

MANAJEMEN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KLINIK HALIM FERTILITY CENTER MEDAN DALAM MENJAGA RIWAYAT PASIEN INFERTILITAS

Muhammad Anshar Juhra¹, Syafruddin Pohan²

Universitas Sumatera Utara Medan, Indonesia

mansbarj13@gmail.com

Diserahkan tanggal 10 November 2023 | Diterima tanggal 14 November 2023 | Diterbitkan tanggal 31 Maret 2024

Abstract:

Maintaining patient history is a very important aspect in managing health information. Collecting and managing patient history data is also part of a health information system. Halim Fertility Center Medan Clinic is one of the clinics that provides fertility and IVF programs on the island of Sumatra. This clinic is a target for people experiencing infertility. This problem of infertility is a secret for married couples, so maintaining the history of infertility patients is the obligation of health managers. Public service communication management must be implemented well so that patient history remains accurate and useful in treatment. The aim of this research is to analyze how public service communication management is used by the Halim Fertility Center Medan Clinic in maintaining the history of infertility patients. This research uses qualitative research. Data collection used was in the form of interviews with medical officers at the Halim Fertility Center Medan Clinic. The results of this research show that the Halim Fertility Center Medan Clinic uses the Health Information System (SIK) manually without using an application. The patient history results are physically printed and stored in the patient history folder warehouse. The public service communication management flow at the Halim Fertility Center Clinic is also well designed and systematic, with medical personnel who work and are responsible according to their respective duties and functions. The obstacles found in maintaining the history of infertility patients at the Halim Fertility Center Clinic are technical obstacles, this is due to the manual use of the Health Information System (SIK).

Keywords: Patient History, Public Service Communication Management, Infertility

Abstrak:

Menjaga riwayat pasien menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam pengelolaan informasi kesehatan. Pengumpulan dan pengelolaan data riwayat pasien juga merupakan bagian dari sebuah sistem informasi kesehatan. Klinik Halim Fertility Center Medan adalah salah satu klinik yang melayani program kesuburan dan bayi tabung di pulau Sumatera. Klinik ini menjadi incaran orang-orang yang mengalami infertilitas. Masalah infertilitas ini menjadi rahasia tersendiri bagi pasangan suami istri sehingga menjaga riwayat pasien infertilitas menjadi kewajiban pengelola kesehatan. Manajemen komunikasi pelayanan publik harus dilaksanakan secara baik agar riwayat pasien tetap akurat dan berguna dalam perawatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana manajemen komunikasi pelayanan publik yang digunakan oleh Klinik Halim Fertility Center Medan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara terhadap petugas medis Klinik Halim Fertility Center Medan. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Halim Fertility Center Medan menggunakan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) secara manual tanpa menggunakan aplikasi. Hasil riwayat pasien dicetak secara fisik dan disimpan di gudang map riwayat pasien. Alur manajemen komunikasi pelayanan publik di Klinik Halim Fertility Center juga dirancang dengan baik dan sistematis, dengan tenaga-tenaga medis yang bekerja dan bertanggung jawab sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Hambatan yang ditemukan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas di Klinik Halim Fertility Center ini berupa hambatan teknis, hal ini disebabkan karena penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang manual.

Kata Kunci: Riwayat Pasien, Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik, Infertilitas

Copyright © 2024, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Dalam dunia pelayanan kesehatan, salah satu aspek yang sangat penting dalam proses perawatan dan pengelolaan kesehatan seorang pasien adalah menjaga riwayat pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan di Pasal 22 Ayat (1) b Peraturan Pemerintah Nomer 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan yang menyebutkan bahwa "bagi tenaga kesehatan jenis tertentu dalam melaksanakan tugas profesinya berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan identitas dan data kesehatan pribadi pasien.". Adapun riwayat pasien yang dimaksud ialah segala hal yang mencakup informasi lengkap mengenai kondisi kesehatan, pengobatan, dan interaksi medis seorang pasien selama periode waktu tertentu.

Pengumpulan dan pengelolaan data riwayat pasien merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. Pentingnya keamanan dan privasi dalam sistem informasi kesehatan adalah untuk memastikan bahwa data kesehatan pasien dijaga kerahasiaannya dan diakses oleh pihak yang memiliki hak akses. Kerahasiaan data kesehatan pasien merupakan hak asasi manusia yang diakui secara internasional dan harus dilindungi oleh setiap negara. Selain itu, keamanan dan privasi juga penting untuk mendorong pasien untuk membagikan informasi kesehatan yang akurat dan lengkap. Pasien yang merasa yakin bahwa data kesehatan mereka akan dijaga kerahasiaannya akan lebih mungkin untuk membagikan informasi kesehatan yang akurat dan lengkap kepada tenaga kesehatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Gunawan, 2023). Hal inilah yang harus dijaga oleh institusi ataupun pengelola pelayanan kesehatan.

Klinik Halim Fertility Center atau dikenal dengan HFC merupakan klinik pertama yang melayani Program Kesuburan dan Bayi Tabung di Pulau Sumatera. Klinik ini didirikan di Medan oleh DR. Dr. Binarwan Halim, M.Ked (OG), SpOG (K), FICS. Dalam kinerjanya melayani program kesuburan dan bayi tabung, beliau didukung oleh Tim Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dan komprehensif di bidang endokrinologi reproduksi, ultrasonografi, endoskopi ginekologi, embryologi, andrologi, urologi, dan paramedik khusus/perawat. Klinik ini menjadi incaran orang-orang yang mengalami infertilitas.

Infertilitas adalah kegagalan suatu pasangan untuk mendapatkan kehamilan sekurang-kurangnya dalam 12 bulan berhubungan seksual secara teratur tanpa kontrasepsi. Masalah infertilitas dapat memberikan dampak besar bagi pasangan suami istri yang mengalaminya, selain menyebabkan masalah medis, infertilitas juga dapat menyebabkan masalah ekonomi maupun psikologis (Manalu, 2020). Masalah infertilitas ini menjadi sebuah rahasia tersendiri bagi pasangan suami istri tersebut, sehingga menjadi kewajiban khusus bagi pengelola pelayanan kesehatan yang menangani permasalahan infertilitas ini untuk dapat mengelola dan menjaga sebaik mungkin riwayat medis pasangan suami istri tersebut.

Manajemen komunikasi pelayanan publik saling berkaitan erat dalam bidang kesehatan dan menjaga riwayat pasien. Komunikasi yang baik antara penyedia layanan kesehatan dan pasien adalah kunci dalam memastikan bahwa riwayat pasien tetap akurat dan berguna dalam perawatan. Penggunaan sistem informasi kesehatan menjadi instrumen dalam memfasilitasi pertukaran informasi yang tepat waktu. Sementara perlindungan privasi data yang menjadi bagian dari penggunaan sistem informasi kesehatan juga memastikan keamanan informasi medis pasien. Pemberdayaan pasien dalam mengelola riwayat kesehatan mereka sendiri juga merupakan bagian penting dari manajemen komunikasi pelayanan publik yang efektif dalam kesehatan. Semua ini bersatu dalam upaya untuk memberikan perawatan yang lebih baik, lebih terkoordinasi, dan lebih aman kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini menghususkan untuk menganalisa bagaimana manajemen komunikasi pelayanan publik yang digunakan oleh klinik Halim Fertility Center Medan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang ditujukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai manajemen komunikasi pelayanan publik yang digunakan oleh klinik Halim Fertility Center Medan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah petugas medis klinik Halim Fertility Center Medan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yakni teknik pengambilan sampel dengan teknik penentuan dengan mempertimbangkan hal tertentu dalam menentukan sampelnya (Sugiyono, 2016; Ibrahim dkk, 2023)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara terhadap petugas medis klinik Halim Fertility Center Medan. Setelah data didapatkan, data akan direduksi dan disajikan serta disimpulkan sesuai dengan variabel yang telah ditentukan.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Informan	Pendidikan Terakhir	Umur	Jenis Kelamin	Jabatan
Evelyn Krisna	Sarjana	36 Tahun	Perempuan	Resepsionis
Sri Dewi Puspita Sari	Sarjana	29 Tahun	Perempuan	HRD

Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 2 orang yaitu HRD dan resepsionis. Informan pertama sebagai resepsionis diwawancarai karena tanggung jawab dan tupoksinya sebagai frontliner yang bertemu langsung dengan pasien dan memberikan informasi awal kepada pasien hingga menyusun dan menyimpan data-data riwayat pasien ke gudang map riwayat pasien. Informan kedua sebagai HRD diwawancarai karena tanggung jawab dan tupoksinya sebagai evaluator kinerja tenaga-tenaga medis yang ada di Klinik Halim Fertility Center Medan.

2. Sistem Informasi Kesehatan Klinik Halim Fertility Center Medan

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah sistem pengolahan data dan informasi kesehatan yang digunakan oleh pengelola layanan kesehatan untuk mendukung manajemen kesehatan dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini, segala informasi tentang pelayanan pada Klinik Halim Fertility Center Medan dapat diakses melalui website <https://hfcmedan.id/> dan Instagram <https://www.instagram.com/hfcmedan/>. Dalam melakukan pendataan, Klinik Halim Fertility Center Medan tidak menggunakan aplikasi namun masih menggunakan sistem manual. Pendataan dimulai dari nama pasien, umur pasien, nomer kartu berobat, nomer HP dan alamat, serta riwayat pemeriksaan dan hasil laboratorium (tes darah, gula, tes HIV, HBS Ag, Test Hormon, Papsmear, SA, dll). Hasil laboratorium yang diminta sesuai surat rujukan dan surat rekomendasi dari dokter. Tidak semua pemeriksaan dilakukan pengetesan, tergantung kondisi dan hasil laboratorium yg ingin diketahui oleh dokter saja. Hasil laboratorium juga diambil apabila hasil laboratorium terakhir pasien infertilitas sudah lewat dari masanya, misalnya 6 bulan sejak dia tes. Adapun hasil konsultasi, USG, dan hasil anamnesa ditulis di kertas yang kemudian dirangkap dalam map sebagai status pasien.

3. Alur Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik pada Klinik Halim Fertility Center Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, alur manajemen komunikasi dalam pelayanan kesehatan pada Klinik Halim Fertility Center Medan dibagi menjadi dua bagian, yaitu untuk

pasien baru dan untuk pasien yang sudah melakukan registrasi dan memiliki kartu berobat. Untuk pasien baru, setelah tiba di Klinik Halim Fertility Center Medan mereka diarahkan oleh resepsionis untuk membuat kartu berobat terlebih dahulu. Setelah membuat kartu berobat, pasien baru diarahkan untuk mengambil nomer antrian dan mengantri untuk menunggu giliran. Sedangkan untuk pasien yang sudah melakukan registrasi dan memiliki kartu berobat, setelah tiba di Klinik Halim Fertility Center Medan mereka langsung diarahkan untuk mengambil nomer antrian dan mengantri untuk menunggu giliran. Untuk alur manajemen setelahnya akan sama antara pasien baru dengan pasien yang sudah melakukan registrasi dan memiliki kartu berobat.

Adapun alur manajemen komunikasi dalam pelayanan kesehatan pada Klinik Halim Fertility Center Medan selanjutnya ialah pemanggilan pasien sesuai dengan nomer antrian dan pasien harus menunjukkan kartu berobat. Setelah pasien dipanggil, pasien akan dianamnesa oleh tenaga kesehatan lainnya atau konselor. Pada bagian ini, jika pasien infertilitas ingin melakukan Promil (Program Hamil), mereka akan diarahkan ke konselor Inseminasi atau konselor BT. Anamnesa yang dilakukan berisi keluhan yang diderita oleh pasien dan riwayat penyakit pasien. Hasil dari anamnesa akan dicatat dan dimasukkan kedalam map pasien yang berisi status pasien sejak awal berkunjung/berobat.

Setelah selesai anamnesa, pasien akan mendapatkan nomer antrian sesuai ruangan dan jenis pemeriksaan yang ingin dilakukan. Pasien dipanggil oleh suster sesuai ruangan dan jenis pemeriksaannya lalu akan ditangani dokter yang bersangkutan. Setelah melakukan pemeriksaan, pasien akan diberikan instruksi oleh suster untuk melakukan pembayaran dan pengambilan obat di bagian apotek.

4. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Proses Pengolahan Data Pasien

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peran penting dalam proses pengolahan data pasien di berbagai layanan kesehatan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berperan penting dalam proses pengolahan data pasien infertilitas di Klinik Halim Fertility Center Medan diantaranya adalah resepsionis, konselor, suster dan dokter yang sesuai dengan bagiannya masing-masing. Masing-masing dari bagian tersebut memiliki tanggung jawab tersendiri, antara lain:

- a. Resepsionis : bertanggung jawab dalam menerima dan mengarahkan pasien ke ruangan yang pasien butuhkan.
- b. Konselor : bertanggung jawab untuk melakukan anamnesa sebelum pasien dipertemukan ke dokter yang pasien butuhkan.
- c. Suster : bertanggung jawab untuk membantu dokter dalam melayani pasien.
- d. Dokter : bertanggung jawab untuk melakukan diagnosa, perawatan, edukasi serta pengobatan dan pengawasan terhadap pasien. Adapun pengambilan data dimulai dari resepsionis dan berlanjut hingga ke dokter sesuai dengan alur manajemen di atas. Seluruh data status pasien dituliskan menggunakan tangan, dimasukkan ke dalam map pasien, kemudian disimpan oleh resepsionis ke gudang map pasien.
- e. Hambatan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas di Klinik Halim Fertility Center Medan

Dalam menjaga riwayat pasien tidak menutup kemungkinan menghadapi hambatan-hambatan tertentu. Hal itu juga dialami oleh Klinik Halim Fertility Center Medan. Adapun hambatan utama Klinik Halim Fertility Center Medan dalam menjaga riwayat pasien infertilitas berupa hambatan teknis. Hambatan teknis adalah jenis hambatan yang biasa terjadi karena media atau platform yang digunakan dalam berkomunikasi. Hambatan teknis yang terjadi di Klinik Halim Fertility Center Medan disebabkan karena penyimpanan riwayat pasien masih berupa cetak (fisik) yang disatukan disebuah map riwayat pasien dan penyimpanan fisiknya berada di gudang

map. Sehingga hal tersebut mengakibatkan proses untuk pencarian data riwayat pasien tertentu membutuhkan waktu yang lama.

Dalam sebuah layanan kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan (SIK) memiliki peran kunci dalam pengelolaan data dan informasi kesehatan. Dalam konteks klinik, SIK membantu dalam pengumpulan, penyimpanan, analisis, dan pertukaran data pasien serta informasi medis yang mendukung dalam diagnosa penyakit dan pengambilan keputusan klinis serta perencanaan sumber daya kesehatan. Dalam hal ini, Klinik Halim Fertility Center Medan tidak menggunakan aplikasi dalam menjalankan Sistem Informasi Kesehatan melainkan masih menggunakan sistem manual. Pendataan pasien dilakukan dengan cara tulis tangan dan diarsipkan ke dalam gudang riwayat pasien.

Alur Manajemen Komunikasi Pelayanan Publik pada Klinik Halim Fertility Center Medan dirancang dengan baik untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien-pasien mereka. Klinik ini mengutamakan komunikasi pelayanan publik yang sistematis dimulai dengan pendaftaran serta pembuatan kartu berobat terlebih dahulu untuk pasien baru lalu kemudian pasien mengantri untuk mendapatkan anamnesa dengan konselor terkait keluhan yang diderita oleh pasien. Setelah dianamnesa, pasien diarahkan oleh suster untuk menuju ke ruangan yang sesuai dengan pasien butuhkan dan dilayani hingga perawatan oleh dokter sesuai kebutuhan pasien. Setelah melakukan pemeriksaan, pasien akan diberikan instruksi oleh suster untuk melakukan pembayaran dan pengambilan obat di bagian apotek. Seluruh kegiatan pelayanan kesehatan dilakukan secara sistematis dan dilakukan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawabnya masing-masing.

Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa hambatan yang dialami oleh Klinik Halim Fertility Center Medan berupa hambatan teknis yang mana hal tersebut disebabkan oleh sistem informasi kesehatan yang manual. Hal ini bertujuan untuk menjaga eksklusifitas dalam penjagaan riwayat pasien infertilitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan (SIK) memiliki peran penting dalam pengelolaan data dan informasi kesehatan di konteks pelayanan kesehatan, termasuk di Klinik Halim Fertility Center Medan. Meskipun alur manajemen komunikasi pelayanan publik di klinik tersebut dirancang dengan baik dan sistematis, penggunaan SIK yang masih bersifat manual menjadi hambatan teknis yang perlu diperhatikan. Hal ini sejalan dengan keinginan klinik untuk menjaga eksklusivitas dalam penjagaan riwayat pasien infertilitas, namun penting untuk mempertimbangkan kemungkinan mengintegrasikan sistem informasi kesehatan yang lebih canggih. Dengan mengadopsi teknologi informasi yang lebih modern, klinik dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pasien, memastikan aksesibilitas data yang lebih baik bagi tenaga medis, dan menjaga keamanan serta privasi informasi pasien secara lebih efektif.

Selain itu, penggunaan SIK yang lebih canggih juga dapat memfasilitasi kerja sama dan komunikasi yang lebih baik antara staf medis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas perawatan pasien. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang terus berlanjut, mengintegrasikan sistem informasi kesehatan yang modern juga akan membantu klinik berada di garis terdepan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang terbaik. Oleh karena itu, sambil menjaga eksklusifitas dalam penjagaan riwayat pasien infertilitas, Klinik Halim Fertility Center Medan perlu mempertimbangkan langkah-langkah untuk mengadopsi teknologi informasi yang lebih canggih dalam pengelolaan data pasien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, A. (2023). *Pengantar Sistem Informasi Kesehatan*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
<https://blog.assist.id/sistem-informasi-kesehatan-proses-layanan-kesehatan/> (diakses pada 27 Oktober 2023 16.20 WIB).
- <https://hfcmedan.id/profile/> (diakses pada 20 Oktober 2023 21.33 WIB).
- Ibrahim, Muhammad Buchori, dkk. (2023). *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan*. Jambi: Sonpedia Publishing.
- Manalu, B.H. (2020). Hambatan Akses Pelayanan infertilitas pada Pasien dari Kawasan Urban dan Rural yang Berobat di Klinik Bayi Tabung Halim Fertility Center RSIA Stella Maris *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(4).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 32 Tahun 1996 Tentang Tenaga Kesehatan.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta.