BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Republik Indonesia, 2009). Seiring dengan perkembangan teknologi, pemanfaatan teknologi informasi memiliki peranan penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Pane et al., 2023).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan sistem berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam pelayanan medis (Wulandari et al., 2026). Penerapan SIMRS yang terintegrasi dapat mendukung optimalisasi pelayanan kesehatan melalui pengelolaan data dan penyajian informasi yang lebih efektif dan efisien (Wulandari et al., 2026).

Selain mendukung proses pelayanan dan operasional rumah sakit, SIMRS yang diterapkan juga harus mampu terintegrasi dengan sistem pemerintah daerah maupun pemerintah pusat melalui interoperabilitas atau kemampuan pertukaran data. Salah satu bentuk integrasi tersebut berkaitan dengan sistem Indonesian Case Base Groups (INA-CBG) (Adawiyah & Sutiawan, 2025). INA-CBG merupakan mekanisme pembayaran pelayanan kesehatan dengan menggunakan sistem tarif paket yang mencakup seluruh komponen sumber daya yang digunakan oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien, baik pelayanan medis maupun nonmedis (Putra et al., 2023).

Aplikasi E-Klaim INA-CBG merupakan aplikasi yang dikembangkan secara khusus untuk mendukung pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam pelaksanaannya, fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut

(FKRTL) yang memberikan pelayanan kepada peserta JKN menggunakan aplikasi E-Klaim INA-CBG sebagai bagian dari proses pengajuan klaim pelayanan kesehatan (Adawiyah & Sutiawan, 2025).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Rumah Sakit Pusat Pertamina menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pusat Pertamina (SIMRSPP) yang telah digunakan sejak tahun 2001. SIMRSPP digunakan oleh berbagai petugas dan unit pelayanan untuk mencatat serta mengelola data pasien, seperti identitas pasien, hasil pemeriksaan, diagnosis, obat, billing, dan informasi pelayanan lainnya. Selain SIMRSPP, rumah sakit juga menggunakan aplikasi E-Klaim INA-CBG dalam proses pengelolaan klaim pasien JKN.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas casemix, proses transfer data antara SIMRSPP dengan E-Klaim INA-CBG belum berjalan secara optimal karena petugas masih menggunakan beberapa aplikasi dalam proses pengajuan klaim. SIMRSPP digunakan untuk memperoleh data tagihan (*billing*) dan pelayanan pasien, serta mengakses dokumen hasil pemeriksaan dalam format PDF. Selain itu, petugas menggunakan aplikasi E-Klaim INA-CBG untuk proses klaim dan kalkulator untuk membantu perhitungan tertentu. Penggunaan beberapa aplikasi tersebut masih dilakukan secara terpisah karena proses integrasi data antar aplikasi (*bridging*) belum berjalan. Proses bridging aplikasi yang belum optimal juga membutuhkan waktu karena data pasien harus diperiksa dan dimasukkan satu per satu. Selain itu, petugas menyampaikan bahwa proses input secara manual menimbulkan risiko kesalahan pengetikan sehingga petugas perlu melakukan pemeriksaan ulang terhadap data sebelum klaim dikirimkan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada aspek integrasi antara sistem informasi rumah sakit dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG. Permasalahan integrasi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan sistem dalam melakukan pertukaran data, tetapi juga dapat berdampak pada pengumpulan dan kelengkapan informasi, waktu yang dibutuhkan petugas, serta efisiensi proses kerja. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menjelaskan bahwa belum

terintegrasinya aplikasi kesehatan dapat menyebabkan pengumpulan data yang sama secara berulang pada aplikasi yang berbeda (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, n.d.).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan belum terintegrasinya SIMRSPP dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG. Analisis dilakukan menggunakan diagram *Fishbone* (diagram sebab-akibat) untuk menyusun dan menggambarkan hubungan antara permasalahan utama dengan faktor-faktor yang didukung oleh hasil observasi dan wawancara. Penggunaan diagram ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi faktor yang berkaitan dengan proses pengembangan bridging, kompleksitas sistem, dan kendala koneksi yang masih ditangani, tanpa menetapkan penyebab teknis yang belum dapat dibuktikan.

Hasil analisis pemasalahan diatas, laporan Praktik Kerja Lapangan ini mengambil judul "Analisis Permasalahan Integrasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pusat Pertamina dengan Aplikasi E-Klaim INA-CBG". Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor penyebab dan dampak permasalahan integrasi SIMRSPP dengan E-Klaim INA-CBG serta menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan terhadap proses integrasi dan pengelolaan data klaim di rumah sakit.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Menganalisis permasalahan integrasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pusat Pertamina (SIMRSPP) dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

a. Mengidentifikasi kondisi integrasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pusat Pertamina (SIMRSPP) dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG dalam proses pengajuan klaim JKN.

b. Menganalisis faktor penyebab permasalahan integrasi SIMRSPP dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG menggunakan diagram Fishbone berdasarkan hasil observasi dan wawancara.
c. Mengidentifikasi dampak permasalahan integrasi SIMRSPP dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG terhadap proses pengelolaan klaim JKN.

1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL

a. Bagi Peneliti

   Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman mahasiswa dalam melakukan identifikasi dan analisis permasalahan sistem informasi kesehatan secara langsung di lingkungan rumah sakit.

b. Bagi Institusi Pendidikan

   Dapat menjadi bahan referensi dan tambahan informasi mengenai penerapan analisis sebab-akibat menggunakan diagram Fishbone dalam mengidentifikasi faktor penyebab permasalahan integrasi sistem informasi di lingkungan pelayanan kesehatan, khususnya dalam proses pengelolaan klaim JKN.

c. Bagi Rumah Sakit Pusat Pertamina

   Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan proses integrasi serta meningkatkan efisiensi pengelolaan data klaim.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktik Kerja Lapang dilaksanakan di RS Pusat Pertamina, Jalan Kyai Maja No.43, RT.4/RW.8, Gunung, Kec. Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

1.3.2 Waktu

Pelaksanaan MAGANG/PKL dilaksanakan selama 12 minggu dimulai dari tanggal 3 Agustus 2026 sampai dengan 24 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

1. Metode Observasi

   Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Observasi dilakukan dengan mengamati pelaksanaan bridging antara Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Hasil observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi aktual pelaksanaan bridging SIMRS dengan E-Klaim INA-CBG sebagai dasar dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.

2. Metode Wawancara

   Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Wawancara dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan terhadap tiga orang informan, yang terdiri atas dua orang petugas Casemix dan satu orang petugas *Information Technology* (IT)/ *Information and Communication Technology* (ICT) di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP).

   Pemilihan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap permasalahan integrasi SIMRSPP dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG. Dua orang petugas Casemix dipilih karena terlibat langsung dalam proses pengelolaan dan pengajuan klaim JKN, sehingga dapat memberikan informasi mengenai alur kerja, penginputan data, kendala yang dihadapi, serta dampak belum terintegrasinya kedua sistem terhadap pelaksanaan pekerjaan. Sementara itu, satu orang petugas IT/ICT dipilih karena memiliki keterlibatan dalam aspek teknis pengembangan integrasi sistem, sehingga dapat memberikan informasi mengenai proses pengembangan bridging dan kendala teknis yang dihadapi.

3. Metode Analisis (Fishbone)

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif menggunakan diagram Fishbone (Ishikawa) untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan faktor-faktor yang berkaitan dengan permasalahan integrasi Sistem Informasi Manajemen

Rumah Sakit Pusat Pertamina (SIMRSPP) dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG. Analisis dilakukan berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap dua petugas Casemix dan satu petugas *Information Technology/ Information and Communication Technology* (IT/ICT) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Pengelompokan faktor menggunakan pendekatan 5M yang meliputi *Man* (manusia), *Machine* (mesin atau sistem), *Method* (metode), *Material* (bahan atau data), dan *Management* (manajemen). Faktor-faktor tersebut digunakan untuk mengelompokkan temuan yang berkaitan dengan belum terimplementasinya integrasi SIMRSPP dengan aplikasi E-Klaim INA-CBG.

Tahapan analisis meliputi identifikasi permasalahan utama, penelaahan hasil observasi dan wawancara, pengelompokan temuan berdasarkan kategori 5M, serta penyusunan diagram Fishbone. Hasil analisis selanjutnya diuraikan secara deskriptif dengan menghubungkan temuan penelitian dengan kondisi pengelolaan data klaim JKN di rumah sakit.

Pengelompokan faktor dilakukan berdasarkan informasi yang tersedia. Apabila hasil observasi dan wawancara belum memberikan bukti yang cukup untuk menetapkan suatu faktor sebagai penyebab permasalahan, faktor tersebut tidak disimpulkan sebagai penyebab yang telah terbukti. Dengan demikian, analisis Fishbone digunakan untuk menggambarkan faktor yang berkaitan dengan permasalahan integrasi berdasarkan data penelitian yang diperoleh.