

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yaitu melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan/atau paliatif dengan menyediakan beberapa pelayanan seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien (Pemerintah RI, 2023).

Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang diharapkan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, sehingga memberikan kepuasan bagi pasien. Rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan medis, namun diharapkan juga dapat memberikan kualitas pelayanan penunjang yang baik. Salah satu dari pelayanan penunjang yang perlu diperhatikan yaitu rekam medis (Amran et al., 2022).

Rekam medis merupakan catatan yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan penunjang lain yang telah diberikan kepada pasien sejak pasien masuk hingga pasien pulang, dirujuk, atau meninggal (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Rekam medis menyediakan informasi pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seorang pasien. Petugas rekam medis melakukan proses pengolahan data rekam medis sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pelaporan rumah sakit dengan melalui proses pendaftaran pasien, merakit formulir berkas rekam medis (*assembling*), analisis kelengkapan berkas rekam medis rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat, pemberian kode penyakit (*coding*), tabulasi penyakit (*indexing*), pelaporan rumah sakit, korespondensi rekam medis, penginputan e-

klaim BPJS koding casemix dan sistem penyimpanan (*filling*) (Departemen Kesehatan RI, 2006).

Salah satu kegiatan rekam medis yang ada di rumah sakit yaitu korespondensi rekam medis. Korespondensi adalah suatu kegiatan surat menyurat yang berkaitan dengan informasi medis seorang pasien. Contohnya seperti surat dirawat, surat meminta diagnosa, surat pengobatan, dan surat setelah selesai pengobatan. Korespondensi rekam medis berguna untuk alat penghubung secara tertulis antara pasien atau keluarga pasien dengan rumah sakit, sebagai bahan dokumentasi untuk rumah sakit, dan sebagai wakil dari suatu instansi dalam hal ini fasilitas pelayanan kesehatan. Semakin bertambahnya jumlah permintaan korespondensi rekam medis dan waktu yang dibutuhkan untuk memproses cukup lama (1 minggu) maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat mengatasi masalah tersebut supaya lebih efektif dan efisien baik dari sisi petugas rekam medis ataupun dari pemohon (pasien/keluarganya) (Widia et al., 2021).

RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan salah satu rumah sakit yang berakreditasi A paripurna milik pemerintah dan berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan untuk Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Seluruh sumber daya manusia kesehatan yang berada di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo baik tenaga kesehatan maupun tenaga non kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien Aplikasi RSCMKu adalah platform berbasis mobile yang dikembangkan oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo untuk mempermudah pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang mendukung proses pelayanan, mulai dari pendaftaran online, layanan informasi, hingga manajemen antrian.

Kegiatan korespondensi rekam medis Di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo meliputi permintaan pasien terkait pengajuan asuransi kepada pihak asuransi yang datang membawa beberapa persyaratan yang kemudian akan dilakukan pengecekan oleh petugas korespondensi sebelum akhirnya diberikan kepada DPJP untuk diisi. Untuk waktu penyelesaian korespondensi selama 5 hari kerja. Berikut merupakan data pengajuan korespondensi pada bulan Oktober-November 2024

Tabel 1.1 Laporan Pengajuan Korespondensi Bulan Oktober-November 2024

No	Bulan	Jumlah Pengajuan	< 5 hari		> 5 hari	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Oktober	16	11	68.75	5	31.25
2	November	16	12	75	4	25

Sumber: Data sekunder, 2024

Berdasarkan dari data diatas, diketahui bahwa jumlah pengajuan pada bulan Oktober dan November yaitu sebanyak 16 pasien. Terlihat bahwa pada bulan Oktober terdapat 5 pasien yang melebihi 5 hari pengajuan korespondensi dengan persentase 31.25%. Sedangkan yang berada dibawah 5 hari pengajuan korespondensi sebanyak 11 pasien dengan persentase 68.75%. Pada bulan November terdapat 4 pasien yang melebihi 5 hari pengajuan korespondensi dengan persentase 25%. Sedangkan yang berada dibawah 5 hari pengajuan korespondensi sebanyak 12 pasien dengan persentase 75%. Hal tersebut terjadi karena proses korespondensi memerlukan akurasi yang tinggi dalam pengisian data untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Diketahui bahwa keterlambatan dalam proses verifikasi data pasien sering kali menjadi sumber keluhan pasien, terutama ketika waktu tunggu bisa hingga seminggu. Hal ini mengakibatkan pasien harus kembali ke bagian korespondensi untuk memperbaiki atau melengkapi dokumen yang diperlukan, sehingga menambah waktu tunggu mereka.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merencanakan melakukan perancangan desain antarmuka fitur korespondensi pada aplikasi RSCMKu yang mampu melakukan kegiatan korespondensi melalui *mobile*. Dengan menambah fitur pada aplikasi RSCMKu, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi proses pengiriman tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien. Integrasi teknologi melalui aplikasi RSCMKu menjadi langkah penting dalam mengatasi masalah ketidaksesuaian data dan waktu tunggu yang lama, serta menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik bagi pasien.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Secara umum laporan ini bertujuan untuk melakukan perancangan desain antarmuka fitur korespondensi pada aplikasi RSCMKu di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan korespondensi di Instalasi Rekam Medis dan Admisi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
- b. Menganalisis Kebutuhan Dalam Proses Perancangan Desain Antarmuka Fitur Korespondensi Pada Aplikasi RSCMKu di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
- c. Melakukan perancangan desain antarmuka fitur korespondensi pada aplikasi RSCMKu di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo
- d. Melakukan pengembangan desain antarmuka fitur korespondensi pada aplikasi RSCMKu di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

1.3 Manfaat

1.3.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan gagasan dan masukan dalam pengelolaan dan pelaksanaan korespondensi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo melalui aplikasi RSCMKu.

1.3.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi penelitian selanjutnya dan bahan referensi Pendidikan bagi program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember

1.3.3 Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai pengelolaan dan pelaksanaan korespondensi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo

1.4 Lokasi dan Waktu

- a. Lokasi Magang

Lokasi magang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo yang beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro No.71, Kenari Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta.

b. Waktu Magang

Waktu pelaksanaan magang dilaksanakan pada tanggal 07 Oktober 2024 – 27 Desember 2024.

1.5 Metode Pelaksanaan

1.5.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh penulis dari objek yang diteliti. Data primer pada laporan ini diperoleh dari hasil wawancara dengan 1 penanggung jawab pelayanan rekam medis dan 1 petugas korespondensi.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Jadi data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyeknya, tetapi melalui lisan maupun tertulis (Sugiyono, 2019). Data sekunder pada laporan ini yaitu data pengajuan korespondensi pada bulan Oktober-November 2024.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data dimana peneliti dapat melihat, mendengar, atau mendapatkan informasi secara langsung dengan terjun langsung ke lapangan (Sugiyono, 2019). Observasi pada laporan ini untuk pengamatan dan melihat pelaksanaan korespondensi di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan dalam perancangan sistem.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data dengan dialog tanya jawab antara orang satu dengan orang yang lainnya untuk pengumpulan sebuah data yang berguna bagi penelitian dengan digali secara mendalam (Sugiyono, 2019). Informan dari wawancara laporan ini adalah 1 penanggung jawab pelayanan rekam medis dan 1 petugas korespondensi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk mendapatkan data dan informasi yang dapat mendukung penelitian. Data yang didapatkan berupa buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar (Sugiyono, 2019).