

## **Bab 1**

# **Pendahuluan**

## **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan adalah bagian integral dari kesejahteraan yang harus diberikan kepada setiap individu sebagai hak asasi manusia. Kesehatan memainkan peran krusial dalam hubungannya dengan produktivitas manusia, dan setiap orang memerlukan kehidupan sehat untuk memastikan kelangsungan hidup (Taopik & Handayani, 2023).

Di Indonesia, salah satu faktor yang harus ditingkatkan dalam dunia kesehatan adalah peningkatan kualitas sistem pelayanan kesehatan (Taopik & Handayani, 2023). Pelayanan kesehatan merupakan bagian tak terpisahkan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Di era globalisasi ini, sistem pelayanan kesehatan menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, baik dalam hal aksesibilitas, mutu, maupun keberlanjutan. Perkembangan teknologi mempengaruhi cara pelayanan kesehatan diselenggarakan dan memainkan peran penting dalam transformasi pelayanan kesehatan. Perkembangan teknologi dalam pelayanan kesehatan yang ditandai dengan meluasnya digitalisasi, optimalisasi, dan penggunaan sistem informasi membuat perubahan besar dalam pelayanan

kesehatan (R. Wardani, 2022). Pemanfaatan teknologi dalam penyediaan informasi, manajemen data pasien, dan konsultasi jarak jauh membawa dampak besar pada cara pelayanan kesehatan diselenggarakan.

Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan terjangkau. Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan, dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Raihan & Kunci, 2021). Klinik Pratama Kalasan Sehat merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Kledoan, Selomartani, Kalasan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Klinik ini berdiri pada 11 April 2018. Pasien dapat berkonsultasi dengan dokter untuk menerima diagnosis, pengobatan, dan perawatan yang sesuai dengan masalah kesehatan mereka. Proses pendaftaran pasien, manajemen antrean, dan pencatatan rekam medis adalah bagian integral dari operasional klinik.

Rekam medis adalah dokumen yang berisi catatan mengenai identitas, pemeriksaan, diagnosis, tindakan, dan pengobatan yang diberikan untuk pasien selama perawatan di rumah sakit yang dilakukan unit rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap (Imran, 2021). Informasi lainnya mencakup berbagai aspek, termasuk riwayat penyakit, riwayat perawatan, serta catatan lainnya yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien. Rekam medis bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kesehatan pasien dan memberikan dasar informasi bagi tenaga kesehatan yang merawatnya.

Pada tahun 2022, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Regulasi ini secara khusus mengatur penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas kesehatan. Dalam konteks ini, fasilitas kesehatan diwajibkan untuk beralih dari penggunaan rekam medis manual ke RME. Dalam implementasinya, regulasi ini menetapkan batas waktu yang jelas, yakni proses transisi paling lambat harus selesai pada tanggal 31 Desember 2023.

RME adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Budi, 2023). RME adalah bentuk modern dari penyimpanan dan manajemen informasi kesehatan pasien menggunakan teknologi digital. Berbeda dengan rekam medis konvensional yang dicatat dalam bentuk fisik seperti kertas, RME menggunakan sistem komputer dan perangkat lunak khusus untuk menyimpan, mengelola, dan membagikan informasi kesehatan pasien. RME menggantikan penggunaan catatan medis konvensional sebagai evolusi dalam pengelolaan informasi kesehatan. Keuntungan utama dari RME melibatkan peningkatan koordinasi perawatan, pemantauan yang lebih baik terhadap kondisi pasien, serta pengurangan risiko kesalahan akibat pengelolaan informasi yang tidak efektif. Selain itu, RME juga memfasilitasi integrasi data dari berbagai sumber, mendukung pengambilan keputusan klinis, dan memungkinkan pasien untuk mengakses catatan medis mereka sendiri. Adanya RME ini memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pasien, memberikan jaminan kepastian hukum, menjamin

kerahasiaan dan keamanan data pasien, serta mewujudkan pengelolaan rekam medis yang terintegrasi (Masya, 2023).

RME menyajikan platform digital yang memungkinkan penyimpanan, manajemen, dan pertukaran informasi kesehatan pasien secara elektronik. Dalam RME, semua informasi kesehatan disimpan dalam format elektronik, memungkinkan akses yang lebih cepat dan efisien oleh tenaga kesehatan yang berwenang. Namun, akan menjadi terhambat atau terganggu apabila data tidak mudah diakses dan tidak mudah diolah (Rezy, 2023).

Mulai Maret 2023, Klinik Pratama Kalasan Sehat telah beralih dari penggunaan rekam medis manual ke RME sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022. Penerapan RME ini dilakukan melalui kerjasama dengan PT Profaskes Softech Indonesia, sebuah vendor yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil kegiatan wawancara dengan petugas administrasi, terdapat beberapa persoalan yang dihadapi oleh Klinik Pratama Kalasan Sehat dalam proses penggunaan RME. Permasalahan yang dihadapi oleh klinik adalah ketika terjadi gangguan server dari pihak vendor, RME tidak dapat diakses. Ini membuat proses pelayanan kesehatan terhambat.

Klinik kesulitan dalam mengelola layanan Teknologi Informasi (TI) yang ada. Pihak klinik perlu mengetahui informasi detail layanan-layanan yang digunakan dalam operasional keseharian pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan

adanya dokumen *service catalogue* atau katalog layanan sebagai panduan yang jelas tentang layanan-layanan TI yang tersedia.

Katalog layanan menjelaskan sumber informasi detail terhadap layanan TI yang telah disepakati. Dengan adanya katalog layanan, maka organisasi dapat memiliki acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan TI agar memenuhi kebutuhan organisasi (Lestari, 2021). Tujuan utama dari katalog layanan adalah untuk memberikan panduan kepada pengguna tentang layanan-layanan yang tersedia, termasuk deskripsi, fitur, serta fungsi layanan tersebut. Ini membantu klinik dalam memastikan bahwa kebutuhan layanan TI dipenuhi dengan tepat.

Selain itu, klinik juga tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tingkat layanan yang diharapkan. Maka, diperlukan penyusunan *Service Level Agreement* (SLA) untuk menciptakan pemahaman yang jelas dan kesepakatan yang konkret terkait dengan tingkat layanan yang diberikan. SLA adalah sebuah pernyataan tertulis dari harapan dan kewajiban dalam penyediaan layanan TI. SLA digunakan sebagai kontrak resmi untuk memastikan kualitas layanan (Indi, 2020).

Dengan adanya dokumen katalog layanan dan SLA, dapat membantu klinik dalam mengelola TI yang ada. Dokumen-dokumen ini memberikan panduan untuk mengetahui detail layanan yang digunakan dan memberikan pemahaman tentang standar kinerja layanan yang ditawarkan sehingga dapat mendukung penggunaan layanan. Hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tingkat yang disepakati yang bertujuan untuk memberikan layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan (Selvianti, 2015).

Untuk itu, penelitian ini akan berfokus pada perancangan layanan TI dengan kerangka kerja *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) sebagai panduan dan proses terstruktur yang dapat membantu dalam manajemen layanan TI atau *Information Technology Service Management* (ITSM) di Klinik Pratama Kalasan Sehat untuk mencapai efektivitas dan efisiensi operasional pelayanan kesehatan.

ITIL adalah salah satu *framework* tata kelola yang berfokus pada pengelolaan siklus hidup layanan TI yang memberdayakan seluruh *stakeholder* layanan TI untuk melakukan hal yang benar dalam menyediakan layanan TI demi mengoptimalkan pelayanan TI yang ada (A. S. Wardani, 2019). ITIL merupakan sekumpulan standar praktik layanan servis yang bertumpu pada kebutuhan TI yang dikaitkan dengan strategi bisnis. ITIL dapat diartikan sebagai suatu rancangan konsep dan teknik pengelolaan, pengembangan, dan pengoperasian infrastruktur TI (Handoko & Yang, 2020).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini:

1. Klinik kesulitan mengelola layanan TI yang ada karena tidak adanya *service catalogue* sebagai panduan layanan TI yang tersedia.

2. Ketidakjelasan tingkat layanan TI yang digunakan oleh klinik dalam operasional pelayanan kesehatan karena ketiadaan *Service Level Agreements* (SLA).

### **1.3 Ruang Lingkup**

Berdasarkan masalah yang ada, berikut merupakan ruang lingkup penelitian:

1. Penelitian ini berfokus pada perbaikan manajemen layanan TI atau *Information Technology Service Management* (ITSM) di Klinik Pratama Kalasan Sehat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL V4 dengan berfokus pada tahap *Service Management Practices*, yakni *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management* untuk mendukung perbaikan dalam pengelolaan layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang layanan TI dalam pengelolaan layanan TI menggunakan ITIL V4 dapat mendukung perbaikan manajemen layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah menghasilkan dokumen *service catalogue* dan *Service Level Agreement (SLA)* untuk mendukung perbaikan manajemen layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai acuan atau panduan yang digunakan dalam pengelolaan layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat agar dapat mendukung operasional layanan TI yang lebih baik di Klinik Pratama Kalasan Sehat.