

## PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN REKAM MEDIS PASIEN PADA RSUD KABUPATEN KARANGASEM

I Wayan Aryawan

Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Dwijendra  
email : [iwayanaryawan@gmail.com](mailto:iwayanaryawan@gmail.com)

Astuti Wijayanti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra  
e-mail : [wijayanthi91@gmail.com](mailto:wijayanthi91@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah keberbagai *sector* termasuk kesehatan. Meskipun dunia kesehatan merupakan bidang yang bersifat informatif intensif, akan tetapi adopsi teknologi informasi relatif tertinggal. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah bagian penting dalam manajemen informasi. Di dunia medis, dengan perkembangan pengetahuan yang begitu cepat, dokter akan cepat tertinggal jika tidak memanfaatkan berbagai hal untuk mengupdate perkembangan terbaru. Selain memiliki potensi dalam memilih data dan mengolah menjadi informasi, Teknologi Informasi mampu menyimpannya dengan jumlah kapasitas jauh lebih banyak dari cara-cara manual. Konvergensi dengan teknologi komunikasi juga memungkinkan data kesehatan *di-share* secara mudah dan cepat. Disamping itu, teknologi memiliki karakteristik perkembangan yang sangat cepat. Pelayanan rekam medis bukan pelayanan dalam bentuk pengobatan, tetapi merupakan bukti pelayanan, *financial*, aspek hukum dan ilmu pengetahuan. Peran rekam medis sangat dibutuhkan untuk mengelola bahan bukti pelayanan kesehatan dengan aman, nyaman, efisien, efektif dan rahasia. Sehingga rekaman pelayanan kesehatan dapat berfungsi sebaik-baiknya untuk tindakan pelayanan yang diperlukan. Demikian pula halnya dengan instalasi, rekam medis di RSUD kabupaten karangasem yang merupakan instalasi yang bergerak dalam bidang penyampaian informasi atau mencatat keterangan mengenai hasil pengobatan pasien. Sebagai salah satu instalasi yang menjadi jembatan antara rumah sakit dan masyarakat khususnya yang memerlukan pelayanan rumah sakit mengenai data pasien. Maka instalasi rekam medis harus memiliki perkembangan khususnya mengenai teknologi informasi dan komunikasi

**Kata kunci:** Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pelayanan Rekam Medik.

### Abstract

The rapid development of information technology has penetrated various sectors, including health. Even though the world of health is an information intensive field, the adoption of information technology is relatively lagging behind. Information and communication technology is currently an important part of information management. In the medical world, with the rapid development of knowledge, doctors will quickly be left behind if they do not take advantage of various things to update the latest developments. Apart from having the potential to select data and process it into information, Information Technology is able to store it with a much greater capacity than manual methods. Convergence with communication technology also allows health data to be shared easily and quickly. In addition, the technology has the characteristics of very rapid development. Medical record services are not services in the form of treatment, but are proof of service, financial, legal and scientific aspects. The role of medical records is needed to manage evidence of health services safely, comfortably, efficiently, effectively and confidentially. So that health service records can function as well as possible for the necessary service actions. Likewise with installations, medical records at the Karangasem District Regional Hospital, which is an installation that operates in the field of conveying information or recording information regarding patient treatment results. As one of the installations that is a bridge between hospitals and the community, especially those who need hospital services regarding patient data. So medical record installations must have developments, especially regarding information and communication technology..

**Keywords:** The Role of Information and Communication Technology, Medical Record Services.

### 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitas utama bagi kegiatan berbagai *sector* kehidupan dimana

memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan mendasar pada struktur operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, transportasi, kesehatan, dan penelitian.

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah keberbagai *sector* termasuk kesehatan. Meskipun dunia kesehatan merupakan bidang yang bersifat informatif intensif, akan tetapi adopsi teknologi informasi relatif tertinggal. Sebagai contoh, ketika transaksi *financial* secara elektronik sudah menjadi salah satu prosedur standar dalam dunia perbankan, sebagian besar rumah sakit di Indonesia baru dalam tahap perencanaan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit. Meskipun rumah sakit dikenal sebagai organisasi yang padat modal, padat karya, tetapi investasi teknologi informasi masih merupakan bagian kecil.

Disisi yang lain, masyarakat menyadari bahwa teknologi informasi merupakan salah satu hal penting dalam peradaban manusia untuk mengatasi sebagian masalah dasarnya arus informasi. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini adalah bagian penting dalam manajemen informasi. Di dunia medis, dengan perkembangan pengetahuan yang begitu cepat, dokter akan cepat tertinggal jika tidak memanfaatkan berbagai hal untuk mengupdate perkembangan terbaru. Selain memiliki potensi dalam memilih data dan mengolah menjadi informasi, Teknologi Informasi mampu menyimpannya dengan jumlah kapasitas jauh lebih banyak dari cara-cara manual. Konvergensi dengan teknologi komunikasi juga memungkinkan data kesehatan *di-share* secara mudah dan cepat. Disamping itu, teknologi memiliki karakteristik perkembangan yang sangat cepat. Setiap dua tahun, akan muncul produk baru dengan kemampuan pengolahan yang dua kali lebih cepat dan kapasitas penyimpanan dua kali lebih besar serta berbagai aplikasi inovatif terbaru. Dengan berbagai potensi ini, adalah naif apabila manajemen informasi kesehatan di Rumah Sakit tidak memberikan perhatian istimewa.

Pelayanan rekam medis bukan pelayanan dalam bentuk pengobatan, tetapi merupakan bukti pelayanan, *financial*, aspek hukum dan ilmu pengetahuan. Peran rekam medis sangat dibutuhkan untuk mengelola bahan bukti pelayanan kesehatan dengan aman, nyaman, efisien, efektif dan rahasia. Sehingga rekaman pelayanan kesehatan dapat berfungsi sebaik-baiknya untuk tindakan pelayanan yang diperlukan. Munculnya transformasi paradigma rekam medis dari tradisional menjadi manajemen informasi kesehatan pada pertengahan tahun 1990-an merupakan reformasi baru dibidang informasi kesehatan yang dipicu oleh modernisasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkam medis dan informasi kesehatan yang profesional wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar kompetensi dan kode etik profesi.

Rekam medis merupakan bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya kepada pasien dalam rangka penyembuhan pasien, rekam medis mencantumkan nilai administrasi, legal, riset, edukasi, dokumen, akurat, *informative* dan dapat dipertanggung jawabkan rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik. Penyelenggaraan rekam medis dengan menggunakan teknologi informasi elektronik diatur lebih lanjut dengan peraturan tersendiri. Kegunaan rekam medis di rumah sakit yaitu berupa administrasi, aspek medis, aspek hukum, aspek keuangan, dan aspek penelitian.

Rumah sakit di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima bagi masyarakat. Dalam rangka mendukung tercapainya akses pelayanan yang berkualitas, upaya yang dilakukan adalah menyediakan layanan, SDM, maupun fasilitas yang berkualitas dan terjangkau. Pada saat ini kita telah memasuki era globalisasi persaingan pasar bebas diperlukan peningkatan mutu dari segala bidang yang salah satunya adalah peningkatan layanan bermutu di rumah sakit menuju pada kualitas pada layanan global yang diakui secara *Internasional*. Yang harus didukung dengan meningkatkan mutu pelayanan rekam medik melalui sistem pengelolaan manajemen informasi kesehatan yang baik dan benar di rumah sakit.

Rumah sakit, sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan masyarakat akan memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien dalam kesehariannya. Pemberian layanan dan tindakan dalam banyak hal akan mempengaruhi kondisi dan rasa nyaman bagi pasien. Semakin cepat akan semakin

baik karena menyangkut nyawa pasien. Semakin besar jasa layanan suatu rumah sakit, akan semakin kompleks pula jenis tindakan dan layanan yang harus diberikan yang kesemuanya harus tetap dalam satu koordinasi terpadu. Karena selain memberikan layanan, rumah sakit juga harus mengelola dana untuk membiayai *operasional* serta menjalankan proses manajemen dalam melaksanakan aktifitasnya. Melihat situasi tersebut, sudah tepat jika rumah sakit menggunakan sisi kemajuan komputer, baik piranti lunak maupun perangkat kerasnya dalam upaya membantu penanganan manajemen yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Demikian pula halnya dengan instalasi, rekam medis di RSUD kabupaten Karangasem yang merupakan instalasi yang bergerak dalam bidang penyampaian informasi atau mencatat keterangan mengenai hasil pengobatan pasien. Sebagai salah satu instalasi yang menjadi jembatan antara rumah sakit dan masyarakat khususnya yang memerlukan pelayanan rumah sakit mengenai data pasien. Maka instalasi rekam medis harus memiliki perkembangan khususnya mengenai teknologi informasi dan komunikasi. Dimana dengan berkembangnya teknologi di dunia kesehatan termasuk pada instalasi rekam medis secara tidak langsung akan berdampak juga pada pelayanan rekam medis terutama saat menyampaikan informasi mengenai riwayat pasien pada yang memerlukan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu pendekatan yang bertujuan menggambarkan berbagai kondisi serta situasi atau berbagai fenomena dan realita yang ada melalui kajian secara mendalam tentang keterangan, informasi yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini menggunakan subjek penelitian Yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang informan kunci, 10 operator di Instalasi rawat jalan, dan 41 responden dari pasien, dimana Informan kunci terdiri dari Direktur RSUD Kabupaten Karangasem, Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Kabupaten Karangasem, Programmer, dan EDP ( *Elektronik Data Processing* ) dan operator. Teknik dan instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga jenis, yakni ; (1). Observasi dalam penelitian ini yaitu suatu cara untuk memperoleh data yang akurat dengan jalan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian, dalam hal ini RSUD Kabupaten Karangasem, (2). Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur / terpimpin dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara tanya jawab atau mengadakan wawancara langsung terhadap responden baik dengan pihak pimpinan atau kepada pasien dan keluarga pasien yang ada kaitannya dengan materi penelitian ini, dan (3). Dokumentasi yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari catatan-catatan dokumen yang ada di RSUD Kabupaten Karangasem dan didukung oleh buku-buku penunjang yang terkait dengan judul, (4). Kuesioner yaitu menyediakan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk seterusnya diisi oleh responden sesuai pendapatnya masing-masing yang erat kaitannya dengan teknologi informasi dan pelayanan rekam medis.

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah diimplementasikan. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data atau melalui tiga tahapan model alir dari (Miles dan Huberman dalam Burhan Bungin, 2001 ; 297) yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data atau verifikasi. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data yang dimaksudkan adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian untuk menyederhanakan data. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, lalu disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Sehingga data bias mendeskripsikan keadaan sebenarnya di lapangan.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian, dipilih antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah. Dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan mana data substantif dan mana data pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu proses penggambaran keadaan sasaran yang sebenarnya. Analisis data diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Hasil dari analisis data tersebut kemudian dinarasikan sedemikian rupa agar mudah dilihat dan dimengerti.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Upaya penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Setelah pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti penjelasan-penjelasan. Kemudian kesimpulan-kesimpulan itu diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan ulang dan meninjau kembali catatan lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD Karangasem didirikan tahun 1966. Berlokasi di jalan Ngurah Rai No.58 Amlapura, pada mulanya memiliki dua buah bangunan yang menempati lahan seluas 10,700m. Kemudian pengembangan demi pengembangan dilaksanakan.

Pada tahun 2004 RSUD Karangasem melakukan pengembangan lagi dengan dibangun kembali IRD baru dan ruangan perawatan VIP Puri Gangga Usadhi sehingga luas lahan bertambah menjadi 15,825m. Pembangunan berlanjut dengan membangun gedung-gedung ICU, Laboratorium, Poliklinik, Rontgen, Gedung IPAL, dan Ruang Bersalin.

Sesuai dengan SK. Menkes RI Nomor 486/Menkes/SK/V/1997, tanggal 20 Mei 1997, RSUD Kabupaten Karangasem ditingkatkan kelasnya dari kelas D menjadi kelas C. menindaklanjuti SK Menkes RI tersebut, mulai tanggal 14 April 2010, RSUD Kab.karangasem melaksanakan PPK BLUD berdasarkan Perbup. Karangasem No 11 tahun 2010. Penerapan PPK BLUD ini mengharuskan RSUD Karangasem untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada *customer*, dan menampilkan kinerja yang dapat memuaskan semua *stakeholder* rumah sakit.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit Kabupaten Karangasem, penyelenggaraan rekam medis merupakan faktor yang menentukan dan mencerminkan baik atau buruknya pelayanan tertentu.

Instalasi rekam medis di RSUD Kabupaten Karangasem mempunyai tugas melaksanakan penyiapan seluruh sumber daya dan fasilitas rekam medis, melaksanakan bimbingan pelaksanaan pelayanan, penyusunan, pengolahan catatan medis, pengkodean, penyimpanan serta pemantauan pelaksanaan rekam medis. Revisi dilakukan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang rekam medis. Dalam memberikan pelayanannya, instalasi rekam medis mempunyai visi” ***Mewujudkan Pelayanan Rekam Medis Secara Utuh, Lengkap, Benar, Dan Akurat Serta Bersifat Rahasia, dapat dipertanggung jawabkan secara menyeluruh.***”

Unit rekam medis mempunyai misi “ menyediakan dan mengembangkan pelayanan rekam medis secara profesional, berkesinambungan, menyatu, cepat dan akurat serta bersifat rahasia.

Untuk mengetahui peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dalam meningkatkan pelayanan Rekam Medis pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem, maka dilakukan wawancara pada informan kunci dengan menggunakan pedoman wawancara, dengan menggunakan kuesioner, serta data yang diperoleh dari dokumen Rumah Sakit.

Wawancara dengan menggunakan kuesioner dilakukan kepada responden yaitu operator ( staf administrasi) di poliklinik dan instalasi penunjang sebanyak 10 orang dan responden pasien sebanyak 41 orang.

Adapun analisis penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

Pelayanan Rekam Medis pasien sebelum diterapkannya teknologi informasi dan komunikasi di Instalasi Rekam Medis, system pencatatan menggunakan system manual dengan menulis laporan, data pasien, keuangan, dan *diagnose* masih lewat tulis tangan dan memerlukan banyak jenis buku dalam pencatatan. Alur komunikasi dalam pelayanan rekam medis pasien masih manual dimana diperlukan banyak tenaga untuk pengiriman maupun pengambilan berkas rekam medik pasien ke tempat pendaftaran, ke ruang berobat pasien, dan juga ke kasir. Hal ini selain memperlambat pelayanan juga banyak membutuhkan tenaga SDM.

Memasuki pertengahan tahun 2007 RSUD Kabupaten Karangasem telah mempergunakan teknologi informasi dan komunikasi yaitu sistem informasi manajemen rumah sakit. Termasuk di Instalasi Rekam Medis dalam pencatatan rekam medis pasien telah mempergunakan bantuan teknologi komputerisasi. Teknologi informasi sangat membantu dalam memberikan pelayanan pencatatan rekam medis pasien. Dimana melalui teknologi informasi manajemen rumah sakit besar peranannya dalam memberikan informasi-informasi baik itu, identitas pasien, diagnosis, dan keuangan. Sehingga jauh lebih mempermudah kerja staf rekam medis

### **3.1 Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bagi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Rekam Medis.**

#### **1. Kebijakan Pemerintah Daerah**

Hasil wawancara mengenai kebijakan Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Karangasem dalam peranan teknologi Informasi dan Komunikasi menunjukkan bahwa Pemda sangat mendukung diterapkannya sistem informasi manajemen rumah sakit di instalasi Rekam Medis RSUD Karangasem. Dimana nantinya dapat berperan meningkatkan pelayanan rekam medis pasien. Dalam hal kebijakan, pemerintah daerah menyerahkan sepenuhnya kepada pihak rumah sakit dimana pihak rumah sakit dinilai lebih mengetahui hal-hal yang diperlukan terkait dengan peranan teknologi informasi dan komunikasi di instalasi Rekam Medis RSUD Karangasem.

#### **2. Kebijakan Rumah Sakit**

Hasil wawancara mengenai kebijakan rumah sakit dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan, menunjukkan bahwa rumah sakit sangat mendukung diterapkannya teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu media dalam meningkatkan pelayanan di instalasi Rekam Medis RSUD Karangasem. Dukungan rumah sakit tersebut kemudian diwujudkan dengan dikeluarkannya beberapa kebijakan dari direktur rumah sakit mengenai penerapan Teknologi Informasi dan komunikasi di instalasi rekam medis.

#### **3. Anggaran**

Hasil wawancara mengenai anggaran penerapan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa aliran dana yang dianggarkan sebelumnya berjalan dengan lancar sehingga dapat digunakan untuk mengoperasikan teknologi informasi sesuai dengan yang direncanakan. Anggaran penerapan teknologi informasi bersumber dari APBN Tahun anggaran 2007 melalui Departemen Kesehatan melalui Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik berbentuk Data Tugas Pembantuan. Sampai saat penelitian dilaksanakan, belum adanya anggaran untuk penyusutan *hardware* yang digunakan dalam penerapan teknologi informasi, padahal komputer merupakan piranti yang paling cepat mengalami penyusutan.

#### **4. Manfaat**

Hasil wawancara mengenai manfaat *benefit* yang diperoleh rumah sakit dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan menunjukkan bahwa teknologi informasi dirasakan sangat bermanfaat bagi rumah sakit khususnya manajemen rumah sakit.

#### 5. *Impact*

Hasil wawancara mengenai *impact* yang diperoleh rumah sakit dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak memberikan dampak negatif yang cukup berarti bagi rumah sakit khususnya manajemen rumah sakit.

### 3.2 Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bagi Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Rekam Medis Pasien.

#### 1. Sumber Daya Manusia

Hasil wawancara mengenai SDM (sumber daya manusia) dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Sebelum diterapkannya SIM RS telah dilakukan pelatihan selama 2 bulan yang diikuti oleh seluruh pegawai rumah sakit yang telah ditunjuk sesuai dengan tugasnya. Masing-masing petugas memiliki *password* tersendiri untuk menjamin keamanan data, baik data pasien maupun data keuangan. Hanya orang yang memiliki *password* tersebut lah yang bisa masuk ke sistem dan mengakses data pada sistem tersebut. Protap manual yang dilakukan oleh petugas operator jika listrik mati mendadak ataupun terdapat kerusakan pada komputer ataupun pada sistem di komputer, yaitu: (1). Memberitahukan kepada EDP tentang kejadian tersebut, (2). EDP akan langsung memanggil petugas dari IPSRS jika yang terjadi adalah mati listrik, (3). EDP akan langsung memperbaiki sistem di komputer jika yang terjadi pada kerusakan system di komputer, (4). EDP akan mengganti komputer yang rusak dengan komputer lain yang pada saat kejadian tidak digunakan, (5). Setelah diperbaiki, petugas kembali mengerjakan tugasnya memberikan pelayanan kepada pasien.

#### 2. *Hardware*

Hasil wawancara mengenai *Hardware* dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa tidak ada permasalahan yang serius yang dialami oleh para petugas pengoperasian sistem. Dalam pelaksanaannya belum diterapkannya sistem back up data untuk melindungi data-data di masing-masing komputer *client*, padahal *back up* data sangat diperlukan untuk menjaga keamanan data-data penting yang tersimpan di komputer. Pemasangan UPS terdapat di masing-masing komputer server yang bertujuan untuk mengantisipasi permasalahan listrik, misalnya listrik tiba-tiba mati. Dengan adanya *server* maka data-data yang tersimpan di server tidak akan hilang walaupun komputer dalam keadaan menyala ketika listrik mati mendadak. *Back up system (hardware)* dilakukan dengan memasang *server* cadangan untuk mengantisipasi kerusakan database yang telah tersimpan pada *server* utama. *Hard drive* pada masing-masing komputer *client* masih difungsikan, baik *Floppy A*, *Drive C*, maupun USB yang memungkinkan berbagai virus menyerang komputer dan hal ini tentu tidak aman bagi data-data yang telah tersimpan pada masing-masing komputer tersebut.

#### 3. *Software*

Hasil wawancara mengenai *Software* dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa tidak ada permasalahan yang serius. Permasalahan umumnya terjadi karena operator sendiri yang belum sepenuhnya paham tentang cara pengoperasian teknologi tersebut. Spesifikasi *software* yang digunakan adalah *Operating System Server* (Windows Server 2003) sebanyak 2 paket, *Operating System Workstation* (Windows Xp Home Edition) sebanyak 27 paket, dan *Database System Software* (Microsoft SQL Server) sebanyak 2 paket. Back up system (software) belum diterapkan di instalasi Rekam Medis, dimana data-data pada masing-masing komputer *client* hanya tersimpan pada komputer dan tidak dibuat *back up* dalam bentuk hard disk sehingga tidak terjamin keamanannya.

#### 4. Sarana dan Prasarana Pendukung

Hasil wawancara mengenai sarana dan prasarana pendukung dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa masih adanya permasalahan yang terjadi dalam pengoperasian teknologi. Permasalahan tersebut lebih banyak mengenai ruangan serta permasalahan listrik yang mendukung penerapan *SIM RS*. Sarana dan prasarana pendukung yang digunakan lebih banyak menyesuaikan dengan sarana yang sudah ada. Perubahan yang dilakukan baru sebatas penambahan voltage listrik. Sedangkan untuk ruangan, meja, dan kursi masih menggunakan yang sudah ada di rumah sakit.

#### 5. Protap Pelaksanaan Sistem

Hasil wawancara mengenai protap pelaksanaan sistem dalam peranan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa protap pelaksanaan sistem terdapat di masing-masing bagian yaitu di pendaftaran, poliklinik/instalasi penunjang, dan kasir. Dan Petugas di masing-masing bagian tersebut harus memahami dan mengerti prosedur penerapan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan, bagi pasien baru di instalasi rawat jalan diharuskan mengisi formulir berisi data-data diri pasien. Item dalam formulir tersebut cukup banyak dan beberapa pasien mengeluh karena tidak mampu mengisi formulir tersebut.

#### 6. Alur Pasien Rawat Jalan

Hasil wawancara mengenai alur pasien rawat jalan menunjukkan bahwa telah terdapat kesesuaian antara *SIM RS* dengan alur pasien rawat jalan.

Dari hasil Analisis penelitian diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan pada \setiap komponen penerapan teknologi informasi yang berperan membantu meningkatkan pelayanan rekam medis pasien di Instalasi Rekam Medis pada pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem, berdasarkan dari peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan rekam medis pasien dari segi manajemen, dan pegawai, dan pasien baik pada komponen input, komponen proses, maupun komponen output mengenai peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi khususnya penerapan *SIM RS* dalam meningkatkan pelayanan rekam medis pasien. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut : Menurut Pemerintah Daerah Karangasem, Teknologi sangat berperan bagi rumah sakit karena dengan adanya *SIM RS* dapat membantu memperlancar dan mempermudah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dari segi pendaftaran, akses atau pencarian nama pasien, dan lain-lain. Akan tetapi, dari Pemda sendiri tidak ada kebijakan yang dikeluarkan dari Pemda terkait penerapan *SIM RS*. Pemda hanya bertindak sebagai fasilitator dan koordinasi. Penerapan *SIM RS* sepenuhnya diserahkan kepada pihak rumah sakit.

Kebijakan yang dikeluarkan rumah sakit baru sebatas SK pengaturan ketenagaan dan tugas-tugasnya dalam penerapan *SIM RS* ( sistem informasi manajemen rumah sakit ). Belum adanya pengaturan tentang *reward and punishment* yang mengatur kinerja petugas. Perlunya *reward and punishment* agar *SIM RS* berjalan dengan baik dan petugas yang mengoperasikan lebih berkomitmen untuk mengerjakan tugas-tugas mereka. Seperti contoh berdasarkan hasil wawancara

Teknologi informasi dan komunikasi dirasakan sangat bermanfaat dan berperan bagi rumah sakit khususnya pihak manajemen rumah sakit baik dari segi transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Teknologi informasi dan komunikasi memudahkan akses data bagi pihak top manajemen seperti data kunjungan instalasi rawat jalan serta data keuangan yang bisa diakses setiap saat. Selain itu, dengan adanya *SIM RS* akan memudahkan pelacakan pasien bagi pasien yang tidak membayar pada kunjungan sebelumnya. *Impact* yang muncul hanya berupa biaya tambahan pemeliharaan yang memang sudah dianggarkan dan tambahan petugas untuk mengoperasikan *SIM RS*.

Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam peranan teknologi informasi khususnya petugas pengoperasian *system* masih kurang baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Dari segi kualitas dapat diketahui bahwa petugas masih agak lambat dalam mengoperasikan *system*. Hal ini

terjadi karena kurangnya pelatihan yang mereka dapatkan serta mereka belum terbiasa dengan sistem komputerisasi. Sedangkan dari segi jumlah SDM masih kurang yang disebabkan karena selama penerapan SIM RS belum dilakukan penambahan tenaga untuk mengoperasikan sistem. Tenaga yang digunakan adalah pegawai rumah sakit yang sudah ada, baik petugas administrasi maupun perawat di poliklinik yang tugasnya adalah melayani pasien. Sehingga beban kerja mereka jadi bertambah dan tidak fokus mengerjakan satu pekerjaan.

Sarana *hardware* yang digunakan sudah mencukupi sesuai dengan spesifikasinya, permasalahan yang terjadi tidak terlalu serius sehingga langsung dapat diatasi seperti kerusakan pada *mouse* yang langsung diganti oleh rekanan yang diajak bekerja sama dalam hal pengadaan barang terkait sistem. Serta, tidak adanya sistem back up data. Data-data yang ada hanya tersimpan di komputer. Sarana *software* sudah cukup efektif dalam mendukung kegiatan di instalasi rekam medis, hanya saja beberapa operator masih merasakan kelambatan dalam proses pencarian informasi-informasi yang dibutuhkan. Prosedur tetap SIM RS berbeda-beda untuk masing-masing bagian di instalasi rawat jalan. Demikian juga untuk pasien baru dan pasien lama, khusus untuk pasien baru harus mengisi data diri yang cukup banyak (informasi tentang data pasien tersebut diperlukan dalam hal pembuatan kartu rekam medik baru). Hal ini sering menyulitkan pasien dimana banyak pasien yang sudah lanjut (tidak bisa baca tulis) dan pasien anak-anak. Padahal terjadi peningkatan kualitas pelayanan administrasi rekam medis dan kecepatan pelayanan rekam medis maupun pencatatan rekam medis pasien setelah penerapan teknologi informasi. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara dimana ada persentase responden yang menyatakan pelayanan administrasi dan kecepatan pelayanan rekam medis kurang baik sebelum penerapan SIM RS, akan tetapi tidak ada responden yang menyatakan pelayanan administrasi dan kecepatan pelayanan rekam medis kurang baik setelah penerapan SIM RS. Sebaliknya, tidak ada responden yang menyatakan pelayanan administrasi dan kecepatan pelayanan rekam medis sangat baik sebelum penerapan SIM RS, akan tetapi ada persentase responden yang menyatakan pelayanan administrasi dan kecepatan pelayanan rekam medis sangat baik setelah penerapan teknologi SIM RS. Ini menunjukkan adanya respon positif dari para responden terkait peranan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan di instalasi rekam medis RSUD Karangasem.

Manfaat *benefit* belum 100 % dirasakan oleh operator di instalasi rekam medis terkait peranan teknologi informasi. Beberapa operator menyatakan SIM RS tidak efisien serta informasi yang disajikan tidak jelas dan terperinci. Hal ini menggambarkan belum sepenuhnya sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak manajemen rumah sakit.

Manfaat *benefit* belum 100 % dirasakan oleh pasien di instalasi rawat jalan terkait peranan teknologi informasi dan komunikasi. Beberapa pasien menyebutkan sistem tidak transparan, efektif, dan efisien. Hal ini menggambarkan belum sepenuhnya SIM RS berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak manajemen rumah sakit. Jumlah kunjungan rumah sakit tidak menunjukkan perubahan yang berarti terkait peranan teknologi informasi dan komunikasi, sedangkan jumlah pendapatan rumah sakit menunjukkan perubahan yang cukup signifikan yaitu cenderung meningkat jika dibandingkan pada masing-masing bulan sebelum dan setelah penerapan SIM RS. Ini berarti bahwa teknologi informasi berperan dan sangat bermanfaat bagi keuangan (pendapatan) rumah sakit.

Berdasarkan hasil perhitungan, menunjukkan bahwa dengan adanya teknologi informasi terjadi efisiensi penggunaan kertas, blangko, dan buku-buku di masing-masing bagian instalasi rekam medis RSUD Karangasem. Adapun blangko atau buku-buku yang tidak perlu digunakan lagi dengan penerapan SIM RS, yaitu : Buku register pendaftaran, blanko pendaftaran pasien di loket pendaftaran, buku register kasir, buku setoran pendapatan, buku laporan pendapatan, kwitansi besar, blangko kitir pembayaran, buku register pasien di poliklinik, serta blangko data penyakit pasien. Adanya *print out* pembayaran bagi pasien sangat bermanfaat bagi pasien dan manajemen rumah sakit. Pada sistem manual petugas rumah sakit bisa berbuat curang dengan mengubah harga-harga obat ataupun tarif



tindakan, akan tetapi dengan adanya sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi hal tersebut tidak bisa lagi dilakukan, penyebabnya adalah semua tarif tindakan dan harga obat sudah tertera pada *print out* dan pasien hanya membayar sesuai dengan *print out*.

Dengan adanya sistem informasi penagihan atau *billing system*, maka tagihan pasien bisa diketahui secara terus menerus dan dengan segera. Penagihan pada pasien karena banyaknya pelayanan akan semakin rumit dan lama, di lain pihak pasien butuh pelayanan yang cepat dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan

#### 4. PENUTUP

##### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa simpulan mengenai peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan pelayanan rekam medis pasien melalui Penerapan SIM RS, antara lain: (1). Peranan teknologi informasi dan komunikasi bagi manajemen dalam meningkatkan pelayanan rekam medis yaitu, teknologi informasi dirasakan sangat berperan bagi rumah sakit khususnya pihak manajemen rumah sakit baik dari segi transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas sedangkan *impact* hanya berupa biaya tambahan untuk pemeliharaan serta belum adanya anggaran untuk penyusutan, (2). Peranan teknologi informasi dan komunikasi bagi pegawai dalam meningkatkan pelayanan rekam medis pasien yaitu, SDM masih kurang baik dari segi kualitas terlihat dari jumlah tenaga kerja berdasarkan pendidikan sebagian besar tenaga operator hanya lulusan SMA, hanya ada 3 orang lulusan manajemen informatika sehingga perlu ditambah tenaga di bidang teknik komputer atau informatika. Dari segi kuantitas jumlah tenaga operator masih kurang karena sampai sekarang belum ada penambahan tenaga operator, *hardware* dan *software* sudah cukup mendukung penerapan SIM RS, sedangkan sarana dan prasarana masih kurang memadai. Pegawai belum sepenuhnya setuju dengan diterapkannya SIM RS dirasakan oleh para pegawai. Peranan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi staf rekam medis dalam pencatatan rekam medis pasien. Dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dan mempercepat dalam mencari informasi-informasi data pasien, penyortiran data, dan juga pengarsipan data rekam medis, (3). Peranan teknologi informasi dan komunikasi bagi pasien mendapatkan respon positif dimana tidak ada responden yang mengatakan pelayanan administrasi dan kecepatan pelayanan rekam medis kurang baik setelah penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit. Beberapa pasien menyebutkan teknologi informasi dan komunikasi tidak transparan, efektif, dan efisien, hal ini menggambarkan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak manajemen .

##### Saran

Agar teknologi informasi dan komunikasi bisa berperan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan rekam medis pasien di RSUD Karangasem, maka terlebih dahulu harus diatasi permasalahan yang terjadi, sehingga penulis merekomendasikan beberapa saran, antara lain: (1). Perlu dilakukan pelatihan tambahan bagi petugas operator agar lebih paham dan terampil dalam mengerjakan tugas-tugasnya terkait adanya penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit ( SIM RS), (2). Perlu adanya evaluasi peranan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu sejauh mana telah berperan serta apa saja kekurangan yang harus ditanggulangi. Seperti ruangan yang kurang memadai, jumlah tenaga (SDM) yang kurang mencukupi, dan perlunya anggaran untuk penyusutan, perlunya *back up* data, dan sebagainya, (3). Diharapkan adanya kebijakan dari pihak rumah sakit mengenai *reward and punishment* bagi para pegawai sehingga sistem informasi manajemen rumah sakit dapat berjalan dengan efektif.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suliastiyono, 2004, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung alfabeta, Bandung.
- Azhar Susanto, 2002, *Sistem Informasi manajemen*, Lingsia, Bandung
- Dedy Mulyana, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Undang-Undang no 29 tentang Rumah Sakit*, Depkes RI, Jakarta.
- Gemala Hatta, 2008, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Dan Sarana Pelayanan Kesehatan*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Gorden B Davis, 1995, *Management Information System*, Universitas of Minnesota at Minneapolis, USA
- Harold Laswell, 2000, *Analisis Pengertian Komunikasi Dan 5 Unsur Komunikasi*, Rejals, Jakarta.
- Jogianto Hartono, 2006, *Analisis Dan Desain Informasi*, Andi, Yogyakarta
- Laudone Jane P laudone, 2006, *Manajemen Informasi System*, Andi, Yogyakarta, Yogyakarta.
- Miarso Yusufhadi, 2004, *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*, Kencana, Jakarta.
- Rosady Ruslan, SH., M.M, 2005, *Kiat Dan Strategi Kampaye Public Relation*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Soedormono Soejitno, 2002, *Reformasi Perumahan Indonesia*, Kedokteran EGC. Jakarta.
- Wijono, Djoko, 2005, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol III*, Airlangga University press, Surabaya.
- Zeithaml and Bitner, 2008, *Integrated Marketing Communication*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta