

## EVALUASI PENGGUNAAN REKAM MEDIS PADA APLIKASI SEVEN SOLUTION DI KLINIK RIA KENCANA PKBI KALIMANTAN TIMUR

Jihan Patrizia<sup>1</sup>, Dewi Mardahlia<sup>2</sup>

[patriziajihan05@gmail.com](mailto:patriziajihan05@gmail.com)<sup>1</sup>, [dewimardahlia@gmail.com](mailto:dewimardahlia@gmail.com)<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada integritas, keandalan, dan keakuratan informasi Kesehatan. Perkembangan pesat teknologi informasi memberikan dampak bidang kesehatan salah satunya rekam medis yang memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas sistem pelayanan di berbagai fasilitas kesehatan masyarakat salah satunya di klinik. Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan di wilayah masing-masing. Klinik Pratama Ria Kencana PKBI Provinsi Kalimantan Timur merupakan klinik pratama yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan kedokteran umum, kedokteran gigi serta labklinik. tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengevaluasi Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pada Klinik Ria Kencana PKBI Kalimantan Timur, metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis fishbone untuk mengetahui penyebab permasalahan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa penggunaan rekam medis elektronik di Klinik Ria Kencana PKBI Kalimantan Timur belum dapat terlaksana dengan baik yang disebabkan oleh man, material, machine, dan environment. Akibat masalah yang terjadi maka, perlu dilakukan evaluasi penggunaan rekam medis elektronik di Klinik Ria Kencana PKBI Kalimantan Timur yang belum terlaksana dengan baik. Masih banyak terdapat banyak faktor penghambat mulai dari kurangnya sumber daya manusia, belum adanya kebijakan lanjutan penggunaan aplikasi rekam medis bagi faskes dengan kapitasi dibawah 10.000 kepesertaan, alat bantu seperti komputer yang belum memadai, dan persaingan ketat terkait kapitasi kepesertaan BPJS dengan klinik sekitar wilayah kerja. Klinik Ria Kencana PKBI Kalimantan Timur melakukan penawaran kerjasama pada kantor, sekolah, dan universitas untuk kepesertaan BPJS, melakukan sosialisasi pengenalan Klinik, melakukan follow up terkait pemerataan penggunaan aplikasi rekam medis elektronik, dan penambahan sumber daya manusia.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Rekam Medis Elektronik, Klinik Ria Kencana, Penggunaan Rekam Medis, PKBI.

### ABSTRACT

*The quality of health services is highly dependent on the integrity, reliability, and accuracy of health information. The rapid development of information technology has an impact on the health sector, one of which is medical records which have an important role in improving the quality of service systems in various public health facilities, one of which is in the clinic. The clinic is one of the health facilities that has a very strategic role in efforts to accelerate the degree of health in their respective regions. Ria Kencana PKBI Primary Clinic of East Kalimantan Province is a private clinic that organizes outpatient services for general medicine, dentistry and clinical laboratories. the purpose of this study was to evaluate the use of electronic medical records at the Ria Kencana PKBI Clinic in East Kalimantan, the method used was descriptive qualitative by conducting fishbone analysis to determine the cause of the problem. Based on the analysis that has been done, it is found that the use of electronic medical records at the Ria Kencana PKBI East Kalimantan Clinic has not been carried out properly due to man, material, machine, and environment. As a result of the problems that occur, it is necessary to evaluate the use of electronic medical records at the Ria Kencana PKBI East Kalimantan Clinic which has not been implemented properly. There are still many inhibiting factors ranging from the lack of human*

*resources, the absence of advanced policies on the use of medical record applications for health facilities with capitation below 10,000 memberships, inadequate tools such as computers, and fierce competition related to BPJS membership capitation with clinics around the work area. Ria Kencana PKBI East Kalimantan Clinic offers cooperation to offices, schools, and universities for BPJS membership, conducts socialization of the introduction of the Clinic, conducts follow-up related to equalization of the use of electronic medical record applications, and adds human resources.*

**Keywords:** *Evaluation, Electronic Health Record, Klinik Ria Kencana, Use of electronic medical records, PKBI.*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada integritas, keandalan, dan keakuratan informasi Kesehatan (Tonasih & Gunawan, 2021). Kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut guna penuhi harapan konsumen. Perkembangan pesat teknologi informasi memberikan dampak pada berbagai bidang yang telah menjadi fenomena di era sekarang. Salah satunya pada bidang kesehatan, yang bentuk lain dari kemajuan teknologi informasi ialah rekam medis elektronik.

Klinik merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang ada disekitar lingkungan masyarakat yang memiliki fungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan dasar dan atau spesialisik. Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing (Musa, 2022). Klinik Pratama Ria Kencana PKBI Provinsi Kalimantan Timur merupakan klinik pratama yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan kedokteran umum, kedokteran gigi serta labklinik yang beralamat di Jl. Letjen Suprpto No. 1 RT. 08 Kel. Gunung Kelua Kec. Samarinda Ulu Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur.

Rekam medis elektronik merupakan salah satu penunjang dalam pelayanan di Klinik Ria Kencana PKBI, aplikasi klinik tersebut dikenal dengan nama Sistem Informasi Seven Solution Kimia Farma. Sistem informasi Seven Solution Kimia Farma belum sepenuhnya digunakan pada Klinik Ria Kencana PKBI Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan Keputusan PT. Kimia Farma Tbk Sistem Informasi Seven Solution Kimia Farma digunakan secara keseluruhan oleh klinik kimia farma yang memiliki pasien dengan kapitasi 10.000 pasien. Namun pada kasus Klinik Ria Kencana PKBI yang baru memiliki 1.789 dengan pasien kepesertaan BPJS sebanyak 657 pasien, sehingga pengaplikasian rekam medis elektronik belum dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

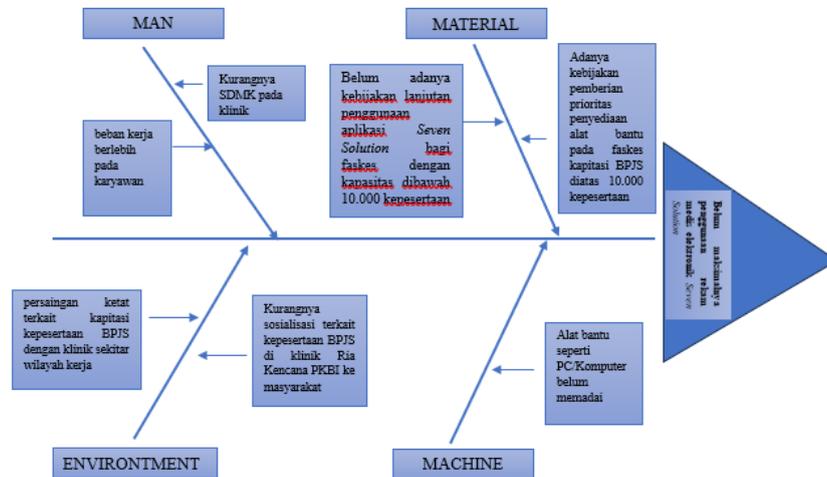
## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan penulis untuk mengidentifikasi masalah adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Setelah permasalahan ditemukan, akan di analisis menggunakan diagram fishbone untuk melihat sebab akibat terjadinya masalah. Selain itu penulis menentukan alternatif dari pemecahan masalah dengan rumus matriks MVIC.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis masalah menggunakan fishbone atau yang biasa disebut dengan diagram tulang ikan merupakan metode yang digunakan untuk membantu memecahkan suatu masalah dengan analisis sebab akibat dari suatu kondisi yang digambarkan seperti tulang ikan. Metode ini akan memfokuskan individu pada masalah utama, menggambarkan

secara singkat permasalahan, menentukan kesepakatan mengenai penyebab suatu masalah, maka penulis mendapatkan permasalahan untuk penulis angkat yaitu terkait penggunaan aplikasi *Seven Solution* untuk pencatatan e-rekam medis pasien. Selanjutnya dilakukan analisis masalah dengan metode fishbone, seperti pada gambar 4.1 dibawah ini:



### 1. Material

- a. Belum adanya kebijakan lanjutan penggunaan aplikasi *Seven Solution* bagi faskes dengan kapasitas dibawah 10.000 kepesertaan BPJS

Belum adanya kebijakan lanjutan bagi klinik dibawah kapitasi 10.000 kepesertaan BPJS membuat klinik-klinik dibawah naungan Kimia Farma di wilayah kerja tersebut terabaikan. sehingga menyebabkan klinik harus melakukan pencatatan rekam medis secara manual untuk membantu memaksimalkan pengarsipan riwayat medis pasien.

- b. Adanya kebijakan pemberian prioritas penyediaan alat bantu pada faskes kapitasi BPJS diatas 10.000 kepesertaan

Kebijakan ini membuat semua klinik dibawah naungan Kimia Farma memiliki kesempatan yang sama, namun juga sebagai tekanan bagi klinik untuk berusaha menghasilkan peningkatan kapitasi BPJS secara terus menerus untuk mencapai kapitasi yang ditentukan oleh pihak kimia farma pusat.

### 2. Machine

- a. Alat bantu seperti PC/Komputer belum memadai

Alat bantu seperti PC/Komputer belum memadai, seharusnya dokter, bidan dan perawat masing-masing memiliki alat bantu untuk menunjang kerjanya, namun pada kenyataannya hanya ada dua PC/Komputer yang terletak di meja administrasi/*Front office* untuk menunjang perawat dan bidan melakukan pencatatan administrasi sekaligus tempat pertama kali *pemeriksaan fisik dasar pasien*.

### 3. Man

- a. Kurangnya SDM/K pada klinik

Dalam tiap-tiap jadwal waktu kerja di Klinik Ria Kencana PKBI hanya ada kurang lebih satu perawat atau bidan, satu dokter gigi, satu asisten dokter gigi dan satu dokter umum. Perawat atau bidan tidak berada dalam waktu kerja yang sama, pada Klinik Ria Kencana PKBI tidak memiliki karyawan khusus untuk mengurus pengadministrasian pasien dan klinik, dan juga tidak memiliki perekam medis. Meskipun klinik ini memiliki pasien yang lebih sedikit dibandingkan dengan klinik dibawah naungan Kimia Farma lainnya, tetapi memerlukan bantuan tenaga SDM lainnya untuk tetap memelihara kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan membantu kerja tenaga kesehatan lainnya yang berada di klinik tersebut.

b. Beban kerja berlebih pada karyawan

Perawat atau bidan juga memiliki tugas sebagai administrator yang melakukan pendaftaran pasien, melakukan pemeriksaan awal dan juga sebagai perekam medis pasien sampai pasien selesai berkonsultasi dan diberikan tindakan oleh dokter. Kurangnya sumber daya manusia kesehatan pada Klinik Ria Kencana yang membuat perawat dan bidan memiliki beban kerja lebih yang diluar dari fungsi kerjanya. Hal ini berpotensi membuat kurang maksimalnya pemberian pelayanan kepada pasien.

4. Environment

a. Kurangnya sosialisasi terkait kepesertaan BPJS di klinik Ria Kencana PKBI ke masyarakat

Masih kurangnya sosialisasi kepada tempat-tempat yang berpotensi memberikan tambahan kapitasi BPJS disekitar lingkungan kerja Klinik. Klinik Ria Kencana PKBI berada di Lokasi yang cukup strategis, terdapat beberapa universitas seperti Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman, IKIP PGRI, STMIK Widya Cipta Dharma, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia, Universitas Widya Gama Mahakam, dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam. Selain itu, terdapat beberapa sekolah dan kantor-kantor kepemilikan daerah atau swasta yang bisa menjadi sasaran sosialisasi untuk mendaftarkan kepesertaan BPJS nya pada Klinik Ria Kencana PKBI.

b. Persaingan ketat terkait kapitasi kepesertaan BPJS dengan klinik sekitar wilayah kerja

Banyaknya tempat-tempat yang berpotensi memberikan tambahan kapitasi BPJS disekitar lingkungan kerja Klinik Ria Kencana PKBI juga mendatangkan ancaman bagi klinik-klinik lainnya yang berada di wilayah kerja yang sama. Sehingga klinik-klinik lain pun berlomba-lomba untuk bersosialisasi dan melaksanakan strategi pemasaran dalam rangka menarik minat masyarakat untuk mendaftarkan kepesertaan BPJS nya pada klinik-klinik selain Klinik Ria Kencana PKBI. Hal ini juga harus diperhatikan pihak manajemen klinik karena berpotensi mengancam eksistensi klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Dengan adanya permasalahan diatas dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada klinik Ria Kencana PKBI maka didapatkan *Plan Of Action* sebagai berikut:

1. Membuat dan melakukan penawaran kerjasama ke tiap-tiap instansi
2. Melakukan sosialisasi di tiap-tiap fasilitas umum dan media sosial
3. Melakukan *Follow Up* ke Kimia farma Pusat terkait pemerataan fasilitas dan penggunaan Aplikasi *Seven Solution*
4. Penambahan sumber daya manusia pada Klinik Ria Kencana PKBI

Setelah membuat *Plan of Action*, maka penulis dapat memprioritaskan *Plan of Action* tersebut dengan menggunakan rumus matriks, yaitu:

$$P = \frac{M \times V \times I}{C}$$

Keterangan:

M : *Magnitude* (besarnya masalah yang dihadapi)

I : *Important* (pentingnya jalan keluar menyelesaikan masalah)

V : *Vulnerability* (ketepatan jalan keluar untuk masalah)

C : *Cost* (biaya yang dikeluarkan)

Tabel Alternatif Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	M	V	I	C	Jumlah	Prioritas
1.	Melakukan penawaran kerjasama pada universitas, sekolah dan kantor-kantor disekitar wilayah kerjanya	4	5	5	3	33,33	I
2.	Melakukan sosialisasi dan menyebarkan poster, brosur, banner, baliho dsb. Ke semua fasilitas umum atau tempat keramaian sekitaran lingkungan Klinik Ria Kencana PKBI dan di media sosial Klinik	4	4	5	4	20	II
3.	Melakukan <i>Follow Up</i> kepada Kimia Farma Pusat terkait kebijakan pemerataan digital transformasi penggunaan aplikasi <i>Seven Solution</i> bagi faskes dibawah 10.000 kapitasi kepesertaan BPJS	4	3	4	4	12	IV
4.	Penambahan Sumber daya Manusia pada Klinik Ria Kencana PKBI	4	4	4	5	12,8	III

Setelah dilakukan penilaian masalah yang sudah teridentifikasi, didapatkan beberapa rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan penilaian alternatif pemecahan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan penawaran kerjasama pada universitas-universitas, sekolah-sekolah dan kantor-kantor kepemilikan pemerintah maupun swasta disekitar wilayah kerjanya
2. Melakukan sosialisasi dan menyebarkan poster, brosur, banner, baliho dsb. Ke semua fasilitas umum atau tempat keramaian sekitaran lingkungan Klinik Ria Kencana PKBI seperti di mall, masjid, dan di acara-acara besar atau festival yang diselenggarakan sekitar wilayah kerja. Klinik juga aktif di media sosial resminya untuk memposting kegiatan, perayaan dan konten dalam rangka melakukan promosi yang menyertakan semua kontak media sosial klinik yang bisa diakses untuk menarik minat masyarakat.
3. Melakukan *Follow Up* kepada Kimia Farma Pusat terkait kebijakan pemerataan digital transformasi penggunaan aplikasi *Seven Solution* bagi faskes dibawah 1000 kapitasi kepesertaan BPJS dan saling berkomunikasi kepada pejabat terkait mengenai peluang klinik dalam mencapai target-target yang ada

Berkomunikasi kepada pejabat terkait, mengenai penambahan Sumber daya Manusia pada Klinik Ria Kencana PKBI dengan sebelumnya melakukan analisis beban kerja karyawan dan memaparkan potensi-potensi yang dimiliki klinik untuk memperluas layanan dan kapitasi kepesertaan BPJS nya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi bersama pegawai terkait dengan penggunaan rekam medis elektronik aplikasi *Seven Solution* didapatkan hasil bahwa aplikasi tersebut belum berjalan secara maksimal. Hal ini disebabkan karena:

1. Berdasarkan analisis masalah menggunakan metode Fishbone didapatkan bahwa

penggunaan rekam medis elektronik aplikasi Seven Solution belum berjalan maksimal disebabkan adanya kebijakan pemberian prioritas penyediaan alat bantu pada faskes kapitasi BPJS diatas 10.000 kepesertaan, belum adanya kebijakan lanjutan penggunaan aplikasi Seven Solution bagi faskes dengan kapasitas dibawah 10.000 kepesertaan, Alat bantu seperti PC/Komputer belum memadai sehingga menghambat fungsi kerja semua pegawai di klinik. Selain itu, kurangnya SDMK pada klinik membuat beban kerja berlebih pada karyawan. Saat ini, kapitasi kepesertaan BPJS dari Klinik Ria Kencana PKBI masih di angka 657 peserta ini yang menjadi alasan mengapa belum adanya penambahan fasilitas pendukung untuk menjalankan digital transformasi pada Klinik Ria Kencana PKBI.

2. Hal ini juga dikarenakan beberapa faktor, diantaranya ialah persaingan ketat terkait kapitasi kepesertaan BPJS dengan klinik sekitar wilayah kerja dan kurangnya sosialisasi terkait kepesertaan BPJS di klinik Ria Kencana PKBI ke masyarakat. Membuat masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal Klinik Ria Kencana PKBI, padahal jika ditinjau secara letak klinik ini memiliki wilayah yang sangat strategis karena dekat dengan banyaknya fasilitas umum.
2. Berdasarkan analisis masalah yang ada maka, dilakukan plan of action terkait alternatif pemecahan masalah. Penulis memberikan saran untuk melakukan penawaran kerjasama pada universitas, sekolah dan kantor-kantor disekitar wilayah kerjanya, melakukan sosialisasi dan menyebarkan poster, brosur, banner, baliho dsb. Pada semua fasilitas umum atau tempat keramaian sekitaran lingkungan Klinik Ria Kencana PKBI dan di media sosial klinik, Melakukan Follow Up kepada Kimia Farma Pusat terkait kebijakan pemerataan digital transformasi penggunaan aplikasi Seven Solution bagi faskes dibawah 10.000 kapitasi kepesertaan BPJS dan Penambahan Sumber daya Manusia pada Klinik Ria Kencana PKBI jika diperlukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, M. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829–836. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.15096>
- Ambiyar, D., & D, M. D. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program (pertama)*. ALFABETA, Cv.
- Aprianto, B., & Zuchri, F. N. (2021). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan: a Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 160–166. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.2161>
- Asih, H. A., & Indrayadi. (2023). Perkembangan Rekam Medis Elektronik di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(1), 182–198. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Budiantoro, H., Aprillivia, N. D., & Lapae, K. (2022). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (Gcg) , Kesadaran Anti-Fraud, Dan Integritas Karyawan Terhadap Pencegahan Kecurangan (Fraud). *Jurnal Orientasi Bisnis Dan Entrepreneurship (JOBS)*, 3(1), 28–39. <https://doi.org/10.33476/jobs.v3i1.2474>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Gede Endra Bratha, W. (2022). Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 344–360. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.824>
- Hazimah, M., & Rizki, M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan Pada Klinik Insan Permata Berbasis Web. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2 Desember), 71–80. <https://doi.org/10.34306/abdi.v1i2.220>
- Imbron, I., & Pamungkas, I. B. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Widina Media*

- Utama.
- Kamaru, S. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *Journal of Tompotika : Social, Economics, and Education Science (JTSEES)*, 2(4), 1–11. <https://jtsees.untika.ac.id/index.php/jtsees/article/view/28>
- Khotimah, A. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Model Hot-Fit Fasilitas Kesehatan X. *Jurnal Ilmiah Permas*, 11(1), 1–8.
- Marzuq, N., & Andriani, A. (2024). *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation*, 182045. 6, 13995–14008.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>
- Nurfitriah, B., Rania, F., & Rahmadiani, N. W. (2022). Literature Review: Implementasi Rekam Medis Elektronik di Institusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *ResearchGate*, October, 1–16.
- Permenkes RI. (2014). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014. 1–18.
- Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Tonasih, T., & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44–53. <https://doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.427>
- Tri Yulianti, D., & Tri Prastowo, A. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 32–39. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>