BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

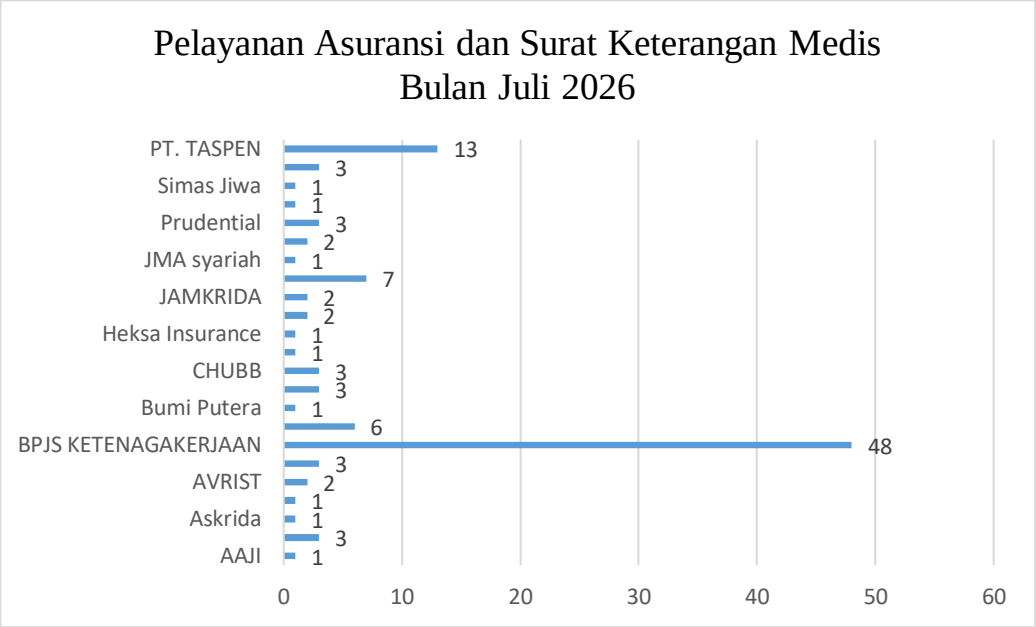
Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menghasilkan dan mengelola informasi kesehatan pasien dalam setiap proses pelayanan. Informasi tersebut tercatat dalam rekam medis yang memuat berbagai informasi mengenai proses pelayanan kesehatan pasien. Rekam medis perlu menyajikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai pelayanan yang diberikan, baik yang telah berlangsung maupun yang sedang dijalani pasien. Selain mendukung proses pelayanan, informasi dalam rekam medis perlu mendapatkan perlindungan karena sarana pelayanan kesehatan bertanggung jawab untuk melindunginya dari kemungkinan kehilangan, kerusakan, pemalsuan, dan akses yang tidak sah. Perlindungan tersebut mencakup aspek keamanan, privasi, kerahasiaan, dan keselamatan informasi dalam rekam medis (Erlindai & Yulita, 2018). Dalam pengelolaannya, kebutuhan terhadap informasi tetap berjalan beriringan dengan kewajiban untuk menjaga informasi pasien.

Salah satu bentuk pemanfaatan informasi yang terdapat dalam rekam medis adalah pelepasan informasi medis. Pelepasan informasi medis merupakan kegiatan permintaan data yang terdapat dalam rekam medis untuk dimanfaatkan bagi kepentingan tertentu oleh pasien, keluarga pasien, tenaga kesehatan, maupun pihak tertentu yang diperbolehkan berdasarkan ketentuan yang berlaku (Darmawan et al., 2023). Pelepasan informasi medis juga dapat diartikan sebagai kegiatan pembukaan atas rahasia medis pasien (Narendra et al., 2020). Oleh karena informasi medis bersifat rahasia, proses pelepasannya harus mengikuti prosedur yang berlaku dan melindungi informasi dari pihak yang tidak berwenang. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, pembukaan atau pelepasan informasi rekam medis hanya dapat dilakukan atas dasar permintaan pasien atau pihak yang diberi kuasa, baik secara tertulis atau elektronik. Regulasi ini menegaskan bahwa proses pelepasan informasi harus dilakukan secara tertib, terdokumentasi, dan memiliki standar persyaratan yang jelas, dengan tetap menjadi kerahasiaan dan keamanan data pasien. Pembukaan atau

pelepasan informasi rekam medis hanya dapat dilakukan atas dasar permintaan pasien atau pihak yang diberi kuasa, baik secara tertulis maupun elektronik (Kemenkes RI, 2022). Regulasi tersebut menegaskan bahwa proses pelepasan informasi perlu dilakukan dengan tetap memperhatikan kerahasiaan dan keamanan data pasien. Selain itu, data kesehatan termasuk dalam kategori data pribadi yang bersifat spesifik sehingga pengelolaannya perlu dilakukan secara hati-hati dengan memperhatikan persetujuan subjek data serta keamanan dan kerahasiaan informasi (Indonesia, 2022).

RSUD Dr. Moewardi Surakarta merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berlokasi di Kota Surakarta dan berperan sebagai rumah sakit rujukan serta rumah sakit pendidikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas pelayanan pelepasan informasi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, diketahui bahwa rumah sakit telah menerapkan rekam medis elektronik (RME) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun, pelaksanaan pelepasan informasi untuk keperluan surat keterangan medis dan klaim asuransi masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dalam sistem pelayanan. Pencatatan permintaan pelayanan dilakukan menggunakan *spreadsheet* yang berfungsi sebagai buku register untuk mencatat setiap permintaan yang masuk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan rekam medis elektronik belum sepenuhnya menjamin terselenggaranya proses permintaan informasi secara terintegrasi apabila pencatatan permintaan masih dilakukan secara konvensional yang dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan (Silia et al., 2024). Sementara itu, pada tahap pengambilan hasil surat keterangan medis, pencatatan masih dilakukan secara manual melalui buku pengambilan sebagai bukti serah terima dokumen. Selain pencatatan tersebut, informasi mengenai tata cara pengajuan SKM maupun permintaan pelepasan informasi untuk keperluan klaim asuransi belum tersedia secara langsung bagi pasien. Pasien yang membutuhkan layanan tersebut umumnya terlebih dahulu menghubungi *hotline* rumah sakit untuk memperoleh informasi, kemudian diarahkan untuk menghubungi *hotline* bagian pelepasan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur dan layanan pelepasan informasi belum tersedia sebagai sumber informasi

awal sebelum mengajukan permintaan. Ketersediaan informasi yang memadai sebagai bagian dari aspek *tangible* menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien (Suanah et al., 2024).



Gambar 1.1 Grafik Pelayanan Asuransi dan Surat Keterangan Medis Bulan Juli 2026

Berdasarkan grafik data permintaan pelayanan pada bulan Juli 2026, tercatat sebanyak 109 permintaan, yang terdiri atas 106 permintaan untuk keperluan asuransi (97,2%) dan 3 permintaan Surat Keterangan Medis (2,8%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar permintaan pelayanan pada bagian pelepasan informasi selama periode tersebut berkaitan dengan keperluan asuransi.

Selain permasalahan dalam memperoleh informasi awal, pasien juga belum dapat mengetahui perkembangan proses permintaan SKM secara langsung, termasuk apakah dokumen telah selesai diproses atau masih dalam tahap pengerjaan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan kondisi ketika pasien datang ke rumah sakit untuk mengambil hasil SKM, tetapi dokumen tersebut belum selesai diproses. Kondisi ini menyebabkan pasien harus kembali datang pada waktu berikutnya setelah dokumen selesai. Selain itu, hasil SKM yang telah selesai diproses juga masih harus diambil secara langsung oleh pemohon ke rumah sakit.

Hal tersebut menyebabkan terdapat hasil SKM yang telah selesai tetapi belum diambil oleh pemohon, sehingga beberapa berkas masih tersimpan dan menumpuk pada bagian pelayanan pelepasan informasi.



Gambar 1.2 Penumpukan Berkas SKM yang Belum Diambil

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka dilakukan perancangan desain *interface* sistem permintaan surat keterangan medis di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sebagai upaya untuk menyediakan layanan yang lebih terstruktur dan terorganisir dalam mendukung proses pengajuan dan pengelolaan permintaan pelepasan informasi. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan pasien atau keluarga dalam memperoleh informasi layanan dan mengajukan permintaan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit, memberikan kejelasan mengenai persyaratan sejak awal proses pengajuan, serta memungkinkan pasien untuk mengetahui perkembangan proses permintaannya dan mendukung petugas dalam melakukan verifikasi serta pembuatan laporan dan pengelolaan permintaan secara lebih terstruktur. Kehadiran sistem tersebut diperlukan agar proses pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permintaan, tetapi juga memberikan akses informasi dan perkembangan layanan yang lebih jelas bagi pasien serta mendukung pengelolaan permintaan oleh petugas.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Menghasilkan rancangan *user interface* Sistem Permintaan Surat Keterangan Medis berbasis mobile di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sebagai rancangan awal untuk mendukung proses pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

1. Memahami kondisi, pengalaman, serta kebutuhan (*emphatize*) dalam proses pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis di RSUD Dr. Moewardi Surakarta
2. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna sebagai dasar dalam perancangan *user interface* Sistem Permintaan Surat Keterangan Medis
3. Merumuskan ide dan solusi desain (*ideate*) dalam perancangan *user interface* Sistem Permintaan Surat Keterangan Medis berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan pengguna
4. Menghasilkan desain *user interface* (*prototype*) yang interaktif untuk Sistem Permintaan Surat Keterangan Medis
5. Melakukan pengujian dan evaluasi (*test*) terhadap *prototype* untuk mengetahui kesesuaian rancangan dengan kebutuhan pengguna serta memperoleh masukan untuk penyempurnaan *prototype*.

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi RSUD Dr. Moewardi Surakarta

   Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dalam merancang digitalisasi proses permintaan Surat Keterangan Medis. Prototype yang dihasilkan dapat digunakan sebagai gambaran awal dalam pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan petugas.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Hasil penelitian dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan pembelajaran mengenai perancangan *user interface* dan penerapan metode *design thinking* pada sistem informasi di bidang manajemen informasi kesehatan.

3. Bagi Peneliti

   Penelitian ini dapat menambah pengalaman dan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan, menganalisis kebutuhan pengguna,

serta menerapkan metode *design thinking* dalam menghasilkan prototype sistem informasi di bidang rekam medis dan manajemen informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah **(**RSUD**)** dr. Moewardi yang berlokasi di Jl. Kolonel Sutarto No.132, Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum daerah yang berada di bawah kepemilikan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah serta berperan sebagai rumah sakit pendidikan dan pusat rujukan utama bagi wilayah Jawa Tengah dan sebagian wilayah Jawa Timur bagian barat.

1.3.2 Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, yaitu mulai tanggal 03 Agustus 2026 hingga 23 Oktober 2026 Pelaksanaan kegiatan mengikuti jadwal hari kerja karyawan yang berlaku di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yaitu pada hari Senin sampai Jumat. Pada bagian TPPRI, pelaksanaan kegiatan kerja dibagi menjadi dua shift sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Adapun jam kerja yang diterapkan adalah sebagai berikut:

Senin s/d Kamis	: pukul 07.00 s/d 16.00 WIB
Jumat	: pukul 07.00 s/d 14.00 WIB
TPPRI Pagi	: pukul 07.00 s/d 14.00 WIB
TPPRI Siang	: pukul 14.00 s/d 20.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Perancangan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan dengan *design thinking* sebagai metode dalam proses perancangannya. Metode ini merupakan pendekatan pemecahan masalah yang berorientasi pada pengguna dengan menempatkan kebutuhan dan permasalahan pengguna sebagai dasar dalam menghasilkan solusi. Proses *design thinking* bersifat

fleksibel, iterative, nonlinier, dan interaktif antara *desginer* dan pengguna (Soeherman, 2019). Dalam penerapannya pada perancangan UI/UX, *design thinking* dilakukan secara iteratif sehingga rancangan dapat dikembangkan, diuji, dan disempurnakan berdasarkan umpan balik yang diperoleh selama proses perancangan. Metode ini terdiri atas lima tahapan, yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype,* dan *Test* (Tolle & A.N, 2025).

1. Empati (*Empathize*)

Tahap *Empathize* dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai kondisi, kebutuhan, pengalaman, serta permasalahan pengguna dalam proses pelayanan Surat Keterangan Medis. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi melalui observasi terhadap proses pelayanan dan wawancara dengan petugas yang terlibat dalam pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis. Informasi yang diperoleh digunakan untuk mengetahui kendala yang terjadi, kebutuhan pengguna, serta hal-hal yang perlu diperhatikan dalam rancangan sistem. Tahap ini menjadi dasar dalam menentukan keputusan desain agar rancangan yang dihasilkan tidak hanya berdasarkan asumsi perancang, tetapi sesuai dengan kondisi pelayanan yang ditemukan.

2. Definisi Masalah (*Define*)

Tahap *Define* dilakukan dengan mengolah dan menganalisis hasil yang diperoleh pada tahap *Empathize* untuk menentukan permasalahan utama yang perlu diselesaikan. Berbagai informasi yang telah dikumpulkan kemudian dirangkum menjadi permasalahan yang lebih spesifik sehingga arah perancangan menjadi jelas. Pada tahap ini disusun problem statement yang menggambarkan kebutuhan atau permasalahan pengguna sebagai dasar dalam menentukan solusi dan fitur yang akan dirancang.

3. Ideasi (*Ideate*)

Tahap *Ideate* merupakan proses pengembangan berbagai alternatif solusi berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan. Pada tahap ini dilakukan proses pencarian dan pengembangan gagasan secara kreatif untuk menentukan fitur, alur, serta konsep antarmuka yang dapat menjawab kebutuhan pengguna. Ide-ide yang diperoleh kemudian dipertimbangkan berdasarkan kesesuaiannya dengan

permasalahan pelayanan Surat Keterangan Medis sebelum diterapkan ke dalam rancangan prototype

4. Prototype

Tahap *Prototype* dilakukan dengan menerjemahkan solusi yang telah ditentukan pada tahap *Ideate* ke dalam bentuk rancangan yang dapat divisualisasikan dan diinteraksikan oleh pengguna. Prototype dirancang menggunakan Figma dengan mengembangkan struktur halaman, alur interaksi, serta tampilan antarmuka Sistem Permintaan Surat Keterangan Medis. Prototype tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai cara kerja dan interaksi pengguna dengan sistem sebelum dilakukan pengembangan sistem secara nyata. Dengan adanya prototype, rancangan dapat dievaluasi lebih awal sehingga perubahan dapat dilakukan tanpa harus membangun sistem secara keseluruhan

5. Uji Coba (*Test*)

Tahap *Test* dilakukan dengan mengujikan prototype kepada pengguna untuk memperoleh umpan balik terhadap rancangan yang telah dibuat. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah alur, fitur, dan tampilan prototype telah sesuai dengan kebutuhan serta dapat dipahami oleh pengguna. Hasil pengujian digunakan untuk menemukan bagian yang masih kurang sesuai, membingungkan, atau memerlukan perbaikan. Temuan tersebut selanjutnya menjadi dasar untuk melakukan penyempurnaan terhadap prototype sehingga rancangan akhir dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung peneliti (Ahmad et al., 2024) . Data primer diperoleh secara langsung dari petugas yang terlibat dalam pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis. Data ini dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap proses pelayanan yang sedang berjalan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari data yang sudah pernah dikumpulkan oleh orang lain sebelumnya (Ahmad et al., 2024). Data sekunder

didapatkan dari SOP yang digunakan dalam pelaksanaan penerimaan surat keterangan medis, serta melalui referensi dengan topik yang sama berupa perancangan sistem.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kegiatan PKL meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas yang terlibat dalam pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai alur pelayanan yang berjalan, tahapan pengelolaan permintaan, persyaratan yang diperlukan, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan petugas terhadap sistem yang akan dirancang. Hasil wawancara digunakan sebagai salah satu dasar dalam mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pengguna pada tahap *Empathize* dalam metode *Design Thinking*.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan permintaan Surat Keterangan Medis di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Pengamatan difokuskan pada tahapan pelayanan, interaksi antara petugas dengan pemohon, proses penerimaan dan pemeriksaan persyaratan, serta pengelolaan permintaan hingga penyampaian hasil SKM. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran kondisi pelayanan secara nyata dan melengkapi informasi yang diperoleh melalui wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa SOP, formulir, persyaratan pelayanan, alur pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang tersedia di unit terkait. Data dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi serta menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebutuhan dan rancangan fitur pada prototype sistem.

4. Kuesinoer

Kuesioner digunakan untuk melakukan penilaian *usability* terhadap *prototype* Sistem Permintaan SKM menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner terdiri atas 10 pernyataan dengan lima pilihan respons, yaitu sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner diberikan kepada pengguna setelah mencoba *prototype* untuk memperoleh skor *usability* berdasarkan persepsi pengguna