

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara informal, serta keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan pendaftaran pasien di RS TNI AU Soemitro, ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas data rekam medis. Meskipun secara umum sistem pelayanan telah menggunakan pendekatan berbasis elektronik melalui SIMRS, namun dalam implementasinya masih dijumpai sejumlah kendala berikut:

1. Keterlambatan atau gangguan teknis pada sistem SIMRS

Dalam beberapa kesempatan, sistem informasi mengalami keterlambatan respon atau bahkan gangguan jaringan, terutama saat volume pasien meningkat.

Kondisi ini menyebabkan proses input data menjadi lambat, sehingga antrean pendaftaran menumpuk dan berdampak pada waktu tunggu pasien.

2. Kurangnya pelatihan sistem bagi petugas baru atau pengganti

Ditemukan bahwa beberapa petugas pengganti atau staf baru belum sepenuhnya menguasai penggunaan SIMRS, yang berisiko menyebabkan kesalahan input data, kelalaian pengisian identitas, atau ketidaksesuaian data yang masuk ke dalam sistem.

3. Pencatatan data identitas pasien yang tidak konsisten

Dalam sejumlah kasus, ditemukan perbedaan penulisan nama, alamat, atau tanggal lahir pasien akibat kurang teliti dalam proses verifikasi identitas. Hal ini dapat menimbulkan risiko duplikasi nomor rekam medis atau kesalahan pelacakan riwayat pasien.

4. Masih digunakannya dokumen manual secara parsial

Meskipun sebagian besar proses sudah terdigitalisasi, masih terdapat penggunaan dokumen fisik untuk lampiran tertentu seperti surat rujukan dan fotokopi identitas. Keterpisahan antara dokumen digital dan fisik ini dapat menyebabkan ketidaksinkronan data dan kesulitan saat proses audit.

5. Kurangnya sosialisasi SOP terbaru kepada seluruh petugas

Terdapat perbedaan pemahaman antar petugas mengenai alur pelayanan, terutama pada saat perubahan prosedur atau pembaruan SOP dilakukan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur pendaftaran pasien.

6. Belum optimalnya pengawasan terhadap kelengkapan data pasien

Dalam praktiknya, verifikasi kelengkapan data terkadang dilakukan secara cepat karena tekanan antrean. Akibatnya, terdapat berkas yang tidak lengkap atau kolom yang kosong dalam data pasien, yang dapat mempengaruhi keakuratan dan validitas rekam medis.

Permasalahan-permasalahan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran masih memerlukan perbaikan pada aspek sistem, SDM, dan pengawasan

administrasi. Identifikasi ini menjadi dasar dalam penentuan prioritas masalah yang akan dianalisis lebih lanjut pada subbab berikutnya untuk disusun solusi yang aplikatif dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas rekam medis di RS TNI AU Soemitro.

### 4.3 Penentuan Prioritas Masalah

Dalam menentukan masalah utama yang perlu diprioritaskan untuk dianalisis dan diberikan solusi, penulis menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth). Metode ini dipilih karena mampu mengidentifikasi dan menilai tingkat urgensi, keseriusan, serta potensi perkembangan dari masing-masing masalah berdasarkan kondisi aktual di lapangan.

Adapun penilaian terhadap masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya dilakukan dengan memberi skor pada masing-masing aspek USG sebagai berikut:

No.	Masalah	Urgency (U)	Seriousness (S)	Growth (G)	Total Skor (U+S+G)	ranking
11	Keterlambatan atau gangguan sistem SIMRS	3	3	3	9	1
22	Kurangnya pelatihan system bagi petugas baru	2	3	2	7	2
33	Pencatatan data identitas pasien tidak konsisten	2	2	2	6	3
44	Penggunaan dokumen manual secara Sebagian	1	2	2	5	6

55	Kurangnya sosialisasi SOP terbaru	2	2	2	6	4
66	Kurangnya pengawasan kelengkapan data pasien	2	2	2	6	5

Tabel 4. 1 skor pada masing-masing aspek USG

Berdasarkan hasil penilaian di atas, masalah dengan skor tertinggi (9) adalah "Keterlambatan atau gangguan sistem SIMRS", yang kemudian ditetapkan sebagai prioritas utama dalam analisis dan pembahasan lebih lanjut.

Alasan penetapan masalah ini sebagai prioritas utama adalah karena sistem SIMRS merupakan tulang punggung dari proses pendaftaran pasien dan pengelolaan data rekam medis di RS TNI AU Soemitro. Gangguan pada sistem ini menyebabkan terhambatnya alur pendaftaran, peningkatan waktu tunggu, kesalahan input data, dan secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan serta keakuratan rekam medis.

Di samping itu, masalah ini memiliki tingkat pertumbuhan (growth) yang tinggi apabila tidak segera ditangani, karena keterlambatan layanan berpotensi menyebabkan ketidakpuasan pasien, peningkatan beban kerja petugas, serta penurunan kepercayaan terhadap sistem informasi rumah sakit secara keseluruhan.

Berdasarkan tabel peringkat yang disajikan, saya akan membahas keenam masalah yang diidentifikasi dari prioritas tertinggi hingga terendah dengan detail yang setara untuk setiap masalah.

### **1. Keterlambatan atau gangguan sistem SIMRS (Skor: 9)**

Masalah ini mendapat skor tertinggi (9) dengan nilai Urgency, Seriousness, dan Growth masing-masing 3, menunjukkan tingkat kritis yang sangat tinggi. Keterlambatan atau gangguan pada sistem SIMRS berdampak langsung pada seluruh

operasional rumah sakit karena sistem ini menjadi tulang punggung pengelolaan informasi. Ketika sistem mengalami gangguan, semua aktivitas rumah sakit akan terhambat, termasuk pendaftaran pasien, rekam medis, sistem farmasi, dan penagihan. Hal ini dapat membahayakan keselamatan pasien jika informasi medis kritis tidak tersedia saat dibutuhkan. Selain itu, masalah ini memiliki potensi pertumbuhan yang tinggi karena seiring waktu, gangguan yang tidak diatasi akan semakin memburuk dan memengaruhi lebih banyak aspek layanan rumah sakit.

## **2. Kurangnya pelatihan sistem bagi petugas baru (Skor: 7)**

Dengan skor 7 (U:2, S:3, G:2), masalah ini memiliki tingkat keseriusan tinggi meskipun urgency dan growth-nya moderat. Kurangnya pelatihan yang memadai bagi petugas baru dapat mengakibatkan kesalahan entri data, ketidakefisienan dalam penggunaan sistem, dan frustrasi staf. Petugas yang tidak terlatih dengan baik cenderung melakukan kesalahan yang dapat mengganggu alur kerja dan potensial membahayakan keselamatan pasien. Meskipun tidak segera terlihat, dampak dari kurangnya pelatihan akan terakumulasi seiring bertambahnya jumlah staf baru yang tidak memiliki kompetensi memadai dalam menggunakan sistem.

## **3. Pencatatan data identitas pasien tidak konsisten (Skor: 6)**

Masalah ini mendapat skor 6 (U:2, S:2, G:2) dengan semua parameter di level moderat. Ketidakkonsistenan dalam pencatatan data identitas pasien dapat menyebabkan duplikasi rekam medis, kesulitan dalam pelacakan riwayat medis pasien, dan potensi kesalahan dalam pemberian perawatan. Inkonsistensi data pasien juga dapat menghambat proses klaim asuransi dan pelaporan statistik rumah sakit. Masalah ini memiliki potensi pertumbuhan moderat karena semakin banyak data yang tidak konsisten terakumulasi, semakin sulit untuk membersihkan dan mengintegrasikan data tersebut di masa depan.

#### **4. Sebagian kurangnya sosialisasi SOP terbaru (Skor: 6)**

Dengan skor yang sama (6) tetapi peringkat 4 (U:2, S:2, G:2), masalah ini menunjukkan bahwa tidak semua staf mengetahui atau memahami prosedur operasional standar terbaru. Hal ini dapat menyebabkan inkonsistensi dalam pelaksanaan tugas, kebingungan di antara staf, dan potensi ketidakpatuhan terhadap regulasi. Kurangnya sosialisasi SOP terbaru juga dapat mengakibatkan staf menggunakan prosedur lama yang mungkin sudah tidak sesuai dengan standar terkini, yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan keselamatan pasien.

#### **5. Kurangnya pengawasan kelengkapan data pasien (Skor: 6)**

Masalah ini juga mendapat skor 6 (U:2, S:2, G:2) dengan peringkat 5. Kurangnya pengawasan terhadap kelengkapan data pasien dapat mengakibatkan rekam medis yang tidak lengkap, kesulitan dalam menilai riwayat medis pasien secara komprehensif, dan potensi kesalahan dalam diagnosis atau perawatan. Selain itu, data yang tidak lengkap dapat mempersulit proses audit dan akreditasi rumah sakit. Meskipun tidak terlihat mendesak, dampak jangka panjangnya dapat signifikan terutama ketika rumah sakit perlu melakukan analisis data untuk peningkatan layanan atau keputusan strategis.

#### **6. Penggunaan dokumen manual secara berulang (Skor: 5)**

Dengan skor terendah 5 (U:1, S:2, G:2), masalah ini memiliki tingkat urgensi rendah meskipun keseriusan dan potensi pertumbuhannya moderat. Penggunaan dokumen manual secara berulang dapat menyebabkan inefisiensi, duplikasi kerja, dan potensi kesalahan dalam transfer data dari format manual ke digital. Hal ini juga dapat meningkatkan beban kerja staf dan memperlambat proses pelayanan. Meskipun dianggap kurang mendesak dibandingkan masalah lainnya, jika dibiarkan berlanjut, praktik ini dapat menghambat upaya digitalisasi dan modernisasi sistem informasi rumah sakit. Setiap masalah memiliki dampak dan implikasi yang signifikan terhadap kualitas layanan rumah sakit dan keselamatan pasien. Penanganan yang sistematis dan