



IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF INFORMATION SYSTEMS PRATAMA ALBAR CLINIC MANAGEMENT (Assist)

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KLINIK PRATAMA ALBAR (Assist)

Amalia Rachmawati¹, Indri Ranggalika², Qatrunnada E. Kholidianti³, Sonia F. Indah⁴,
Mira Veranita⁵

^{1,2,3,4} Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Adhirajasa
Reswara Sanjaya, Bandung

E-mail: dramaliya49@gmail.com¹, indriranggalika288@gmail.com²,
qatrunnada.kholidianti@gmail.com³, soniaindah86@gmail.com⁴, mirave2198@gmail.com⁵

ARTICLE INFO

Correspondent

Amalia Rachmawati
dramaliya49@gmail.com

Key words:

*implementation, evaluation,
Management Information
Systems, clinics, Electronic
Medical Records, Assist*

Website:

[https://idm.or.id/JSER/index.
php/JSER](https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER)

Page: 644 - 650

ABSTRACT

The application of a fast and accurate information system in clinical institutions is very necessary. Information systems can be interpreted as an important support in providing fast, precise, and accurate health services to patients. This will facilitate the performance of clinical institutions in managing and producing different medical record data and information daily. This research is qualitative descriptive research. The research was conducted at Pratama Albar Clinic, Kabupaten Bandung from March to May 2024. The informants in this study were the owner, person in charge, and manager of the clinic. The object of research is the role of digitizing electronic medical records (assist.id). The results of the study within 6 months of effective use, Assist provided various positive and negative impacts from administrative aspects, medical record management, service flow, pharmaceutical management, accreditation needs, and others. As a management information system used nationally, Assists require further development and research.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden Amalia Rachmawati <i>dramaliya49@gmail.com</i></p> <p>Kata kunci: implementasi, evaluasi, sistem informasi manajemen, klinik, Rekam Medis Elektronik, Assist</p> <p>Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i></p> <p>Hal: 644 - 650</p>	<p>Penerapan sistem informasi yang cepat dan akurat pada institusi klinik sangat diperlukan. Sistem informasi bisa diartikan sebagai penunjang penting di dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat terhadap para pasien. Hal ini akan mempermudah kinerja institusi klinik dalam mengelola dan memproduksi data dan informasi rekam medis yang berbeda setiap harinya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Albar Kabupaten Bandung periode Maret - Mei 2024. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik, penanggungjawab, dan manajer klinik. Objek penelitian adalah peran digitalisasi rekam medik elektronik (assist.id). Hasil penelitian dalam 6 bulan sejak efektif penggunaan, Assist memberikan berbagai dampak positif dan negatif dari aspek administrasi, pengelolaan rekam medik, alur pelayanan, manajemen farmasi, keperluan akreditasi, dan lain-lainnya. Sebagai sistem informasi manajemen yang digunakan secara nasional, Assist memerlukan pengembangan dan penelitian lebih lanjut.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.</i></p>

PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan satu penunjang dari majunya suatu perusahaan. Pada organisasi modern keberadaan sistem informasi manajemen sangat diperlukan bahkan hingga tingkat *urgent*. Sistem informasi manajemen sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keberjalanan manajemen organisasi/perusahaan. Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang cepat, tepat akurat serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta pihak yang terkait di dalamnya.

Saat ini teknologi terus berkembang, bahkan kini sudah masuk pada era revolusi digital 4.0 dimana dalam perkembangan teknologinya saat ini telah menekankan pada pola digital ekonomi, kecerdasan buatan, *big data* dan lain sebagainya. Perkembangan ini tentunya merambah pula pada bidang kesehatan. Bidang kesehatan merupakan bidang yang bersifat *information intensive* artinya pelayanan kesehatan akan memproduksi data dan informasi yang berbeda setiap harinya. Transaksi data dan informasi seperti anamnesis, pemeriksaan fisik, penunjang, diagnosa, tindakan serta pelayanan lain yang terekam pada fasilitas pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan data medis sering kita sebut sebagai rekam medis pasien.

Kegiatan rekam medis pasien merupakan kegiatan utama bidang kesehatan. Sistem rekam medis yang tertib akan mempermudah memantau perubahan pasien setelah pelaksanaan praktik baru atau prosedur pelaksana. Menurut Noraziani, k. et al. (2013: 323-332) terdapat beberapa kekuatan yang dimiliki oleh sistem rekam medis

seperti dapat menjaga kerahasiaan informasi, mengurangi kemungkinan terjadinya hilangnya catatan, meningkatkan kualitas dan keaslian dokumentasi.

Klinik Pratama Albar merupakan klinik dokter umum dan dokter gigi yang berada di bawah naungan CV. Arthavest Medico Akbar. Klinik Pratama Albar terletak sangat strategis yaitu di Jl. Terusan Kopo No.371, Kec. Margahayu, Kab. Bandung. Tujuan berdirinya Klinik Pratama Albar adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat wilayah Margahayu dan sekitarnya. Klinik Pratama Albar melayani pasien BPJS, umum, dan asuransi lainnya.

Sebagai salah satu klinik swasta, Klinik Pratama Albar tidak terlepas dari tuntutan pengelolaan sistem informasi manajemen dengan rekam medik elektronik. Hal ini tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. Melalui kebijakan ini, fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik.

Selain tuntutan peraturan dalam pelayanan rekam medis elektronik, beberapa aspek pelayanan dan manajemen di Klinik Pratama Albar juga memerlukan adanya digitalisasi sistem yang memadai.

Pada masa awal berdirinya di tahun 2019, Klinik Pratama Albar mendapat kunjungan di angka rata-rata 476 pasien per bulan, didominasi oleh pasien JKN yang mencapai 92%. Kapitasi peserta JKN yang terdaftar di masa itu sekitar 2300 peserta. Jumlah tersebut tidak mengalami peningkatan atau stagnan selama masa pandemi hingga tahun 2022. Pada tahun tersebut jumlah kunjungan meningkat di angka 592 pasien per bulan yang masih didominasi oleh peserta JKN. Kapitasi meningkat di angka 2700 peserta terdaftar. Peningkatan kunjungan tersebut secara umum menambah beban operasional klinik dari segi waktu, teknis, dan pembiayaan. Hal ini belum dapat diselesaikan dengan sistem informasi manajemen yang ada kala itu.

Administrasi pendaftaran berlangsung lama, belum terintegrasi secara *online* sehingga menghambat pendaftaran pasien lama maupun pasien baru. Kendala lain dari aspek rekam medik diantaranya sulit menemukan rekam medik manual yang penyimpanannya pun memerlukan ruang. Memasuki era *paperless* tentunya hal ini harus diubah. Demikian pun dengan isi rekam medik yang mana penulisan rekam medik oleh dokter, perawat, dan farmasi yang seringkali tidak terbaca sehingga pembacaan resep rentan terjadi kesalahan, dokter/ perawat tidak merekam dengan baik pemeriksaan dan tindakan. Hal itu berdampak pula pada penentuan kode diagnosis icd 10 yang tergantung pada kemampuan petugas admin yang memasukkan data. Rekam medik manual juga bermasalah dalam hal *bridging* dgn BPJS secara otomatis. Dari aspek farmasi prosedur *stock opname* alat kesehatan dan obat-obatan memakan waktu dan rentan *human error*. Dari aspek akreditasi, kesulitan mengisi dan melengkapi formulir-formulir seperti: *informed consent*, skrining, edukasi gizi, asesmen pra bedah, dan lain- lain.

Dilihat dari latar belakang masalah tersebut, manajemen Klinik Pratama Albar menimbang aspek pembiayaan, waktu, efisiensi, dan efektivitas memformulasikan strategi untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut, yaitu dengan penerapan sistem informasi manajemen klinik berbasis digital. Sistem informasi manajemen dirasa perlu dan dibutuhkan untuk mempermudah dalam mendapatkan informasi tentang Klinik, pencarian data pasien, pengolahan data, mengontrol persediaan alat

yang digunakan untuk restorasi, memproses data klinik untuk dapat mempercepat pelayanan kesehatan yang lebih efisien serta laporan data yang terdokumentasi dengan baik. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada, penulis tertarik melakukan penelitian Implementasi dan Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Klinik Pratama Albar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memperoleh pemahaman mendalam tentang keberhasilan atau kegagalan implementasi praktik berbasis bukti. Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Albar periode Maret - Mei 2024. Informan dalam penelitian ini adalah pemilik, penanggungjawab, dan manajer klinik. Objek penelitian adalah peran digitalisasi rekam medik elektronik (*assist.id*) dalam sistem informasi manajemen klinik. Peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen lain yaitu pedoman wawancara semi terstruktur dan pedoman observasi. Untuk menjaga validasi data penelitian dilakukan dengan triangulasi sumber

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik Pratama Albar adalah klinik swasta yang telah berdiri selama 5 tahun. Jumlah pasien terbanyak dengan jaminan BPJS mencapai 92%. Seiring peningkatan tarif kapitasi dalam 2 tahun terakhir, omzet klinik juga mengalami peningkatan di angka rata-rata 36 juta rupiah per bulan. Jumlah kapitasi meningkat dari 2300 peserta menjadi 2900-3000 peserta terdaftar.

Adanya kewajiban mematuhi Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis, tuntutan akreditasi, dan peningkatan kebutuhan digital pada aspek pelayanan. Klinik Pratama Albar menyusun strategi dan memutuskan menyewa vendor penyedia sistem informasi klinik yang dapat memfasilitasi rekam medik elektronik, sehingga dapat dirancang sesuai kebutuhan pengguna. Awal tahun 2023 tersedia beberapa pilihan vendor yang menawarkan fasilitas tersebut, diantaranya: *Eclinic*, *Assist*, dan *Doctor Tools*. Berdasarkan anggaran dan kemudahan *interface* sistem, manajemen klinik memilih vendor *Assist* sebagai penyedia layanan. Selain itu vendor *Assist* memberikan harga yang jauh lebih terjangkau dibandingkan dengan vendor lainnya. *Assist* juga telah merancang sistem rekam medik elektronik dengan program satu sehat, yang merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan sistem informasi kesehatan terpadu di seluruh Indonesia. Integritas ini memberikan kemudahan bagi faskes dalam menjalankan kebijakan pemerintah serta memungkinkan masyarakat untuk mengakses riwayat kesehatan secara mudah dan efisien. Melalui tahapan instalasi dan sosialisasi penggunaan, *Assist* efektif digunakan pada bulan Oktober 2023.

Terhitung 6 bulan sejak efektif digunakan, *Assist* telah memberikan warna baru dalam manajemen dan pelayanan Klinik Pratama Albar. Berbagai kendala yang melatarbelakangi perlunya sistem informasi digital, perlahan mulai terselesaikan dengan adanya *Assist*. Diiringi dengan pengadaan perangkat keras di Klinik, *Assist* memberikan dampak positif maupun negatif dalam proses implementasinya.

Dampak positif implementasi *Assist* di Klinik Pratama Albar diantaranya:

1. Proses administrasi berlangsung lebih cepat

2. Proses pendaftaran secara *online* dapat difasilitasi dengan *feature booking*
3. Penyimpanan rekam medik lebih aman dan tahan lama, tidak membutuhkan lagi ruang penyimpanan yang menyita tempat
4. Pencarian rekam medik lebih cepat dan mudah
5. Isi rekam medik lebih lengkap, terperinci, dan pasti terbaca
6. Mengurangi duplikasi pemeriksaan, karena menampilkan hasil pemeriksaan yang dilakukan.
7. Diagnosis kasus terintegrasi dengan kode ICD 10 dan *bridging* otomatis dengan layanan P-Care BPJS.
8. Penulisan resep pasti terbaca, terintegrasi langsung dengan farmasi, dan memudahkan proses *stock opname*.
9. Formulir-formulir yang dibutuhkan sebagai standar akreditasi dapat diakses dan tersedia dengan baik.

Adapun kekurangan atau dampak negatif yang masih belum bisa diselesaikan oleh penerapan Assist diantaranya:

1. Kecepatan program yang masih belum memadai, kadang bergantung pada koneksi internet
2. Perlunya beberapa pengembangan *feature*
3. Respon vendor lambat dalam menanggapi keluhan dan saran pengembangan program
4. Tidak secara signifikan meningkatkan pendapatan Klinik



Gambar 1. Tampilan Pengguna Assist

Pelaksanaan rekam medis elektronik di Klinik Pratama Albar sudah berjalan dengan lancar dan sudah sesuai dengan urutan implementasi rekam medis elektronik dalam buku AHIMA 2013 yang memuat beberapa aplikasi seperti sistem pendaftaran; sistem EDMS untuk antrian billing dan antrian kerja dokter atau antrian *appointment*; sistem pendukung keputusan klinis atau CDS yang memberikan peringatan untuk Riwayat alergi dan mental illness sehingga dokter dapat membuat keputusan mengenai pengobatan dan tindakan yang diberikan; MPI; sistem CPOE atau penjadwalan; sistem POC atau dokumentasi klinis; sistem penagihan; sistem pelaporan. Namun sistem PACS untuk imaging atau hasil rontgen; sistem CDR dan CDW belum tersedia di Klinik Pratama Albar karena belum tersedianya fasilitas untuk rontgen maupun laboratorium di klinik, sehingga sistem POC, CDR, dan CDW tidak diaktifkan. Sistem CDR dan CDW merupakan sistem repositori data yang menyimpan data klinis pasien yang terstruktur seperti data demografi; diagnosis, tindakan, dan obat yang diberikan; serta foto klinis pasien dan hasil rontgen dalam aplikasi Sopro Imaging yang sudah terintegrasi dengan rekam medis elektronik yang disebut sebagai *Clinical Data Repository (CDR)*.

Selain CDR, terdapat *Clinical Data Warehouse* (CDW) yang merupakan gudang data klinis yang menyimpan CDR dalam bentuk cloud database yang dapat diakses oleh pengguna kapanpun dibutuhkan.

SIMPULAN

Managemen Klinik Pratama Albar memiliki rekam medik elektronik, dengan memilih vendor Assist sebagai penyedia layanan. Assist memberikan dampak positif maupun negatif bagi klinik. Namun dengan adanya assist memiliki lebih banyak manfaat sehingga mempermudah pelayanan di Klinik Pratama Albar. Namun ada beberapa fasilitas yang tidak diaktifkan oleh Klinik Pratama Albar karena belum tersedianya fasilitas tersebut, sehingga diharapkan Klinik Pratama Albar menyediakan fasilitas lebih lengkap agar penggunaan vendor Assist lebih dimanfaatkan dan mempermudah pengguna layanan tersebut. Selain itu diperlukan penelitian lebih banyak dan lebih lanjut untuk perbaikan rekam medis menggunakan vendor Assist

DAFTAR PUSTAKA

- Khulaimi, M., Puji, A. A, Cahyo, W.N. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama BSMI Klaten. *Jurnal Surya Teknika*, 8(1), 252-258.
- Anjani, S., Setiono, O., Agiwahyunto, F., *et.al.* (2024). Perancangan Prototipe Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi (SIM-KLINIK Terintegrasi) Studi Kasus di Klinik Utama Dipta Tegal. *Jurnal Rekam Medis Informasi Kesehatan*, 8(1).
- Alghofari, A.K., Arifin, A.L.M. (2021). Sistem Informasi Manajemen Klinik Imam Syuhodo Pku Muhammadiyah Cabang Blimbing Berbasis Website. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Teknayasa*, 2(2).
- Arifudin, O., Tanjung, R., Sofyan, Y. (2020). *Buku Manajemen Strategik (Teori dan Implementasi)*. Banyumas : Pena Persada.
- Yam, Jim Hoy. 2020. *Buku Manajemen Strategi (Konsep dan Implementasi)*. Nas Medika Pustaka : Makassar.
- Sampe, F., Suhardi, Limpo.L. (2023). *Manajemen Strategis (Teori dan Implementasi)*. Serang: Sada Kurnia Pustaka.
10. Asrori, Fadli. Implementasi strategi e-marketing pada penjualan alat elektromedik. Diakses tanggal 7 Maret 2024
- Sundoro, T., Sari, D.S., Alvionita, I., *et al.* (2023). Evaluasi Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X Yogyakarta. *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 16, 1-23.
- Dhayanti, F., Jati, S.P., Pramukarso, D.T. (2019). *Implementation Process of Strategic Planning At District General Hospital*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7, 123-131.
- Mulyasari, I., Kodyat, A.G., Windiyaningsih, C. (2020). Pengembangan Strategi Pemasaran Medical Check Up (MCU) Di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi

Untuk Meningkatkan Pendapatan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*, 4 (01).

Gultom, A., Rumengan, G., Trigono, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 7 (03).

Al Hadri, C.F., Damayanti, A., Wulandari, S.S., et al. (2022). *Strategy Management Enhancement Quality Record Medical Electronic in Hospital*. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia (JIKKI)*, 2 (1), 186-191.

Mujiyani. (2023). Implementasi Perencanaan Strategi dengan Analisis SWOT pada Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit X di Bekasi). *Jurnal Akuntansi dan manajemen Bisnis*, 3 (1), 174-181.

Nawarni, N.J. (2020). Analisis Rancangan Strategi Rumah Sakit dalam Upaya Meningkatkan Kunjungan Pasien. *Univerisitas Pasundan*.

Al Swaidi, S.J. (2022). *Strategic Planning of Business Development in Health Care*. *NILES Journal for Geriatric and Gerontology*, 5 (2).

Kabeyi, M.J.B. (2019). *Organizational Strategic Planning, Implementation And Evaluation With Analysis Of Challenges And Benefits*. *International Journal of Applied Research* 2019; 5(6): 27-32.

Nurjono, M., Shrestha, P., Ang, I.Y.H., Shiraz, F., Eh, K.X., Toh, S.A.E.S., Vrijhoef, H.J.M. (2020). *Shifting Care from Hospital to Community, a Strategy to Integrate Care in Singapore: Process Evaluation of Implementation Fidelity*. *BMC Health Service Research*, 20:452.