

# Meningkatkan Kecepatan Pemberian Layanan Masyarakat

Ketika Davidson Colored School terbakar pada awal tahun 1930-an, seorang guru bernama Ada Jenkins mengerahkan masyarakat untuk mengumpulkan dana demi membangun gedung sekolah berinding bata yang baru. Setelah kematian Ny. Jenkins, sekolah tersebut berganti nama menjadi Ada Jenkins School dan berfungsi sebagai pusat pendidikan bagi siswa kulit hitam di Davidson hingga desegregasi sekolah dilakukan di Amerika Serikat pada tahun 1966. Saat ini, **Ada Jenkins Center** menghormati warisan pendidikan dan komunitasnya dengan cara membantu orang-orang yang membutuhkan di seluruh bagian kota Cornelius, Davidson, dan Huntersville, di County North Mecklenburg, North Carolina. Organisasi ini bergerak untuk membantu orang-orang mencapai stabilitas ekonomi melalui upaya penjangkauan masyarakat seperti bantuan pembinaan tenaga kerja, pemberian kesempatan pendidikan, dan pemberian rujukan untuk penyediaan opsi perumahan yang lebih aman.

Di antara banyaknya layanan yang diberikan ke wilayah setempat, pada suatu waktu Ada Jenkins Center pernah menawarkan perawatan medis kepada anggota masyarakat. Namun, ketika pandemi COVID-19 melanda dan klinik gratis terdekat menawarkan untuk menerima pasien dari Ada Jenkins Center, mereka menghentikan pemberian layanan itu.

## TANTANGAN

Meskipun Ada Jenkins Center tidak lagi memberikan layanan medis kepada masyarakat, masih ada banyak berkas pribadi pasien yang disimpan di tempat mereka. Dokter setempat sering mengakses rekam medis tersebut untuk memastikan kesinambungan perawatan.

“ THIS MAMMOTH CHUNK OF SPACE WAS TAKEN UP BY THESE FILES, WHICH WE NEEDED TO ACCESS BUT NOT EVERY DAY. IT WAS THE ELEPHANT IN THE ROOM— YOU HAD TO WALK AROUND IT. ”

Karen Martin, Director of Development,  
Ada Jenkins Center

Setiap kali seorang dokter, perawat, atau pasien menelepon Ada Jenkins Center untuk meminta berkas pasien, seseorang di tim dari Ada Jenkins Center harus mencari berkas tersebut, menyalinnya, dan mengirimkannya kepada mereka. Hal ini menciptakan hambatan bagi Ada Jenkins Center sebagai perantara antara pasien dan berkas rekam medis mereka.

Hal ini juga mengganggu tugas mereka sehari-hari dan membuat mereka melalaikan pekerjaannya untuk melayani masyarakat. Akibatnya, Ada Jenkins Center memerlukan cara yang lebih efisien dan praktis untuk dapat menemukan berkas milik pasien dengan cepat dan membagikannya dengan cara yang aman.

Selama melakukan tur di fasilitas Ada Jenkins Center, karyawan Iron Mountain yang bernama Megan Cassidy melihat lima lemari arsip yang sangat besar dan menanyakan tentang lemari-lemari tersebut. Karen Martin, Direktur Pengembangan Organisasi di Ada Jenkins Center, mengatakan, “Di dalam lemari tersebut tersimpan ratusan berkas kertas yang perlu kami simpan, namun kami tidak tahu apa yang harus kami lakukan dengan berkas-berkas tersebut.” Beliau menjelaskan bahwa ketika klinik gratis terdekat menawarkan untuk melayani pasien Ada Jenkins Center, dokumen-dokumen milik pasien yang mereka miliki disimpan dan dikunci di lemari tersebut yang diletakkan di tengah lorong utama, dan hampir tidak pernah disentuh

## SOLUSI

“Pernahkah Anda berpikir untuk mendigitasi semua berkas ini dan menyingkirkan lemari besar itu?” tanya Megan. “Itulah yang akan dilakukan Iron Mountain.”

Karena Karen dan timnya sibuk mengurus kebutuhan sehari-hari Ada Jenkins Center, Megan pun bermaksud ingin membantu. Ia memutuskan untuk menghubungi dua Wakil Presiden Iron Mountain—Dale Lawing, Wakil Presiden Senior dan Manajer Umum Operasi AS, dan Ray Dunne, Wakil Presiden Divisi Digital, Solusi BPO & Mortgage, Operasi Lapangan—untuk memeriksa apakah Iron Mountain bisa membantu dan mencoba membalas kebaikan-kebaikan yang telah dilakukan oleh tim Ada Jenkins Center. Dale dan Ray kemudian menghubungkan Ada Jenkins Center dengan Jim Bruhn, Pengawas Produksi Pencitraan Dokumen di Iron Mountain, dan alhasil transformasi digital dari berkas-berkas pasien tersebut akhirnya secara resmi dimulai.

"SAYA INGIN MEMBANTU ADA JENKINS CENTER. SAYA SUDAH MENGETAHUI TENTANG MEREKA SELAMA BERTAHUN-TAHUN.... MEREKA SANGAT DIKENAL KARENA SEMUA BANTUAN YANG TELAH MEREKA BERIKAN KEPADA MASYARAKAT."

Dale Lawing, Senior Vice President and General Manager of US Operations, Iron Mountain

Sebuah tim yang terdiri dari staf dan sukarelawan dari Ada Jenkins Center bergabung untuk membantu mengemasi arsip-arsip tersebut, dan Iron Mountain mengirim truk untuk mengambil 35 boks yang telah dikemas dan ditutup rapat. Dengan setiap boks berisi sekitar 3.500 lembar kertas, setidaknya ada 122.500 item yang dikirim ke fasilitas Iron Mountain setempat untuk dipindai.

Setiap rekam medis tersebut diproses melalui tahap persiapan dan eksekusi yang telah ditentukan oleh Iron Mountain, yang meliputi:

1. Tahap persiapan dokumen
2. Tahap pemindaian dokumen
3. Pemeriksaan kualitas dokumen
4. Pengindeksan dan verifikasi
5. Penyimpanan secara digital

Selama dilakukannya proses ini, ada beberapa kasus di mana Ada Jenkins Center butuh untuk dapat dengan segera mengakses berkas-berkas pasien tersebut. Ketika hal ini terjadi, tim kerja yang dipimpin Jim Bruhn langsung memindai dokumen atau gambar yang diperlukan, mengubahnya menjadi format PDF, menyimpannya dalam format zip, dan mengirimkannya melalui email terenkripsi pada hari yang sama.

Tim yang dipimpin oleh Jim Bruhn bekerja dengan sangat teliti selama proses digitisasi berlangsung. "Saya selalu bilang kepada tim saya, 'Saat melihat suatu dokumen, jika kamu tahu itu bukan dokumen milik pelanggan, maka jangan lanjutkan proses pengarsipannya. Kita adalah gambaran dari perusahaan kita. Pastikan pekerjaan kita berkualitas dan lakukan verifikasi ulang. Kita semua harus memegang teguh prinsip tersebut,'" katanya.

## MANFAAT

Setelah semua file pasien Ada Jenkins Center dipindai dan diindekskan, Iron Mountain mengembalikannya dalam sebuah drive USB terenkripsi. Semua pekerjaan yang telah dilakukan untuk mendigitisasi file-file ini mampu menghasilkan:

- > Ruang kerja kosong yang tersedia untuk bisa digunakan oleh mitra organisasi nirlaba baru yang berbagi gedung dengan mereka dan memungkinkan terciptanya lebih banyak kolaborasi dalam pemberian layanan kepada klien
- > Peningkatan fokus dalam memberikan layanan langsung kepada klien karena lebih sedikit waktu dan sumber daya yang dihabiskan untuk mencari map penyimpanan berkas, melakukan fotokopi, dan mengatur janji temu untuk pengambilan berkas milik klien
- > Kemudahan akses dan peningkatan keamanan dalam membagikan dokumen milik pasien dengan menggunakan email
- > Peningkatan perlindungan dan kerahasiaan informasi pribadi
- > Minimalisasi hambatan dalam penanganan masalah kesehatan pasien

"HEBATNYA ADALAH KITA TIDAK PERLU LAGI MEMFOTOKOPI SEMUA BERKAS INI UNTUK DAPAT DIGUNAKAN. KITA BISA MENGIRIMKANNYA KE PENYEDIA LAYANAN MEDIS SECARA ELEKTRONIK.... DAN HAL ITU MEMBUAT PROSES PENANGANAN PASIEN MENJADI LEBIH MUDAH. "

Karen Martin, Direktur Pengembangan Organisasi, Ada Jenkins Center

Ada Jenkins Center melayani masyarakat dengan segala upaya terbaik yang dapat mereka lakukan. Dengan memusnahkan berkas medis yang jarang digunakan, memindai setiap berkas yang dibutuhkan, dan menyimpannya secara digital, Karen dan timnya dapat tetap fokus pada misi mereka dan orang-orang yang mereka layani setiap hari.

Cari tahu lebih lanjut tentang [Ada Jenkins Center](#) di [Facebook](#), [Instagram](#), dan [Twitter](#).

Pelajari lebih lanjut tentang layanan [pemindaian dan penyimpanan digital kami](#).

+62 21 3973 9999 | [IRONMOUNTAIN.COM/ID](https://www.ironmountain.com/id)