

**PENGALAMAN STAF RUMAH SAKIT TERHADAP
PENERAPAN SISTEM HINAI PADA LAYANAN
RAWAT JALAN DI RS HERMINA CIRUAS: SEBUAH
STUDI FENOMENOLOGI**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH :

dr. Eka Endah Lestari

Ita Rahmawati,Amd.Kep

Tri Mulyati,S.Kep,Ners

**RUMAH SAKIT HERMINA CIRUAS
TAHUN 2024**

RINGKASAN

Sistem Informasi Rumah Sakit adalah suatu sistem manusia atau mesin terpadu. Saat ini Rumah Sakit Hermina Ciruas telah menerapkan sistem HINAI namun dalam penerapannya ditemukan beberapa hambatan terutama di pelayanan rawat jalan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif jenis fenomenologi *research*. Berdasarkan hasil penelitian rata-rata tingkat kepuasan staf terhadap sistem HINAI sebesar 75% dengan rata-rata *Long Time Service (LOS)* sebesar 27.1%. Permasalahan yang sering muncul yaitu *Query system* HINAI yang menyebabkan lamanya antrian di *front office, nurse station, dokter, penunjang serta farmasi*. Sehingga perlu adanya kolaborasi dengan tim ICT pusat dalam memonitoring permasalahan yang terjadi, meskipun dalam penerapannya sistem HINAI tidak signifikan menyebabkan LOS di poliklinik reguler.

LATAR BELAKANG

Teknologi sistem informasi telah mendorong dan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan yang diberikan oleh rumah sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem manusia atau mesin terpadu (*integrated*) yang bermanfaat untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.¹

Berdasarkan data dari RS Online di Kementerian Kesehatan RI tahun 2016, dari 2588 Rumah sakit di Indonesia, terdapat 1257 Rumah sakit yang sudah mengimplementasikan SIMRS, termasuk di dalamnya adalah Rumah Sakit Hermina Ciruas yang mulai menerapkan SIMRS pada tahun 2022.² Saat ini Rumah Sakit Hermina Ciruas telah menerapkan sistem informasi yang bernama HINAI. HINAI merupakan suatu sistem informasi rumah sakit yang dirancang sebagai *cloud* dan dibuat dengan *Core Java Technologies* untuk membantu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman dan berkualitas tinggi yang diperkaya dengan pengalaman dan perawatan yang berbeda.³

Rumah Sakit Hermina Ciruas pada penerapannya ditemukan beberapa hambatan di pelayanan rawat jalan yang memiliki cakupan yang cukup luas dan banyak ditemukan beberapa hambatan seperti pengadaan fasilitas pendukung yang membutuhkan waktu, dokumen yg biasa manual menjadi elektronik, sumber daya manusia yang gagap teknologi, kurangnya kemauan inisiatif untuk belajar teknologi

informasi yang berpotensi terjadinya *server down* saat ICT digunakan serta ketidaktahuan manfaat dan keefektifan SIMRS berbasis teknologi informasi. Selain itu adanya penggunaan SIMRS yang masih rendah dan berkelanjutan serta masih adanya staff yang belum mengerti terkait kegunaan SIMRS HINAI.

Sehingga dalam penerapannya banyak terjadi kesalahan seperti pada layanan registrasi dan *billing system* yang menyebabkan panjangnya waktu pelayanan yang didapatkan oleh pasien di Instalasi Rawat Jalan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai “Pengalaman Staf Rumah Sakit Terhadap Penerapan Sistem HinaI Pada Layanan Rawat Jalan di RS Hermina Ciruas: Sebuah Studi Fenomenologi”.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengalaman staf rumah sakit terhadap penerapan sistem HINAI di rawat jalan RS Hermina Ciruas: Sebuah studi fenomenologi.

LANGKAH-LANGKAH

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode studi fenomenologi, yang bertujuan untuk menganalisa hubungan sebab – akibat tanpa memberikan variable kontrol. Sedangkan desain studi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah kualitatif jenis studi *phenomenology research* yang bertujuan untuk mengumpulkan data melalui observasi *research*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 variabel yang terdiri dari unit *front office*, *nurse station* poliklinik reguler, unit penunjang (radiologi dan laboratorium) dan farmasi. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan cara *simple random sampling*. Total sampel yang akan diteliti adalah 30 orang dari total variabel.

Pengumpulan data dilakukan dengan penarikan data *Long Time Service* (LOS) rawat jalan Januari – Maret 2023 yang berkaitan dengan sistem HINAI di RS Hermina Ciruas, dan melakukan wawancara serta memberikan kuesioner kepada masing-masing unit terkait di rawat jalan seperti *front office* (FO), *nurse station* poliklinik reguler, dokter spesialis, unit penunjang (laboratorium dan radiologi), serta farmasi. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti langsung dan asisten peneliti pada bulan Januari- Maret 2023.

Pengambilan data menggunakan variabel kualitatif dengan cara melihat persepsi (tingkat kepuasan) beberapa staf unit rawat jalan sistem HINAI di rawat jalan poliklinik reguler Rumah Sakit Hermina Ciruas.

Berikut adalah beberapa pertanyaan yang diberikan saat wawancara kepada 30 responden yang terdiri dari unit *front office* 6 orang, *nurse station* poliklinik reguler 6 orang, ruangan dokter spesialis 10 orang, laboratorium dan radiologi 6 orang, serta farmasi 2 orang adalah sebagai berikut :

a. Unit *Front Office* (FO)

Pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem HINAI dapat terintegrasi dengan sistem lain yang saat ini digunakan di RS Hermina Ciruas?
2. Apakah sistem HINAI secara konsisten tersedia pada jam kerja?
3. Apakah sistem HINAI yang dipakai pernah mengalami *downtime*? Lalu apa saja yang Anda rasakan selama *downtime* berlangsung?
4. Apakah permasalahan yang sering terjadi di unit *front office*?

b. Unit *Nurse Station* (NS) Poliklinik Reguler

Pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem HINAI berespon cepat saat dioperasikan?
2. Apakah sistem HINAI rumah sakit menyediakan data atau informasi terupdate yang dibutuhkan?
3. Apakah dengan adanya sistem HINAI dapat menghambat pelayanan *di nurse station* poliklinik reguler?

c. Unit Penunjang (Radiologi dan Laboratorium)

Pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Apakah permasalahan saat menggunakan HINAI berdampak negatif pada kinerja anda?
2. Apakah permasalahan yang sering dialami oleh unit laboratorium saat HINAI *server down*?
3. Apakah solusi yang dilakukan oleh petugas laboratorium jika sistem HINAI mengalami *server down*?
4. Apakah permasalahan yang sering dialami oleh unit radiologi saat sistem HINAI *server down*?
5. Apakah permasalahan yang sering dialami oleh dokter radiologi saat *server down*?

d. Unit Dokter Spesialis

Pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Apakah HINAI menyediakan data/informasi secara berurutan dan mudah untuk dibaca?
2. Apakah form yang tersedia di HINAI bersifat jelas dan mudah dimengerti?
3. Apakah HINAI rumah sakit meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data pasien?
4. Apakah HINAI memudahkan anda untuk membuat laporan yang dibutuhkan?
5. Apakah permasalahan yang seringkali dokter alami saat sistem HINAI mengalami *down server*?

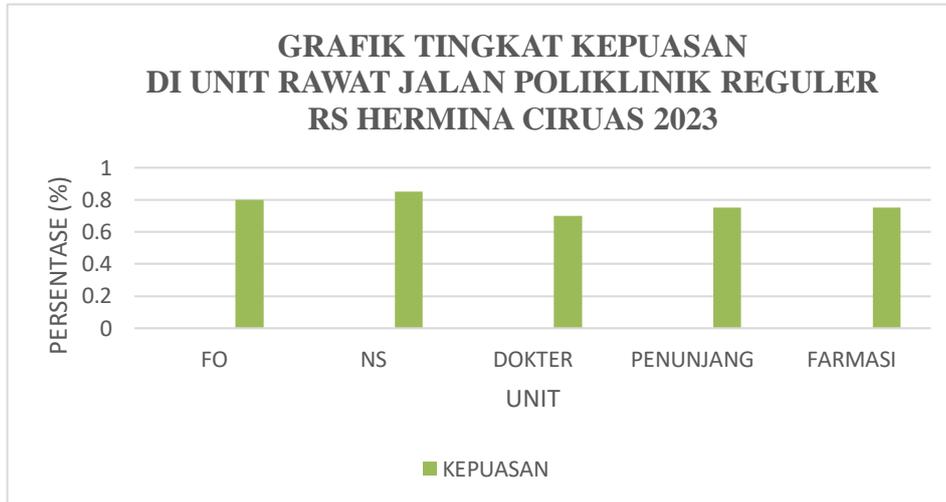
e. Unit Farmasi

1. Apakah sistem HINAI berespon cepat saat dioperasikan?
2. Apakah anda menghubungi rekan kerja untuk membantu ketika mengalami

kesulitan dalam mengoperasikan HINAI?

3. Apakah menemukan hambatan karena alur kerja HINAI yang tidak jelas?

HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Reguler RS Hermina Ciruas 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara kepada 30 responden maka didapatkan hasil tingkat kepuasan terhadap sistem HINAI di unit *front office* dari 6 responden sebesar 80%, unit *nurse station* dari 6 responden sebesar 85%, unit dokter spesialis dari 10 responden sebesar 70%, unit penunjang (laboratorium dan radiologi) dari 6 responden sebesar 75% dan unit farmasi dari 2 responden sebesar 75%. Sehingga capaian rata-rata tingkat kepuasan unit di rawat jalan poliklinik reguler RS Hermina Ciruas adalah 77%.

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan di beberapa unit rawat jalan poliklinik reguler RS Hermina Ciruas :

a. Sistem HINAI dapat terintegrasi dengan sistem lain

Berdasarkan hasil wawancara dari unit *front office*, *nurse station* poliklinik kemala, dokter spesialis, penunjang (laboratorium dan radiologi) serta farmasi mengatakan bahwa “ Ya, sistem HINAI memang dapat terintegrasi dengan sistem BPJS terutama dalam V-Claim BPJS, sehingga lebih mudah.”

b. Sistem HINAI dapat diakses selama 24 jam

Berdasarkan hasil wawancara dari unit *front office*, *nurse station* poliklinik kemala, dokter spesialis, penunjang (laboratorium dan radiologi) serta farmasi mengatakan bahwa “*Ya, sistem HINAI dapat diakses dengan mudah selama 24 jam, jadi ketika di rumah pun kami bisa melihat resume medis pasien dengan mudah*”.

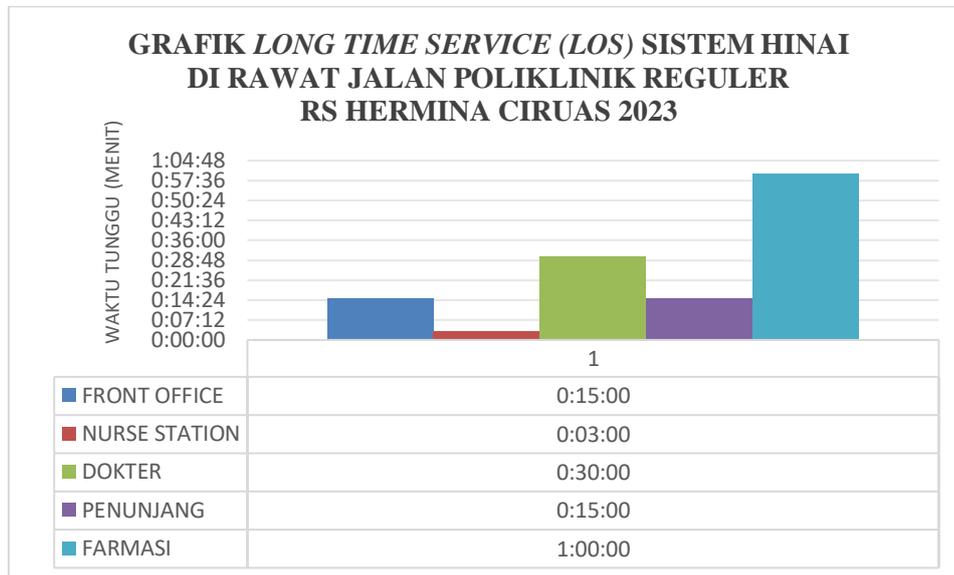
c. Sistem HINAI mengalami *down time*

Berdasarkan hasil wawancara dari unit *front office*, *nurse station* poliklinik kemala, dokter spesialis, penunjang (laboratorium dan radiologi) serta farmasi mengatakan bahwa “*Ya,, pusing ngantri banyak akhirnya, handling complain dan otomatis harus memakai manual dan kerja 2x input ulang*”.

d. Permasalahan di sering dialami di unit

Berdasarkan hasil wawancara dari unit *front office* “Permasalahan yang sering dialami di FO saat *server down* “*Ya saya mengalami kesulitan untuk mendaftarkan pasien akhirnya antrian lama, resiko pasien komplain, dan resiko harus didaftarkan ulang.*” Unit *nurse station* poliklinik reguler “*Ya saya mengalami kesulitan dalam melakukan mark as arrive patient setelah dilakukan timbang tensi, karena hal ini akan mempengaruhi pending task ID 3 di sistem BPJS.*” Unit dokter spesialis “*Ya saya mengalami kesulitan melihat riwayat pengobatan pasien kronis dan melakukan order obat pun menjadi terhambat, sehingga harus dibuatkan manual.*”(P3,P6) “*Saya sulit menegakkan diagnosa pasien karena tidak bisa membuka hasil radiologi dan laboratorium*”.(P7) “*Saya harus melakukan repeat order medication dan itu waktu tunggu nya lama sekitar 10-30 detik*”. Unit Penunjang (labolatorium dan radilogi) “*Ya saya mengalami kendala dalam pelacakan orderan pasien oleh dokter spesialis, jadi pemeriksaan terhambat*”. Unit farmasi “*Ya saya merasakan kesulitan dalam melihat orderan obat dokter, jadi sementara menggunakan resep manual*”.

Berikut grafik *Long Time Service (LOS)* sistem HINAI di unit rawat jalan RS Hermina Ciruas adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Grafik *Long Time Service (LOS)* di Unit Rawat Jalan Poliklinik Reguler RS Hermina Ciruas 2023

Berdasarkan data yang didapatkan bahwa permasalahan *Long Time Service (LOS)* di unit *front* yaitu 10-15 menit hal ini disebabkan karena antrian yang cukup lama akibat *server down*, transaksi pasien yang masih pending dan pasien post rawat inap yang belum melakukan *Mark For Device (MFD)*. Pada unit *nurse station* yaitu 3-5 menit hal ini disebabkan lamanya antrian akibat *server down* dan pasien kontrol ulang yang belum dilakukan *appointment* oleh dokter spesialis. Pada unit ruangan dokter spesialis yaitu 10-30 menit, hal ini disebabkan karena lamanya pelayanan dokter spesialis saat melakukan *repeat order (prescription medication)* akibat *Query system HINAI*. Pada unit laboratorium dan radiologi yaitu 10-15 menit, hal ini disebabkan karena lamanya antrian pasien akibat belum dilakukan order pemeriksaan penunjang oleh dokter dan waktu yang dibutuhkan untuk membaca hasil *expertise* oleh dokter spesialis radiologi dan patologi klinik. Pada unit farmasi yaitu 60-100 menit, hal ini disebabkan karena *miss order medication* atau *double order medication* oleh dokter spesialis sehingga perlu dilakukan *crosscheck* terlebih dahulu sebelum obat diberikan ke pasien. Hampir dari beberapa unit ditemukan tingkat kepuasan yang baik dan *longtime service* yang masih bisa

diatasi, namun sampai saat ini permasalahan *Query system* HINAI dalam melakukan *repeat order (prescription medication)* yang masih belum bisa teratasi karena perlu dilakukan analisa lebih lanjut oleh ICT HINAI pusat.

KESIMPULAN

Penelitian yang sudah dilakukan di pelayanan rawat jalan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dari berbagai unit, menunjukkan hasil bahwa pengalaman staf Rumah Sakit terhadap penerapan sistem HINAI tidak terlalu signifikan digambarkan pada jawaban responden berdasarkan wawancara pada saat penelitian dengan kategori puas rata rata sebanyak 77%, hal ini disebabkan karena beberapa permasalahan seperti waktu tunggu lama saat di farmasi yang memiliki tingkat waktu lama tunggu yang paling lama dibandingkan dengan unit lainnya yaitu mencapai 100 menit. Hal ini disebabkan karena permasalahan saat DPJP melakukan *repeat order (prescription medication)*, *miss order medication* atau *double order medication* oleh dokter spesialis akibat *server down* atau permasalahan *Query system* HINAI, sehingga perlu dilakukan *crosscheck* terlebih dahulu sebelum obat diberikan ke pasien. Sementara itu rata-rata pengguna sistem HINAI untuk bagian umum seperti FO dan kasir serta penunjang medis tidak ada kendala yang bermakna dalam penggunaan HINAI saat pelayanan, adapun pada unit penunjang seperti radiologi dan laboratorium terdapat beberapa hal yang dirasa tidak efektif hanya saat pembuatan laporan karena harus melalui beberapa tahap, namun itu tidak jadi kendala karena tidak mempengaruhi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA :

- 1.Saputra, Andika Bayu. 2016. Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit', Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan, vol. 19, no. 3, pp. 135-148.
- 2.(<https://ictealth.com/solutions>).
- 3.Odelia Evi Maya. 2018. Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. Vol 6, No.1, hal 2.



PT MEDIKA LOKA CIRUAS

RUMAH SAKIT UMUM HERMINA CIRUAS

Jl. Raya Serang - Jakarta KM 9, Kp. Ranjeng, RT 001/001, Desa Ranjeng,
Kecamatan Ciruas, Kabupaten Serang, Banten 42182
Telp. (0254) 281829 (Hunting) Fax. (0254) 281845
Website : www.herminahospitals.com

Serang, 05 September 2024

Nomor : 9194/HRD/RSHCRS/IX/2024
Perihal : Surat Pengesahan Keikutsertaan Dalam PERSI Award

Kepada Yth.
Panitia PERSI Award
Di Tempat

Dengan hormat,

Kami yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : dr.Roni Albert Wijaya, MARS, FISQua
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Umum Hermina Ciruas

Dengan ini menyatakan bahwa judul karya ilmiah/tulisan dan tim penyusun yang tercantum di bawah ini telah disahkan dan disetujui untuk diikutsertakan dalam PERSI Awards dengan judul : **PENGALAMAN STAF RUMAH SAKIT TERHADAP PENERAPAN SISTEM HINAI PADA LAYANAN RAWAT JALAN DI RS HERMINA CIRUAS: SEBUAH STUDI FENOMENOLOGI.**

Dengan daftar nama tim penyusun sebagai berikut :

1. dr.Eka Endah Lestari (Ketua Tim)
2. Ita Rahmawati, Amd, Kep (Anggota 1)
3. Tri Mulyati, S.Kep, Ners (Anggota 2)

Kami berharap karya ilmiah/tulisan ini dapat menjadi bagian dari ajang penghargaan PERSI Awards dan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan dunia kesehatan di Indonesia.

Demikian surat pengesahan ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



f dr.Roni Albert Wijaya, MARS, FISQua
Direktur Rumah Sakit Hermina Ciruas