

Model Pengorganisasian Sistem Informasi Instalasi Gigi Mulut sebagai Sub Sistem Informasi Rumah Sakit

Tjen Dravinne Winata, Budiharto, Adang Bachtiar.

Abstract

The focus of this dissertation is about obligation organization processes data at organization, department, and end user level in administration, billing, clinical and non clinical patients management when Indonesian Police Hospital Raden Said Sukanto developing dental instalation information system as part of hospital information system to produce a model. This research use qualitative with case study methodology. As a conclusion of this study suggest that Model can be use by hospital to collect organization processes data that can be use to plan or guide dental instalation information system development with better performance and more user satisfaction.

Keywords : billing clinical management, data processing.

Sistem Informasi Rumah Sakit (selanjutnya disebut SIRS)¹ merupakan rangkaian kegiatan pemrosesan informasi berdasarkan data yang dianalisis secara elektronik.²⁻³ Tujuan pengembangan SIRS adalah menjadi alat pendukung manajemen di bidang klinis dan non klinis, administrasi, dan keuangan pada tingkat organisasi, departemen, dan unit pelaksana dalam rangka meningkatkan efisiensi, mutu, dan produktivitas rumah sakit³, seperti menciptakan keteraturan alur pelayanan pasien, mendukung para dokter dan staf lain agar dapat bekerja lebih optimal dan efisien, merumuskan kebijakan, perencanaan dan pengambilan keputusan, dan Manajemen Informasi Kesehatan demi kepentingan masyarakat.²⁻⁶ SIRS dapat berdiri sendiri atau dengan perluasan khusus perangkat lunak (*software*) sebagai subsistem spesifik, seperti variasi sub-sistem spesialisasi di rumah sakit untuk Sistem Informasi Instalasi Gigi Mulut (selanjutnya disebut SI Instalasi Gigi Mulut), Sistem Informasi Instalasi Laboratorium, Sistem Informasi Instalasi Radiologi, Sistem Informasi Farmasi, dll.^{2,5}

Rumah Sakit Pusat Kepolisian Raden Said Sukanto (selanjutnya disingkat Rumkitpuspol RS Sukanto) sebagai rumah sakit Bhayangkara tingkat I milik Polri atau Kelas A berdasarkan klasifikasi Kementerian Kesehatan RI, berkewajiban memenuhi proses organisasi yang ditetapkan Polri selama menjalankan tugas pokoknya memberikan pelayanan kesehatan bagi personel Polri, keluarganya, dan masyarakat, serta menyelenggarakan dukungan kesehatan bagi tugas operasional dan pembinaan Polri dalam kapasitasnya sebagai pusat rujukan tertinggi dari Rumah Sakit Bhayangkara. Disamping kewajiban proses organisasi terhadap Polri, Rumkitpuspol RS

Sukanto juga berkewajiban melaksanakan Akreditasi Pelayanan Rumah Sakit⁷, Standardisasi Kelas Rumah Sakit⁸, Standardisasi Manajemen Informasi Kesehatan⁹⁻¹⁰, dan Standardisasi Rumah Sakit Pendidikan¹¹ dalam rangka memenuhi kewajiban sebagai rumah sakit binaan Kementerian Kesehatan RI, serta mempersiapkan menjadi Badan Layanan Umum dalam rangka memenuhi kebijakan Kementerian Keuangan RI.¹²

Rumkitpuspol Sukanto dalam rangka mendukung proses organisasinya sudah mengembangkan SIRS berbasis jaringan luas dengan SI Instalasi Gilut sebagai salah satu sub-sistemnya, dan pengembangannya sudah dapat memenuhi kebutuhan penanggung jawab, tetapi dari sisi para pengguna SIRS masih mengalami banyak kendala untuk mendapatkan dukungan SIRS, dan nilai manfaatnya masih dirasakan belum maksimal¹³, khususnya masalah data, analisis data, dan laporan terkait standarisasi mutu yang ditetapkan oleh kebijakan pemilik maupun pemerintah, dan masalah ini perludicarikan solusi yang tepat.

Rumkitpuspol RS Sukanto dipilih sebagai subjek penelitian karena pertimbangan latar belakang dan pengalaman proses organisasinya dalam memenuhi kewajibannya dan masalah pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub SIRS dan SIRS berkelanjutannya. Berikut ini beberapa solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah dalam pengembangan SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS.

Tabel Masalah dan Solusi Peningkatan SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS di Rumkitpuspol RS Sukanto

MASALAH	SOLUSI YANG DITAWARKAN
SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS belum mampu mendukung data, analisis data, dan laporan terkait standarisasi mutu yang ditetapkan oleh kebijakan pemilik dan pemerintah terkait pelaporan akreditasi, dan tabel-tabel pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU).	Mengumpulkan kebutuhan data, analisis data, dan laporan yang benar, baik, tepat, cepat, dan terintegrasi berdasarkan rekam medis selama proses organisasi pada tingkat organisasi, departemen, dan unit pelaksana rumah sakit di bidang klinis, administrasi, dan keuangan terkait standarisasi mutu yang ditetapkan oleh kebijakan pemilik dan pemerintah terkait pelaporan akreditasi, dan tabel-tabel pola pengelolaan keuangan BLU. ¹² Data selanjutnya dapat digunakan untuk merencanakan peningkatan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS berkelanjutan.
Setiap paket peningkatan SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS memerlukan biaya kontrak kerja tambahan.	Rencana pengembangan SIRS yang terintegrasi dengan perencanaan organisasi di bidang sumber daya manusia, material, dan keuangan akan mencakup rencana peningkatan berkelanjutan dari SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS sebagai bagaian. ^{1,6}

Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS yang akan dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi solusi untuk masalah yang dihadapi Rumkitpuspol RS Sukanto. Penerapan model dapat mengumpulkan data tentang kebutuhan sumber daya manusia, material, dan keuangan untuk perencanaan pengembangan SIRS oleh tenaga ahli bidang teknologi informasi. Perencanaan pengembangan SIRS membutuhkan data, analisis data, dan laporan yang baik, benar, bersumber pada rekam medis pasien, dan terintegrasi untuk seluruh proses organisasi pada tingkat departemen, dan unit pelaksana rumah sakit. James BC (2001)¹⁴ menyatakan bahwa agar SI Instalasi Gilut sebagai Sub SIRS atau SIRS dapat mendukung kebutuhan data, analisis data, dan laporan proses organisasi pelayanan kesehatan klinis dengan efisien, maka harus terintegrasi ke dalam alur pelayanan kesehatan dan klinis, agar dapat menyajikan informasi yang tepat, dengan format yang tepat, pada waktu yang tepat, serta tidak memerlukan upaya khusus.

Tujuan Penelitian

Mengembangkan Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS di Rumkitpuspol RS Sukanto.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif studi kasus ini dilakukan untuk memahami latar belakang dan pengalaman proses organisasi Rumkitpuspol RS Sukanto yang terintegrasi, dalam rangka mengembangkan Model Pengorganisasi SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS. Tujuan penelitian adalah memotret fenomena-fenomena penting terkait latar belakang dan pengalaman proses organisasi Rumkitpuspol RS Sukanto selama pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS, dengan melakukan investigasi terhadap kondisi kontekstual (struktur organisasi dan strategi organisasi), pendorong, hambatan, dan keberhasilan.

Penelitian ini dilakukan dengan (1) memanfaatkan teori-teori hasil penelitian terdahulu sebagai pembanding yang tepat untuk menetapkan pertanyaan dan alur

penelitian proses organisasi pengembangan sistem informasi¹⁵; (2) memastikan bahwa informan kunci wawancara mendalam yang dipilih dapat mewakili populasi penelitian, dan generalisasi hasil penelitian dalam rangka memaksimalkan validitas eksternal¹⁵⁻¹⁶; (3) melakukan analisis-analisis konteks atau situasi secara sistematis dan eksklusif terhadap kemungkinan faktor-faktor penyebab lain yang dapat menyebabkan variasi terhadap hasil penelitian¹⁵ dengan memanfaatkan data sekunder dari laporan dinas Rumkitpuspol RS Sukanto sebagai tolok ukur data umpan balik terhadap hasil wawancara mendalam dengan informan kunci¹⁶⁻¹⁷; (4) mencatat secara teliti data primer, data sekunder, dan data umpan balik terhadap hasil wawancara mendalam terhadap informan kunci untuk memastikan keberhasilan upaya triangulasi data¹⁵⁻¹⁷; (5) membangun rantai pembuktian di antara sumber data multipel untuk menghindari bias-bias hasil penelitian untuk memastikan validitas yang besar terhadap kesimpulan penelitian¹⁶⁻¹⁷; (6) membangun hubungan kausal sesaat untuk menghindari hubungan palsu yang mungkin terjadi pada saat menarik kesimpulan dalam rangka memastikan validitas internal penelitian dengan, dan menentukan kejadian atau memahami potret hasil investigasi kejadian sesaat yang sesungguhnya¹⁶⁻¹⁷; dan (7) menggunakan protokol-protokol kasus dan mengembangkan *database* studi kasus yang terpisah dari laporan studi kasusnya sendiri untuk memastikan reliabilitas.¹⁶⁻¹⁷

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dibahas menggunakan pertanyaan penelitian sebagai panduan untuk menggali fenomena-fenomena penting proses organisasi dari latar belakang dan pengalaman Rumkitpuspol RS Sukanto selama pengembangan dan peningkatan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS berkelanjutan untuk (1) memahami kondisi-kondisi kontekstual yaitu struktur dan strategi organisasi yang berkontribusi^{1,18}, (2) mengidentifikasi pola dari proses pengembangan^{1,19}, (3) memahami dorongan teknologi dan dorongan permintaan yang

berkontribusi¹⁸⁻²⁰, (4) memahami hambatan yang berkontribusi membatasi²¹, dan (5) memahami keberhasilan atau nilai manfaat.^{1,22-23}

Komponen penting dan parameter investigasi proses organisasi Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dapat digunakan untuk mengumpulkan data, analisis data, dan laporan proses organisasi terintegrasi yang dapat digunakan sebagai rencana atau acuan pengembangan atau peningkatan SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dengan keberhasilan atau nilai manfaat sesuai dengan yang diharapkan pemilik dan para calon pengguna di rumah sakit.

Nilai manfaat sebagai indikator keberhasilan pengembangan atau peningkatan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dan SIRS di bidang pelayanan kesehatan sulit diukur^{13,24-25}, akan tetapi dapat diwakili oleh beberapa cara penilaian seperti (a) penilaian terhadap mutu sistem, mutu informasi, mutu pemeliharaan^{1,22-23}, manfaat atau intensi untuk digunakan, kepuasan penggunaan, dan manfaat jaringan dari SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS^{1,22-23}, (b) penilaian terhadap manfaat SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai sarana pendukung untuk (1) meningkatkan keteraturan alur pelayanan pasien agar para dokter atau staf lain dapat bekerja lebih optimal¹⁻⁶; (2) ketersediaan dan keteraturan data, analisis data, dan laporan aktifitas proses organisasi pada tingkat organisasi, departemen, maupun pelaksana di bidang manajemen klinis, administrasi, maupun keuangan yang berkualitas, terintegrasi, baik, benar, cepat, dan dapat dipercaya sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan, rencana pengembangan, proses pengambilan keputusan, dan Manajemen Informasi Kesehatan bagi masyarakat.¹⁻⁶

Nilai manfaat atau keberhasilan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dan SIRS atau SIRS pada rumah sakit merupakan nilai yang sulit diukur atau diidentifikasi²⁶ karena (a) bersifat multidimensional; (b) melibatkan interaksi dinamis sumber daya material, keuangan dan SDM rumah sakit yang sangat spesifik, seperti sumber daya yang bersifat heterogen, baik nyata²⁷ (seperti aset-aset finansial, teknologi) atau tidak nyata (seperti kemampuan-kemampuan manajerial, reputasi), sumber daya implementasi yang ada saat itu, serta praktik-praktik manajemen, teknologi, dan jenis investasi yang berbeda; (c) melibatkan situasi dan jaringan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda; dan (d) melibatkan kemampuan rumah sakit untuk mengintegrasikan, membangun, dan menyatukan aset-aset dan kompetensi internal dan eksternal agar rumah sakit mampu mendayagunakannya untuk melaksanakan aktivitas²⁷ tahap pengembangan sistem informasi yang melibatkan area-area pengembangan bervariasi, seperti Sistem Informasi Manajemen

(SIM)²⁸, pengguna akhir komputerisasi²⁹ atau pusat-pusat informasi³⁰, persilangan data elektronik³¹, gudang data³², kesadaran pengguna³³, lokasi organisasi dari sistem informasi³⁴⁻³⁵, riwayat dan ukuran Departemen Sistem Informasi sebelumnya^{28,37}, derajat spesialisasi dari Departemen Sistem Informasi^{26,28}, mekanisme kontrol²⁸, mekanisme perencanaan sistem informasi^{26,38}, teknologi³⁹, pelatihan dan pendukungnya.³⁸⁻³⁹

Parameter-parameter investigasi proses organisasi dalam Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS hanya alat pendukung investigasi proses organisasi secara garis besar. Untuk mendapatkan data, analisis data, dan laporan proses organisasi terintegrasi yang maksimal mewakili kebutuhan pemilik dan semua para calon pengguna agar dapat digunakan sebagai rencana pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS yang terintegrasi dengan rencana organisasi, maka dibutuhkan pengguna model atau penanggung jawab proses investigasi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut.⁴⁰⁻⁴⁸

- a. latar belakang pendidikannya di bidang manajemen rumah sakit dan lebih maksimal jika (1) jenjang pendidikannya adalah S2 manajemen bidang perumahsakitian, (2) berpengalaman di bidang pengelolaan data rekam medis dan menggunakan teknologi informasi komputer, SIRS atau SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS, (3) memiliki jabatan struktural dengan kedudukan yang memadai untuk mampu berkoordinasi dengan semua pihak mulai dari yang memiliki jabatan tertinggi sampai yang terendah, (4) didukung oleh kebijakan atau surat perintah dari pemilik atau penanggung jawab rumah sakit;
- b. berpengalaman, mengerti, dan menguasai (1) seluruh aspek manajemen pengelolaan dan isu-isu politik di rumah sakit, (2) strategi organisasi yang sudah atau yang akan diadopsi rumah sakit, dan (3) seluruh kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kewajiban rumah sakit khususnya pelaporan wajib;
- c. memiliki kekuatan integratif untuk melakukan kristalisasi data, analisis data, dan triangulasi data proses organisasi di antara sumber data multipel (wawancara mendalam, dokumen-dokumen, rekam medis, laporan dinas manajemen, catatan observasi lapangan, dll.) dalam rangka rencana pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS atau SIRS yang terintegrasi dengan rencana organisasi;²⁹
- d. memiliki kemampuan untuk (1) membina hubungan baik di antara anggota tim pengembangan yang

harus melibatkan para tenaga ahli bidang teknologi informasi dan calon pengguna termasuk para dokter; (2) melakukan koordinasi dengan pemilik, pimpinan rumah sakit, para pejabat, pimpinan manajemen tertinggi dan menengah, para kepala unit pelaksana, para dokter, para perawat, petugas rekam medis, petugas administrasi, para pengguna dan para calon pengguna lainnya; dan (3) mendelegasikan tugas kepada para tenaga ahli bidang teknologi sebagai pelaksana pengembangan; dan (5) menggunakan rencana tahap-tahap pengembangan sebagai indikator pencapaian untuk mengukur dan mengontrol kinerja para tenaga ahli bidang teknologi.⁴⁰⁻⁴⁸

KESIMPULAN

Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS yang terdiri dari komponen penting dan parameter investigasi proses organisasi, dikembangkan berdasarkan latar belakang, pengalaman, dan fenomena-fenomena penting proses organisasi berkaitan dengan (a) konteks situasional yaitu struktur organisasi dan strategi organisasi, dorongan, hambatan dan keberhasilan selama Rumkipuspol R.S. Sukanto melaksanakan pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dan SIRS berkelanjutan sejak dari Era Departemen, ke Era Teknologi Informasi, sampai ke Era Jaringan dan (b) kontribusi terhadap kewajiban standardisasi data, analisis data, dan laporan di bidang administrasi, keuangan, pelayanan kesehatan klinis, dan nonklinis baik pada tingkat organisasi, departemen, maupun pelaksana yang ditetapkan Pusat Kedokteran Kesehatan (Pusdokkes) Polri selaku pihak yang mewakili pemilik, Kementerian Kesehatan (Kemkes) RI selaku pembina rumah sakit di Indonesia (tidak mewajibkan laporan data keuangan), dan Departemen Keuangan khususnya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban atau laporan data penggunaan keuangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

SARAN

Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh rumah sakit, rumah sakit gigi mulut, dan poliklinik gigi lain untuk mengumpulkan data proses organisasi terintegrasi dalam rangka mendukung rencana pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS atau SIRS berkelanjutan yang terintegrasi dengan rencana organisasi, dengan pertimbangan keberhasilan atau nilai manfaat dari sisi penilaian sebagai berikut.

a. "manfaat" melibatkan tiga isu pertanyaan, yaitu apa yang

dimaksud dengan "manfaat", untuk siapa, dan analisisnya dilakukan pada level apa. Model ini berbeda dari model sebelumnya dan dapat diaplikasikan untuk organisasi berbeda dengan hasil akhir yang berbeda pula, karena setiap pendekatan memiliki kekuatan dan kelemahannya sendiri. Tidak ada model tunggal yang secara intrinsik lebih baik dari model lainnya dan model ini jelas memerlukan pengembangan dan validasi lebih lanjut sebelum dijadikan sebagai ukuran keberhasilan pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS;

- b. keberhasilan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS dan SIRS atau SIRS sangat tergantung pada kemampuan rumah sakit untuk mengatur pengeluaran agar dana yang dialokasikan mencukupi dan menyeimbangkan keinginan atau nilai manfaat yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan. Keberhasilan atau nilai manfaat merupakan isu yang sulit diidentifikasi karena bersifat multidimensi, melibatkan (1) aset dan kompetensi khusus untuk digunakan dan dikontrol oleh rumah sakit, (2) interaksi dinamis di antara sumber daya manusia, keuangan, material dan kemampuan rumah sakit untuk mengintegrasikan, membangun, dan menyatukan aset-aset eksternal dan internal, serta kompetensi untuk menghasilkan aktivitas maksimal dalam rangka keberhasilan pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS, dan (3) sumber daya yang bersifat heterogen baik nyata (seperti aset-aset finansial dan teknologi), tidak nyata (seperti kemampuan manajerial dan reputasi), sumber daya implementasi yang ada saat itu, praktik-praktik manajemen, teknologi, dan jenis investasi yang berbeda-beda;
- c. agar rencana atau pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS berbiaya efektif, risiko tahap-tahap pengembangan minimal, dan dapat memenuhi seluruh kebutuhan penyandang dana, para pengguna, dan calon pengguna, maka dorongan yang ada harus dimaksimalkan, hambatan potensial diminimalkan, dan didukung oleh pengguna model yang berpengalaman, memiliki kemampuan dan latar belakang pendidikan yang mendukung;
- d. parameter-parameter investigasi proses organisasi dalam Model Pengorganisasian SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS hanya mewakili parameter kebutuhan proses

organisasi secara garis besar. Agar data, analisis data, dan laporan proses organisasi yang dikumpulkan dengan penggunaan model terintegrasi dan mampu mendukung rencana pengembangan SI Instalasi Gilut sebagai Sub-SIRS yang terintegrasi dengan rencana organisasi, maka diperlukan dukungan kebijakan dari pemilik dan pimpinan rumah sakit;

- e. dalam rangka mengatasi kendala operasional tak terduga dan

menghemat biaya kontrak tambahan untuk setiap perbaikan atau peningkatan SI Instalasi Gilut sebagai Sub SIRS atau SIRS, maka disarankan agar rumah sakit memiliki tenaga ahli bidang teknologi informasi yang (1) berpengalaman, (2) bekerja penuh waktu dan siap bertugas 24 jam, (3) mampu mengatasi setiap kendala yang dihadapi.