

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju di berbagai bidang menjadi hal yang biasa terjadi pada era digital saat ini. Tidak terkecuali pada bidang kesehatan, salah satu perkembangan teknologi informasi adalah penggunaan sistem informasi dalam layanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan penggunaan sistem informasi dapat memberikan dampak dan manfaat yang menguntungkan bagi pemberi pelayanan (provider) seperti rumah sakit, klinik, dan sebagainya. Beberapa contoh manfaat yang dapat diperoleh yakni meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan medis, meningkatkan pembacaan ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas informasi (1).

Salah satu yang menjadi bentuk pemanfaatan sistem informasi dalam layanan kesehatan adalah rekam medis elektronik (2). Dalam Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 pasal 1 ayat 2 Rekam Medis Elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (3). RME juga dapat diartikan sebagai catatan medis yang berbentuk elektronik yang dikelola oleh penyedia layanan kesehatan yang berisi data sosial dan data medis pasien. Beberapa institusi pelayanan kesehatan telah menerapkan rekam medis elektronik karena dianggap lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya (4). Dalam penyelenggaraan rekam medis elektronik, dibutuhkan suatu standar prosedur operasional (SPO) sebagai kelengkapan pedoman terkait dengan dokumen atau data yang dipersyaratkan oleh standar akreditasi untuk memberikan kejelasan mengenai langkah-langkah dalam melaksanakan kegiatan (5),

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052 tahun 2011 Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran BAB I pasal 1 ayat 11 Standar Prosedur Operasional adalah suatu perangkat instruksi atau langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu yang memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan

konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi (6). Peran SPO sangat penting dan semakin dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan karena sebagai pedoman dalam menjalankan suatu proses pekerjaan, selain itu SPO menjadi seperangkat dokumen dan kebijakan organisasi yang akan berjalan bersamaan untuk mencapai tujuannya (7). Standar Prosedur Operasional ini diterapkan di dalam setiap kegiatan pelayanan kesehatan guna mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dan menjalankan kegiatan secara efektif dan efisien. Maka dari itu hampir seluruh fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai dan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) di dalam proses kegiatannya. Dengan diterapkannya SPO, diharapkan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan (8).

Berdasarkan Permenkes Nomor 24 tahun 2022 menjelaskan bahwa penyusunan standar prosedur operasional penyelenggaraan rekam medis elektronik disesuaikan dengan kebutuhan dan sumber daya masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan mengacu pada pedoman Rekam Medis Elektronik (3). Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa penyusunan SPO harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, artinya prosedur harus mudah dimengerti dan mudah diterapkan; efisiensi dan efektivitas, artinya prosedur harus sederhana dan efektif dalam pelaksanaannya; keselarasan, artinya prosedurnya harus selaras dengan standar yang lain; keterukuran, artinya prosedurnya bermutu dan dapat diukur; dimanis, artinya prosedurnya harus cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang; berorientasi pada pengguna, artinya prosedurnya harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna supaya dapat memberikan kepuasan pengguna; kepatuhan hukum, artinya prosedurnya harus sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku; dan kepastian hukum, merupakan produk hukum yang ditaati, dilaksanakan untuk melindungi pelaksana dari tuntutan

hukum (9). Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun SPO menurut Kemenkes RI tahun 2017 yaitu adanya keterlibatan tim untuk menyusun SPO; SPO berupa *flowcharting* dari suatu kegiatan; SPO harus menjelaskan apa, dimana, kapan, dan mengapa SPO dibuat; SPO harus menggunakan kalimat perintah dan mengandung subjek, predikat, dan objek; serta SPO harus jelas, ringkas, dan mudah dilaksanakan (10). Selain itu, terdapat juga empat tahapan penyusunan SPO berdasarkan International Organization for Standardization (ISO) 9001:2008 yaitu tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap perencanaan, dan tahap penyusunan (11).

Dengan adanya SPO dalam suatu kegiatan pelayanan kesehatan dapat memberikan manfaat yaitu efisiensi dalam pekerjaan, konsistensi dalam setiap pekerjaan, meminimalisasi kesalahan yang terjadi, dapat menjadi penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, menjadi peta kerja atau pola aktivitas yang dilakukan, menjadi batasan pertahanan karena secara prosedural kegiatan yang dilakukan sudah tertera dengan jelas (12), sebagai dokumen referensi mengenai bagaimana cara untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan perbaikan secara berkelanjutan (13), selain itu, manfaat dari SPO yang disebutkan dalam Permenpan Nomor 35 tahun 2012 adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan; mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian kerja; meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan; membantu petugas menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung kepada atasan dalam pelaksanaan proses pekerjaan sehari-hari; meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas; menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan petugas cara untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan; serta menjamin konsistensi pelayanan berdasarkan mutu, waktu dan prosedur (9).

Selain manfaat tersebut, terdapat dampak yang akan terjadi jika SPO tidak diterapkan dalam pelayanan kesehatan yaitu seluruh aktivitas dalam pekerjaan tidak akan berjalan efektif, aktivitas yang dilakukan tidak jelas dan baku sehingga keefektifan kerja menjadi menurun, petugas belum semua

mengerti akan menjalankan suatu pekerjaan, belum bisa kompeten dalam bekerja, kurangnya ketepatan waktu, kurang mengerti pekerjaannya, kurangnya rasa hormat kepada atasan, terlalu lama dalam proses pengerjaan, belum terlalu menguasai pekerjaan, sikap dan tingkah laku terhadap sesama karyawan belum maksimal (14), terjadinya kesalahan operasional, prosedur kerja tidak jelas, ketidakaturan koordinasi kerja, serta tingkat manajemen akan kesulitan dalam menilai kinerja para karyawannya dengan profesional karena tidak adanya alat ukur atau wewenang yang jelas (8).

Berdasarkan hasil observasi awal, Klinik Kidz Dental Care sudah menerapkan rekam medis elektronik sejak tahun 2015 dan pengadopsiannya dibantu oleh vendor. Rekam medis elektronik di Klinik Kidz Dental Care bernama *Doctor Assist* yang digunakan sebagai pendaftaran pasien, dokumentasi rekam medis, daftar kunjungan pasien, pembayaran, stok barang dan obat-obatan, serta laporan klinik. Namun, dalam penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care belum terdapat SPO yang membahas tentang penggunaan rekam medis elektronik, sehingga langkah-langkah dalam kegiatan yang dilakukan masih belum tersusun dengan baik, setiap petugas melakukan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman tersendiri tanpa adanya prosedur yang jelas, sering terjadi kesalahan operasional, pekerjaan yang dilakukan berjalan tidak efektif dan efisien, serta petugas masih bergantung kepada atasan dalam menyelesaikan masalah pekerjaan karena tidak adanya prosedur yang baku yang menjelaskan mengenai pelaksanaan rekam medis elektronik.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Perancangan Standar Prosedur Operasional (SPO) Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Perancangan SPO Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Merancang SPO Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mendeskripsikan tahap pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif dalam merancang SPO penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang
2. Mendeskripsikan tahap analisis pemilihan alternatif perancangan SPO penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang
3. Mendeskripsikan tahap penulisan SPO penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang
4. Mendeskripsikan tahap pengujian dan review SPO penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang
5. Mendeskripsikan tahap pengesahan SPO penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat bagi Klinik**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan evaluasi dalam penerapan SPO rekam medis elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang.

#### **1.4.2 Manfaat bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul skripsi ini.

#### **1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa**

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melaksanakan skripsi atau penelitian sejenis mengenai perancangan SPO Rekam medis elektronik sehingga dapat menjadi pengetahuan serta menambah wawasan bagi pembaca.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini membahas mengenai perancangan SPO penyelenggaraan rekam medis elektronik. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni – Desember tahun 2022 yang dilakukan di Klinik Kidz Dental Care yang beralamat BSD City, Ruko Golden Madrid 1 Blok B No.18, Rw. Mekar Jaya, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Jenis penelitian ini adalah *research and development* yang digunakan untuk menghasilkan suatu SPO penyelenggaraan rekam medis elektronik di Klinik Kidz Dental Care BSD Tangerang, serta menguji keefektifannya.