

Implementasi Hospital E-Office Sebagai Upaya Pengelolaan Administrasi Rumah Sakit

Dirwan Suryo Soularto,^{1*} Merita Arini,² dan Ekorini Listyowati³

1Departemen Kedokteran Forensik dan Etiko-Medikolegal, Program Studi Pendidikan Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2,3Departemen Ilmu Kedokteran Keluarga dan Kesehatan Masyarakat, Program Studi Pendidikan Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email: dirwansuryo@umy.ac.id

DOI: 10.18196/ppm.311.270

Abstrak

Pengelolaan dokumen adalah fungsi vital manajemen dan elemen krusial akreditasi RS. RS PKU Muhammadiyah Banjarnegara (RSMB) sebagai mitra pengabdian masyarakat adalah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan yang baru berdiri, satu-satunya RS tipe D di Kabupaten Banjarnegara, memiliki lokasi sangat strategis dan sangat potensial berkembang. Masalahnya pengelolaan dokumen RS masih dengan metode biasa, belum menggunakan otomatisasi sistem dan memiliki keterbatasan sumber daya manusia. RS memerlukan sistem informasi guna mendukung pengelolaan dokumen yang efisien dan efektif. Tujuan pengabdian masyarakat membangun sistem informasi guna mengoptimalkan kinerja administrasi pengelolaan beragam dokumen termasuk surat-menyurat, notulensi rapat, dokumen kontrak, dan pemantauan tindak lanjut. Desain pengabdian masyarakat adalah action research (diagnosing-planning-action-evaluation) dilakukan dalam satu siklus. Seluruh kegiatan dilakukan secara daring. Berdasar hasil assessment existing practice, teridentifikasi permasalahan mitra dan desain sistem informasi yang dibutuhkan. Pengelolaan naskah dan dokumen RS masih dilakukan manual dan belum menggunakan sistem yang dapat membantu pengelolaan dokumen secara lebih teratur dan cepat dalam membantu pengambilan keputusan. Dilakukan pelatihan secara daring dan uji coba penggunaan Hospital E-Office selama 2 minggu sebelum diterapkan sepenuhnya. Kendala yang didapatkan bersifat teknis dan dapat diatasi secara mandiri maupun dengan pendampingan. Sistem informasi dinyatakan acceptable dan appropriate digunakan di RSMB.

Kata Kunci: arsip elektronik, sistem informasi RS

Pendahuluan

Pengelolaan dokumen rumah sakit merupakan fungsi vital manajemen dalam mendukung perencanaan, komunikasi dan koordinasi, pengambilan keputusan/ kebijakan yang efektif dan efisien, serta akuntabilitas (Mehdipour & Zerehkafi, 2013). Dalam pelaksanaan akreditasi rumah sakit, tata naskah dan dokumen juga menjadi hal yang krusial. Dokumen RS tersebut berupa regulasi maupun bukti pelaksanaan kegiatan yang harus dikelola dengan baik (KARS, 2012).

RS. PKU Muhammadiyah Banjarnegara (RSMB) sebagai mitra pengabdian adalah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan (AUMKES) yang relatif masih sangat baru. RS ini mulai dibangun pada Februari 2018 dan mulai beroperasi pada Mei 2019. RSMB sangat potensial berkembang mengingat RS ini merupakan satu-satunya RS tipe D di Kabupaten Banjarnegara dan berada di lokasi yang sangat strategis. RS tipe D merupakan RS rujukan pertama dan utama dalam sistem kesehatan nasional saat ini (Mahendradhata *et al.*, 2017). RSMB juga telah berhasil meraih predikat PARIPURNA dalam akreditasi RS oleh Komite Akreditasi RS Nasional.

RS tipe D ini baru saja melakukan penandatanganan kerjasama dengan BPJS sehingga angka kunjungan pasien belum banyak. Dalam bulan Oktober-November 2019, BOR (*Bed Occupation Rate*) baru mencapai 7,21% dan LoS (*Length of Stay*) 1,91 hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara operasional, RS ini tergolong belum optimal.

Untuk mempersiapkan diri menjadi rumah sakit dengan kinerja yang optimal, penting bagi RS menyusun sistem manajemen yang efektif dan efisien sedini mungkin. Di samping itu, untuk mempertahankan akreditasi paripurna di tahun 2022 RSMB harus memiliki regulasi yang dijalankan dengan sistem tata naskah yang baik (KARS, 2012). Salah satu yang menjadi hal prioritas *setting up* manajerial adalah pengelolaan surat masuk dan keluar yang

mempermudah pengambilan keputusan, pendistribusian, serta monitoring dan evaluasi dari sistem itu sendiri, maupun tindak lanjutnya (Mehdipour & Zerehkafi, 2013).

Masalah yang ada adalah bahwa RSMB dalam mengelola dokumen terutama surat masuk dan keluar, manajemen rapat, serta dokumen kontrak masih dengan metode biasa. RSMB belum terdapat otomatisasi sistem yang dijalankan termasuk fungsi *reminder* dan *feedback* bagi manajer maupun pimpinan. Keterbatasan sumber daya manusia harus menjadi perhatian agar administrasi terkait surat menyurat tersebut dapat dijalankan secara efisien. Tuntutan utama sistem informasi RS adalah penyimpanan data yang benar, penggunaan yang handal, data yang cepat dijangkau, penyimpanan data yang aman, dan biaya penggunaan yang lebih rendah (Mehdipour & Zerehkafi, 2013). Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk membangun sistem informasi guna mengoptimalkan kinerja administrasi dalam pengelolaan beragam dokumen termasuk surat-menyurat, notulensi rapat, dokumen kontrak, dan pemantauan *follow up*-nya.

Metode Pelaksanaan

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan menggunakan desain *action research* dalam satu siklus. Metode ini dipilih agar mitra dapat terlibat aktif dan turut mengambil keputusan yang dapat meningkatkan *ownership* dan peran sertanya. Siklus ini meliputi:

1. *Assessment*

Tahap ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dengan pimpinan dan manajemen RSMB untuk menggali masalah dan mendapatkan gambaran kebutuhan desain *business proces e-office* yang akan dikembangkan.

2. *Planning*

- a. Bekerja sama dengan *programmer* untuk menerjemahkan alur kerja di dalam *business process*.
- b. Merancang program/ sistem informasi
- c. Merancang metode pelatihan

3. *Action*

- a. Pelatihan penggunaan *e-office* secara daring
Tim pelatih adalah tim IT RS PKU Muhammadiyah Gamping (RSMG) sebagai *developer* program. Peserta pelatihan adalah 23 orang pejabat struktural dan tim IT RSMB. Pelatihan dilakukan dengan media Zoom.
- b. Uji coba penggunaan *e-office* secara terbatas
- c. Pendampingan implementasi *e-office*
Uji coba dan pendampingan implementasi dilakukan selama 2 minggu sejak pelatihan dilaksanakan. Pendampingan dilakukan secara daring dalam grup WhatsApp.

4. *Evaluasi*

Tahap ini merupakan evaluasi untuk menilai kendala, tingkat penerimaan (*acceptability*), dan *appropriateness* penerapan *e-office*. Metode yang dilakukan meliputi wawancara dengan pertanyaan terbuka serta observasi interaksi dan suasana pertemuan daring (WhatsApp dan Zoom). Rencana perbaikan juga direkomendasikan untuk keberlanjutan implementasi.

Seluruh proses pengabdian masyarakat didokumentasikan secara tertulis dan rekaman audio-visual. Penulis melakukan transkripsi dari wawancara dan analisis secara deskriptif dan dituangkan dalam hasil pengabdian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

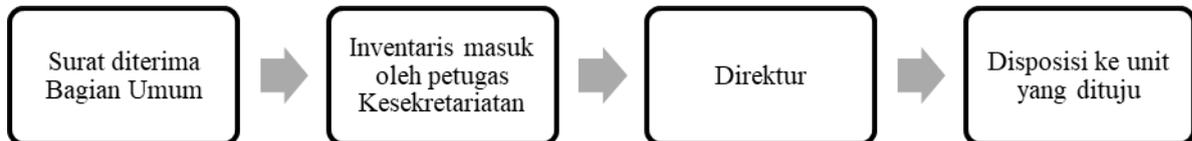
Karena pengabdian menggunakan desain *action research*, hasil disajikan berdasarkan 4 tahap *assessment-planing-action-evaluating*.

a. Assessment

Tahap ini dilakukan melalui wawancara dengan direktur RSMB. Didapatkan informasi-informasi sebagai berikut.

1) Pengelolaan surat

Alur pengelolaan surat masuk di RSMB yang teridentifikasi sebagai berikut.



Gambar 1. Alur Pengelolaan Surat Masuk

Monitoring surat sebelumnya dilakukan dengan cara menyediakan lembar disposisi dan *form* tindak lanjut dari bagian yg dituju. Proses masih dilakukan secara manual, sehingga hasilnya tidak cepat didapatkan dan ditindaklanjuti. Oleh karena itu, harapan RSMB terhadap pengelolaan surat adalah pengelolaan surat menjadi lebih tertata, mudah diakses, bisa segera ditindak lanjuti, mengurangi risiko surat tidak sampai dan tidak terdokumentasikan dengan baik.

2) Pengelolaan Rapat dan Notulensi

Jenis-jenis rapat yang dilakukan di RSMB meliputi rapat unit, bidang, tim/ komite, direksi, umum/ karyawan, dan insidental. Sebelum implementasi, penyimpanan arsip rapat dilakukan di masing-masing unit, sedangkan untuk direksi disimpan di kesekretariatan. Permasalahan dalam pengelolaan dokumen adalah ketika rapat sudah lama dilakukan, maka undangan, absensi dan notulen, sulit dicari ketika dibutuhkan. Sehingga, harapan RSMB terhadap pengelolaan undangan rapat dan notulensinya adalah pengelolaan rapat bisa lebih tertib dan terdata dengan baik.

3) Pengelolalan Dokumen Kontrak

Dokumen kontrak dikelola oleh bagian arsip kesekretariatan. Belum terdapat *reminder* yang digunakan untuk mengelola kontrak yang berlangsung. Diharapkan terdapat sistem informasi pengelolaan dokumen kontrak dan reminder yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan terhadap kontrak.

b. Planning

Tujuan tahap ini adalah membangun sistem informasi yang akan diterapkan di RSMB dan merencanakan metode training yang akan dilakukan. Membangun sistem informasi dilakukan dimulai dengan menetapkan *business process*, menyepakati *flow chart* dalam *e-office*, membangun sistem informasi, dan instalasi perangkat lunak.

c. Action

1) Pelatihan

Pelatihan secara daring dilakukan dengan materi berupa alur atau kerangka pikir penggunaan *software* serta kebijakan yang diperlukan dan terkait dengan implementasi program yang perlu disusun RS. Tidak dilakukan *pre-test* maupun *post-test* dalam tahap ini.

2) Penerapan dan pendampingan implementasi *e-office*

Setelah dilatihkan, dalam 2 minggu implementasi tim IT RSMB secara aktif melakukan konsultasi dengan tim pengabdian dan tim IT RSMG. Beberapa kendala teridentifikasi dan teratasi serta dibahas dalam tahap evaluasi.

d. Evaluation

Berdasarkan hasil wawancara terbuka serta observasi situasi dan interaksi selama *conference call* berlangsung, didapatkan bahwa implementasi *e-office* memenuhi beberapa indikator dalam *implementation outcome* sebagai berikut.

1) *Acceptability*

Berdasarkan persepsi pengguna terkait indikator *content*, *complexity*, dan *comfort*, *e-office* dapat diterima. Kompleksitas dalam persiapan dan penggunaan *software* masih dapat diatasi oleh tim IT internal RSMB dan berkonsultasi dengan *developer*.

2) *Appropriateness*

Persepsi pengguna terkait indikator *relevance*, *compatibility*, *suitability*, *usefulness*, dan *practicability* menunjukkan bahwa *e-office appropriate* digunakan untuk mengatasi masalah yang ada. Pengguna juga menyatakan *e-office* dalam uji coba dapat diterapkan dan bermanfaat dalam membantu pimpinan mengelola surat masuk, notulen rapat, dan mengontrol eksekusi atau tindak lanjut atas instruksi.

Pembahasan

Implementasi *e-office* yang melibatkan RSMB sebagai mitra pengabdian masyarakat dengan pendekatan *action research* bertujuan untuk meningkatkan implementasi program melalui upaya memberdayakan (Bennett, 2004). Sejak perumusan, instalasi, dan persiapan, tim IT RSMB dan pimpinan telah aktif melakukan berbagai upaya agar *Hospital e-Office* dapat diterapkan.

Keberlangsungan implementasi sistem informasi ini membutuhkan terpenuhinya *acceptability* dan *appropriateness* sebagai indikator-indikator awal penerapan (Proctor *et al.*, 2011). Lebih lanjut, dari sisi penerimaan terhadap teknologi yang baru, implementasi *Hospital e-Office* di RSMB masih perlu dilakukan monitoring dan evaluasi jangka panjang. Keberhasilan implementasi teknologi baru umumnya akan sangat dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Durodolu, 2016). Persepsi terhadap manfaat terdiri dari niat menggunakan, pelatihan pengguna, pengalaman menggunakan komputer, dan kualitas sistem. Selain itu, persepsi terhadap kemudahan penggunaan ditunjang oleh *self-efficacy* dalam menggunakan komputer, persepsi terhadap kontrol eksternal, kemudahan penggunaan, *self-efficacy* menggunakan internet, *computer anxiety*, dan sebagainya.

Simpulan

Hospital e-office dinyatakan bermanfaat meski terdapat kendala yang bersifat teknis. Kendala dapat diatasi mandiri maupun dengan pendampingan di tahap awal oleh *program developer*. Sistem informasi dinyatakan *acceptable* dan *appropriate* digunakan di RSMB. Keterbatasan pengabdian masyarakat ini adalah observasi dilakukan dalam jangka waktu yang pendek dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk penggalan data. Selanjutnya, perlu dilakukan monitoring terhadap penggunaan *Hospital e-Office* dalam jangka waktu yang lebih lama, sehingga akan dapat dinilai indikator lain seperti *feasibility*, efektifitas, serta efisiensinya.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada LP3M UMY atas pembiayaan pengabdian TA 2019/2020, juga kepada MPKU Daerah, RS PKU Muhammadiyah Banjarnegara serta Tim IT RS PKU Muhammadiyah Gamping hingga kegiatan terlaksana.

Daftar Pustaka

- Bennett, M. (2004). A Review of the Literature on the Benefits and Drawbacks of Participatory Action Research. *First Peoples Child and Family Review*, 14(1), 109–122. <https://fpcfr.com/index.php/FPCFR/article/view/375/307>
- Durodolu, O. O. (2016). Technology Acceptance Model as a predictor of using information system' to acquire information literacy skills. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, 1450(November). <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4029&context=libphilprac>
- KARS. (2012). *Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi Rumah Sakit*. https://drive.google.com/file/d/0B8ExuPg_UiYKYIFxaUp0SkZ5RjQ/edit
- Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., Listyadewi, S., Soewondo, P., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2017). The Republic of Indonesia Health System Review. *Health System in Transition*, 7(1), 1–293. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/254716>
- Mehdipour, Y., & Zerehkafi, H. (2013). Hospital Information System (HIS): At a Glance. *Asian Journal of Computer and Information Systems*, 01(02), 54–61. https://www.researchgate.net/publication/329029643_Hospital_Information_System_HISA_t_a_Glance
- Proctor, E., Silmere, H., Raghavan, R., Hovmand, P., Aarons, G., Bunger, A., Griffey, R., & Hensley, M. (2011). Outcomes for implementation research: Conceptual distinctions, measurement challenges, and research agenda. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 38(2), 65–76. <https://doi.org/10.1007/s10488-010-0319-7>