

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Tercapainya kualitas kesehatan yang merata di Indonesia tak lepas dari peran penyelenggara layanan kesehatan, salah satunya ialah rumah sakit. Rumah sakit adalah suatu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi perorangan secara paripurna melalui penyediaan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No 44, 2009).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit memerlukan suatu media pencatatan sebagai bukti pemberian pelayanan kepada pasien. Catatan yang dimaksud ialah rekam medis.

Menurut Permenkes Nomor 24 (2022), Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan kesehatan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis ini diselenggarakan baik secara manual maupun elektronik. Setiap formulir dalam rekam medis memiliki kegunaannya sendiri-sendiri. Oleh karenanya, apabila informasi medis sewaktu – waktu diperlukan, maka informasi medis perlu dibuka.

Pembukaan informasi medis tidak dengan persetujuan pasien umumnya dilakukan dalam rangka penegakan hukum, penegakan etik atau disiplin, audit medis, penanganan Kejadian Luar Biasa atau wabah menular atau kedaruratan bencana, Pendidikan dan penelitian, upaya perlindungan keselamatan individu dari ancaman, dan perihal lainnya yang diatur oleh undang – undang. Sementara itu, pembukaan informasi yang memerlukan persetujuan dari pasien misalnya atas permintaan pasien sendiri, untuk pemeliharaan kesehatan atau penyembuhan, serta keperluan administrasi, jaminan pembiayaan kesehatan atau pembayaran asuransi (Permenkes no 24, 2022).

Pembukaan informasi medis untuk pembayaran asuransi adalah suatu proses di mana penyedia layanan kesehatan memberikan informasi medis yang relevan kepada perusahaan asuransi untuk mendukung klaim pembayaran atas layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta asuransi. Pengertian asuransi atau pertanggungan yaitu suatu perjanjian antara dua pihak yakni antara pemegang polis (tertanggung) dan perusahaan asuransi. Hal tersebut menjadi dasar untuk penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk penggantian kepada pemegang polis akibat kerugian yang dialami akibat suatu peristiwa yang tidak pasti. Asuransi memberikan pembayaran ketika pemegang polis meninggal atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan berdasar hasil pengelolaan dana (UU No 40, 2014).

Berdasarkan hasil observasi penulis, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. RSUD Dr. Moewardi merupakan rumah sakit kelas A Pendidikan, terutama bagi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret (RSUD Dr. Moewardi, 2023). Berikut merupakan jumlah kunjungan pasien RSUD Dr. Moewardi selama 4 bulan terakhir.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Agustus-Desember 2023

Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap	Persentase
September	4.991	-
Oktober	5.426	8,7%
November	5.464	0,7%
Desember	5.266	- 3,6%

Sumber: Laporan Kunjungan Pasien Oktober-Desember 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui terdapat kenaikan kunjungan pasien rawat inap dari bulan September-Oktober sebesar 8,7% dan pada bulan Oktober-November sebesar 0,7%. Sementara itu pada bulan November-Desember 2023 terjadi penurunan kunjungan pasien sebesar 3,6%. Sementara itu, jumlah pengajuan klaim asuransi non BPJS pada unit rawat inap 4 bulan terakhir dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Jumlah Pengajuan klaim Asuransi Ranap Non BPJS bulan September-Desember 2023

Bulan	Jumlah Pengajuan	Persentase
September	55	-
Oktober	65	18,2%
November	50	-23,1%
Desember	39	-22%

Sumber: Hasil perekapan buku ekspedisi formulir asuransi

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terdapat kenaikan pengajuan klaim asuransi non-BPJS pada bulan September-Oktober sebesar 18.2%. Namun, terjadi penurunan sebesar 23.1% pada bulan Oktober-November, dan 22% pada bulan November-Desember.

Asuransi Jasa Raharja merupakan asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggungjawab dalam mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas bagi masyarakat baik penumpang kendaraan umum, pengendara kendaraan pribadi, dan pejalan kaki di seluruh Indonesia. Pengelolaan dana asuransi diatur dalam undang – undang, dimana dana yang dimaksud terhimpun dari sumbangan wajib, yang dipungut dari para pemilik/pengusaha alat angkutan lalu- lintas jalan dan yang disediakan untuk menutup akibat keuangan karena kecelakaan lalu-lintas jalan korban/ahliwaris yang bersangkutan (UU No 33 tahun 1964).

Dalam meningkatkan pelayanannya, Jasa Raharja telah menjalin kerjasama dengan lebih dari 90% rumah sakit di Indonesia. Salah satunya ialah kerjasama dengan RSUD Dr. Moewardi. Berikut merupakan data sepuluh pengajuan klaim rawat inap tertinggi per asuransi bulan September-Desember 2023.

Tabel 1.3 Sepuluh pengajuan klaim rawat inap tertinggi per asuransi Bulan September-Desember 2023

No	Nama Asuransi	Total Pengajuan (September-Desember 2023)
1	Prudensial	36
2	Jasa Raharja	30
3	BPJS Ketenagakerjaan	27
4	Arvrlist	14

No	Nama Asuransi	Total Pengajuan (September-Desember 2023)
5	Allianz	11
6	BNI Life	11
7	Jamkrida Jateng	10
8	BCA Life	9
9	Bumiputra	9
10	Bumida	8

Sumber: Hasil perekapan buku ekspedisi formulir asuransi

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengajuan klaim tertinggi berasal dari Asuransi Prudensial sebanyak 36 pengajuan dalam empat bulan terakhir sedangkan Jasa Raharja menempati urutan ke dua dengan jumlah pengajuan klaim asuransi sebanyak 30 pengajuan, dan BPJS Ketenagakerjaan sebanyak 27 pengajuan. Meskipun begitu, penulis berfokus pada formulir klaim Jasa Raharja. Asuransi Jasa Raharja memiliki format formulir yang relatif tetap dari tahun ke tahun. Sehingga, apabila dibuat rancangan formulir elektronik, maka formulir elektronik tersebut bisa digunakan dalam jangka waktu yang lama.

Alur pembukaan informasi untuk kepentingan pengajuan klaim Jasa Raharja dimulai dengan pasien atau keluarga dan ahli waris pasien yang datang ke ruang instalasi rekam medis dengan membawa formulir keterangan pemeriksaan kesehatan korban kecelakaan dari perusahaan asuransi Jasa Raharja. Bagi peserta Jasa Raharja, pihak pengaju menyertakan surat kuasa dari pasien ke rumah sakit untuk pembukaan informasi pasien ke pihak ke-tiga (perusahaan asuransi) dan fotokopi identitas pasien dan keluarga pasien. Petugas bagian asuransi meminta formulir asuransi dan men-*scan* formulir asuransi. Selanjutnya, petugas mengisi formulir sesuai dengan format tersedia. Petugas kemudian menyerahkan formulir yang telah diisi ke bagian Wakil Direktur Pelayanan untuk dimintakan tanda tangan. Petugas memintakan formulir hasil pemeriksaan yang telah ditandatangani oleh dokter. Terakhir, petugas menyerahkan hasil pengisian formulir asuransi dan pemeriksaan kesehatan yang telah ditandatangani ke pihak pasien atau keluarga disertai pembuatan bukti serah terima di buku ekspedisi.

Sejak tahun 2023, penyelenggaraan rekam medis di RSUD Dr. Moewardi telah meningkatkan penggunaan rekam medis elektronik, setelah di tahun sebelumnya menerapkan sistem *hybrid*, yakni gabungan antara rekam medis elektronik dan konvensional. Rekam medis elektronik terdapat di dalam SIMRS yang terintegrasi untuk tiap unit di rumah sakit. Sebagian besar data pasien telah dialih mediakan ke dalam sistem yang terintegrasi. Namun untuk pembuatan fomulir klaim asuransi, masih terpisah dari SIMRS

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pembuatan formulir pengajuan klaim asuransi masih secara manual menggunakan *Microsoft word* maupun dengan opsi edit pada aplikasi pembuka file PDF (*Portable Document Format*) dengan mengedit satu per satu sesuai dengan format formulir asuransi. Sehingga penulisan isi formulir menjadi tidak rapi akibat adanya perbedaan gaya huruf maupun tata letak tulisan di formulir. Sedangkan untuk data medis yang diperlukan diambil secara terpisah dari rekam medis elektronik. Konfirmasi dan pengiriman formulir keterangan kesehatan pasien yang harus diisi oleh dokter masih dilakukan dengan manual. Hal ini memperlambat penyediaan formulir yang dibutuhkan pasien dan berdampak pada proses pencairan dana Jasa Raharja.

Anarki dkk. (2022) menyatakan pembuatan secara manual menggunakan *Microsoft Word* dirasa masih belum efektif dikarenakan masih sering terjadi *human error* seperti salah pengejaan, format yang tidak tepat dan dengan sistem tersebut dapat menghabiskan cukup banyak waktu untuk dapat menyajikan surat visum yang dibutuhkan.

Pada dasarnya, pengisian formulir asuransi secara elektronik tidak berbeda jauh dengan pengisian formulir asuransi secara manual, yang mana pembeda dalam hal ini adalah penuangan isi formulir. Formulir manual dituangkan dalam kertas sedangkan formulir elektronik dalam komputer.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti berkeinginan untuk mengambil judul “Desain *Interface* Formulir Elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi Tahun 2023”. Diharapkan dengan adanya desain *interface* yang telah peneliti buat dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk pembuatan

formulir elektronik sekaligus membantu meningkatkan efisiensi pembuatan klaim asuransi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Membuat desain *interface* formulir elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi tahun 2023.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pemahaman pengguna desain formulir elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna desain formulir elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi.
3. Pembuatan prototipe desain formulir elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi.
4. Melakukan pengujian dan iterasi desain formulir desain formulir elektronik Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi.

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil laporan ini diharapkan sebagai bahan masukan untuk perancangan desain *interface* formulir elektronik asuransi Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember lain untuk mengembangkan desain *interface* terutama pada pembuatan formulir elektronik.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil laporan ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan kegiatan magang, hasil laporan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat dengan menerapkan ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan yang menjadikan mahasiswa menjadi lebih terlatih dan terampil.

1.3 Lokasi Dan Waktu

1.3.1 Lokasi Magang

Kegiatan magang berlokasi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Jalan Kol. Sutarto 132 Solo 57126, Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

1.3.2 Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan mulai hari Senin, tanggal 30 Oktober tahun 2023 sampai dengan Jumat, 19 Januari tahun 2024 dengan jam operasional Senin-Kamin pukul 07:00-15:30, dan hari Jumat pukul 07:00-14:00.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Merupakan sumber data yang berasal dari kegiatan pengambilan data secara langsung oleh penulis ketika melakukan penelitian. Sifat dari data primer adalah *real-time*. Data primer yang digunakan ialah hasil wawancara terkait kebutuhan sistem dan alur pengajuan visum untuk klaim asuransi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh penulis secara tidak langsung, yakni melalui data telah ada di masa lalu dan dikelola oleh rumah sakit. Biasanya tersedia dalam bentuk laporan dan dokumen. Data sekunder yang digunakan ialah SPO pelepasan informasi untuk *reimbursement* perusahaan asuransi dan laporan jumlah pengajuan klaim asuransi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dalam waktu dan tujuan tertentu, dimana metode ini memanfaatkan panca indera manusia untuk memperoleh informasi

tentang dunia sekitar kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut (Hasanah, 2017).

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melakukan observasi partisipatif, dimana penulis ikut berpartisipasi dalam kegiatan pengisian formulir klaim. Kemudian dengan melihat dan mencatat jenis formulir yang digunakan dalam pengisian formulir asuransi, dan persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim asuransi Jasa Raharja di RSUD Dr. Moewardi.

b. Wawancara

Mahasiswa melakukan wawancara terhadap petugas pembuat klaim asuransi di bagian rekam medis melalui tanya jawab langsung dengan tujuan untuk mengetahui alur pelepasan informasi pada pihak ketiga untuk kebutuhan pembayaran asuransi dan jaminan sosial. Informan wawancara adalah satu petugas asuransi, dan Kepala Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

c. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dalam medis kertas, buku, arsip, foto, serta keterangan lain yang mendukung dalam kegiatan desain *interface* formulir elektronik Jasa Raharja.

1.4.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Research and Development* (R&D) dengan hasil produk berupa desain formulir elektronik klaim Jasa Raharja. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode Pendekatan *User-Centered Design* (UCD).

Menurut Garrett (2011), UCD adalah suatu metode desain yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam seluruh proses desain. Tujuan utama dari UCD adalah menciptakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna, dalam hal ini, produk yang dihasilkan adalah desain formulir elektronik asuransi Jasa Raharja. Secara umum, tahapan dari UCD diantaranya sebagai berikut.

- a) **Pemahaman Pengguna (*User Research*):**
Merupakan tahapan melakukan riset untuk memahami karakteristik pengguna potensial. Dimana penulis mengidentifikasi kebutuhan, motivasi, dan tantangan pengguna serta membuat personas atau profil pengguna untuk merepresentasikan kelompok pengguna yang berbeda.
- b) **Penentuan Kebutuhan Pengguna (*User Needs Analysis*):**
Merupakan tahapan menganalisis hasil riset pengguna untuk menentukan kebutuhan dan preferensi utama pengguna. Mendefinisikan tujuan dan kriteria kesuksesan berdasarkan kebutuhan pengguna.
- c) **Pembuatan Prototipe (*Prototyping*)**
Membuat prototipe awal produk atau layanan. Prototipe dapat berupa sketsa, *wireframe*, *mockup* interaktif, atau prototipe fungsional sederhana.
- d) **Pengujian Prototipe (*Usability Testing*)**
Melibatkan pengguna dalam pengujian prototipe untuk mendapatkan umpan balik langsung. Mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan pada desain.
- e) **Iterasi (*Iteration*)**
Menganalisis hasil pengujian prototipe. Melakukan perbaikan pada desain berdasarkan umpan balik pengguna. Iterasi dapat melibatkan langkah-langkah kembali ke tahap-tahap sebelumnya.
- f) **Dokumentasi (*Documentation*)**
Mencatat dan mendokumentasikan seluruh proses desain, keputusan, dan temuan pengguna.