Kesehatan.

Kami berharap ilmu yang telah kami dapat di Universitas Nasional Karangturi dapat kami implentasikan di tempat kami berkarya yaitu di RS Panti Wilasa Citarum, Hasil penelitian yang kami lakukan setidaknya memberi gambaran nyata atas pelayanan yang ada, sehingga kedepan dapat menjadi masukan bagi RS Panti Wilasa Citarum khususnya pada Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-Fis oleh petugas Fisioterapi di Klinik Fisioterapi.

Kami juga menyadari hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, dan kami sekaligus mohon maaf apabila didalam kami menyusun penelitian ini terdapat kesalahan yang tidak kami sengaja.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada RS.Panti Wilasa Citarum , dimana saya mendapatkan kesempatan untuk menimba ilmu di bidang yang sesuai dengan tugas dan pekerjaan saya selaku karyawan , besar harapan saya untuk dapat menerapkan ilmu yang telah kami dapat untuk kemajuan RS. Panti Wilasa Citarum khususnya pada Instalasi Rekam Medis.

Dan juga kepada Istri , anak –anak saya yang mendukung dalam semangat dan doa, kiranya ini semakin menjadi motivasi saya dalam berkarya dan terus melangkah maju, Tuhan beserta kita.

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
Universitas Nasional Karangturi**

Skripsi, September 2022

Setyawan Budi Hartono, A.Md

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN E-FIS OLEH PETUGAS FISIOTERAPI DI
KLINIK FISIOTERAPI RS .PANTI WILASA CITARUM TAHUN 2022**

ABSTRAK

Pelayanan Instalasi Fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mengupayakan pelayanan tepat waktu kepada pasien yang dilayani, dengan jumlah pasien rata rata per hari mencapai 200 orang, dengan sampling data dari 3 bulan pengamatan pada bulan Januari(23.900), Februari(21.106) dan Maret(18.457). Diperoleh data kunjungan untuk pasien pada 3 bulan tersebut, sebanyak 23% dari total kunjungan pasien di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum merupakan pasien fisioterapi, dimana lebih dari 90% pasien tersebut merupakan pasien lama yang harus mendapatkan program tindakan fisioterapi setiap 2 hari sekali dalam 6 kali pertemuan, pendaftaran pasien lama membutuhkan waktu antrian yang cukup lama , sehingga pasien banyak menghabiskan waktu dalam antrian untuk mendaftar kembali. Untuk itu dikembangkan suatu aplikasi *E-Fis* (elektronik fisioterapi) dimana aplikasi ini dapat mendaftarkan, mengatur jadwal alat dan tindakan untuk pasien fisioterapi sekaligus layanan elektronik rekam medis khusus pasien program terapi oleh petugas fisioterapi dalam satu tempat saja. Dengan dikembangkannya aplikasi *E-Fis* ini, petugas fisioterapi dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena sistem administrasi telah diambil alih oleh sistem *E-Fis* dan data rekam medis pasien tidak perlu lagi distribusikan dari ruang filing, didalam *E-Fis* telah tersedia elektronik rekam medis. Peneliti mencoba mengukur kepuasan petugas Fisioterapi atas kinerja aplikasi *E-Fis* ini dari 27 responden, dengan 15 Laki-laki, dan 12 Perempuan, diperoleh tingkat kepuasan untuk masing-masing aspek dimensi *Reability* 40,7%, dimensi *Responsive* 59.3%, dan dimensi *Tangible* 59.3%, dimensi *Empathy* 37%, dan dimensi *Assurance* 44.4%.

Kata Kunci :Aplikasi *E-FIS*, Mutu Layanan, Kepuasan Pelanggan

**Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan**

Universitas Nasional Karangturi

Skripsi, September 2022

Setyawan Budi Hartono, A.Md

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN E-FIS OLEH PETUGAS FISIOTERAPI DI
KLINIK FISIOTERAPI RS .PANTI WILASA CITARUM TAHUN 2022**

ABSTRACT

Physiotherapy Installation Services at Panti Wilasa Citarum Hospital seek timely services to patients served, with an average number of patients per day reaching 200 people, with data sampling from 3 months of observation in January (23,900), February (21,106) and March (18,457). Data obtained from visits for patients in those 3 months, 23% of the total patient visits at Panti Wilasa Citarum Hospital were physiotherapy patients, where more than 90% of these patients were old patients who had to get a physiotherapy action program every 2 days for 6 times. meetings, registration of old patients requires a long queue time, so patients spend a lot of time in queues to re-register. For this reason, an E-Fis application (electronic physiotherapy) was developed where this application can register, schedule tools and actions for physiotherapy patients as well as electronic medical record services for therapy program patients by physiotherapists in one place. With the development of this E-Fis application, physiotherapists can maximize their services to patients because the administrative system has been taken over by the E-Fis system and patient medical record data no longer needs to be distributed from the filing room, in E-Fis electronic medical records are available. . Researchers tried to measure the satisfaction of Physiotherapists on the performance of the E-Fis application from 27 respondents, with 15 male, and 12 female, obtained satisfaction levels for each aspect of the dimension of Reability 40.7%, Responsive dimension 59.3%, and Tangible dimension. 59.3%, the Empathy dimension 37%, and the Assurance dimension 44.4%

Keyword : E-fis, Electronic Medical Record, Queue, Schedule

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 <i>E-Health</i>	7
2.2 Kepuasan Pasien	13
2.3 Kualitas Mutu Pelayanan	16
2.4 Hambatan dan Tantangan penggunaan <i>E-health</i>	20
2.5. Kerangka Teori	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Kerangka Konsep.....	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	23

3.3 Jenis dan Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
3.5 Sumber Data Penelitian	25
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Pengumpulan Data.....	28
3.8 Pengolahan dan Analisis Data	28
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN	31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian “Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang”.....	31
BAB V.....	36
PEMBAHASAN	36
A. Gambaran tingkat Kepuasan Pengguna E-fis Dimensi <i>reliability</i>	37
B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-fis Dimensi <i>Responsives</i>	38
C. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi <i>Tangible</i>	39
D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi <i>Emphaty</i>	40
E. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi <i>Assurance</i>	41
BAB VI.....	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Depan	9
Gambar 1.2 Menu dan submenu	9
Gambar 1.3 Menu penerimaan pasien yg datang hari ini.....	10
Gambar 1.4 Menu daftar Inden	10
Gambar 1.5 Menu E-RM utk petugas fisioterapi.....	11
Gambar 1.6 Alur Pasien Fisioterapi Dengan E-Fis.....	12
Gambar 2.7 Kerangka Teori.....	22
Gambar 3.8 Kerangka Konsep	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	25
Tabel 2 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3 Uji Validitas dan Realiabilitas	27
Tabel 4 Distribusi Jenis Kelamin	32
Tabel 5 Tabel Distribusi Kelompok Umur.....	33
Tabel 6 Tabel Variable Reablity	33
Tabel 7 Tabel variable Responsive	34
Tabel 8 Tabel Variable Tangible.....	34
Tabel 9 Tabel Variable Empathy	35
Tabel 10 Tabel Variable Assurance	35
Tabel 11 Kuesioner	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil penelitian.....	48
Lampiran 2 Hasil Penelitian.....	49
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	50
Lampiran 4 Hasil Penelitian.....	51