

## **ANALISIS IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN**

**Reni Santriawati<sup>1</sup>, Annisa Ulfah<sup>2</sup>**  
[renisantriawati01@gmail.com](mailto:renisantriawati01@gmail.com)<sup>1</sup>, [annisaulfah33@gmail.com](mailto:annisaulfah33@gmail.com)<sup>2</sup>  
**Politeknik Piksi Ganesha**

### **ABSTRAK**

Rekam medis berbasis digital dengan proses pencatatan dan perekaman terhadap kesehatan pasien dilakukan secara digital yang tentunya diutamakan dari sisi keamanan dan keabsahan sesuai regulasi yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan adalah layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan iuran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Metode yang digunakan merupakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi secara langsung kepada kepala Rekam Medis, perawat dan bagian pendaftaran di RS Mata Cicendo Bandung untuk mendapatkan informasi yang terperinci dan kemudian informasi yang didapat akan diolah dan disajikan dalam bentuk uraian (deskripsi). Beralihnya rekam medis manual ke digital (EMR) bertujuan untuk menjalankan aturan regulasi Permenkes No.24 Tahun 2022, memudahkan dalam melakukan riset dan penelitian, meningkatkan kualitas pembiayaan klaim pasien BPJS Kesehatan, meningkatkan efisiensi pembiayaan dan pengeluaran terhadap barang cetakan, Meningkatkan efisiensi terhadap penggunaan ruang penyimpanan rekam medis, meningkatkan kualitas Analisa rekam medis untuk menghasilkan data dan informasi secara cepat, lengkap dan akurat. Implementasi rekam medis terhadap mutu pelayanan, RS Mata Cicendo sudah mengimplementasikan Rekam Medis berbasis Elektronik Medical Record pada tahun 2024 sudah terimplementasikan menyeluruh sebesar 100%, perubahan rekam medis manual ke elektronik berdampak cukup signifikan meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, akurasi pendokumentasian, mengurangi clinical errors, dan mempercepat akses data pasien dan efisien dalam proses pelayanan EMR.

**Kata Kunci:** Rekam Medis Elektronik (EMR), Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.

### **ABSTRACT**

*Digital-based medical records with the process of recording and recording patient health are carried out digitally which of course is prioritized in terms of security and validity by applicable regulations. Quality of health services is health services for individuals and communities that can improve optimal health care, provided by service standards, and the development of science, as well as to fulfill the rights and obligations of patients. The method used is a qualitative method with data collection techniques through interview methods and direct observation of the head of Medical Records, nurses, and registration department at Cicendo Eye Hospital Bandung to obtain detailed information then the information obtained will be processed and presented in the form of descriptions (descriptions). The switch from manual to digital (EMR) medical records aims to implement the regulations of the Minister of Health No. 24 of 2022, facilitate research and research, improve the quality of BPJS Health patient claim financing, increase the efficiency of financing and expenditure on printed goods, Increase efficiency in the use of medical record storage space, improve the quality of medical record analysis to produce data and information quickly, The implementation of medical records on service quality, Cicendo Eye Hospital has implemented Electronic Medical Record-based Medical Records in 2024 has been implemented thoroughly by 100%, changing manual to electronic medical records has a significant impact on improving service quality, patient satisfaction, documentation accuracy, reducing clinical errors, and accelerating patient data access and efficiency in the EMR service process.*

**Keywords:** *Electronic Medical Records (EMR), Quality of Health Services, Patient Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan rumah sakit yang sudah diresmikan pada 3 Januari 1990 dengan nama Koningin Wilhemina Gathuis Voor Ooglijders dan ditetapkan sebagai Pusat Mata Nasional pada Tahun 2009 yang hingga saat ini RS Mata Cicendo menjadi salah satu RS Mata unggulan di Bandung dan sudah terakreditasi paripurna.[1]

Kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan oleh manajemen rumah sakit Mata Cicendo untuk pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang terintegrasi. Kemajuan ini telah melahirkan paradigma baru dalam manajemen informasi kesehatan termasuk didalamnya manajemen rekam medis elektronik (digital) yang telah merubah pola pikir dan pola tindak para praktisi profesi rekam medis, para ahli manajemen informasi kesehatan, para praktisi hukum dan para arsiparis (profesi kearsipan).[2]

Sistem informasi manajemen rumah sakit Rumah Sakit Mata Cicendo salah satunya adalah memuat mengenai sistem manajemen rekam medis, didalam sistem tersebut merekam kegiatan dari mulai pendaftaran, distribusi, penyediaan berkas rekam medis, waktu tunggu pelayanan, kodifikasi penyakit, pelaporan hingga tracking posisi rekam medis.[3]

Rekam medis berbasis digital dengan proses pencatatan dan perekaman terhadap Kesehatan pasien dilakukan secara digital yang tentunya diutamakan dari sisi keamanan dan keabsahan sesuai regulasi yang berlaku[4]

Rekam medis merupakan kegiatan yang wajib dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum pelaksanaan kegiatan rekam medis. Dasar hukum pelaksanaan rekam medis elektronik disamping peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai rekam medis, lebih khusus lagi diatur dalam permenkes No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis pasal 2 : (1) Rekam medis harus dibuat secara tertulis lengkap, dan jelas atau secara elektronik, (2) Penyelenggaraan rekam medis dengan menggunakan teknologi informasi elektronik diatur lebih lanjut dengan peraturan tersendiri .[5]

(Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2024) Menurut seorang tokoh intelektual, Rano Indradi. Rekam Medis Elektronik (RME) didefinisikan sebagai rekam medis yang tersimpan dalam bentuk elektronik yang isinya meliputi data pribadi, data demografis, data sosial, data klinis/medis dan berbagai kejadian klinis dari awal proses pelayanan sampai akhir dari berbagai sumber data (multimedia) dan memiliki fungsi secara aktif untuk memberikan dukungan bagi pengambilan keputusan medis

Tujuan rekam medis elektronik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis, dan mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi [6]. (PERMENKES No.24 Tahun 2022)

(Purwanto, 2024) Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan iuran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien [7] (PERMENKES RI No.30 Tahun 2022) (Okusa, 2008).

Standar Pelayanan minimal rumah sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah/pemerintah

provinsi/pemerintah kabupaten/kota dengan standar kinerja yang ditetapkan. Dengan disusunnya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM) diharapkan dapat membantu pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit. SPM ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsur terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan. [8] (Menkes RI No.129/MENKES/SK/II/2008) (Okusa, 2008).

SPM Jenis pelayanan, Indikator dan Standar

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	STANDAR
1.	Rawat jalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Pemberi Pelayanan di Poliklinik Spesialis</li> <li>2. Ketersediaan Pelayanan</li> <li>3. Jam Buka Pelayanan</li> <li>4. Waktu tunggu di rawat jalan</li> <li>5. Kepuasan Pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% Dokter Spesialis</li> <li>2. Layanan Unggulan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Lasik Center</li> <li>b. Eksekutif</li> <li>c. Low Vision</li> <li>d. Aesthetic eye care &amp; dry eye clinic</li> </ol>               Rawat Jalan;               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Katarak</li> <li>b. Neuro Oftalmologi</li> <li>c. Infeksi &amp; Imunologi</li> <li>d. Rekontruksi Okuloplasti &amp; Onkologi</li> <li>e. Refraksi</li> <li>f. Vitreoretina</li> <li>g. Glaukoma</li> </ol>               Rawat Inap                Day Care                IGD Mata 24 jam             </li> <li>3. (senin – jum'at) mulai pukul 07.00 s/d 15.30 dan mulai pukul 08.00 untuk sabtu &amp; minggu</li> <li>4. ≤ 60 menit</li> <li>5. ≥ 90%</li> </ol>

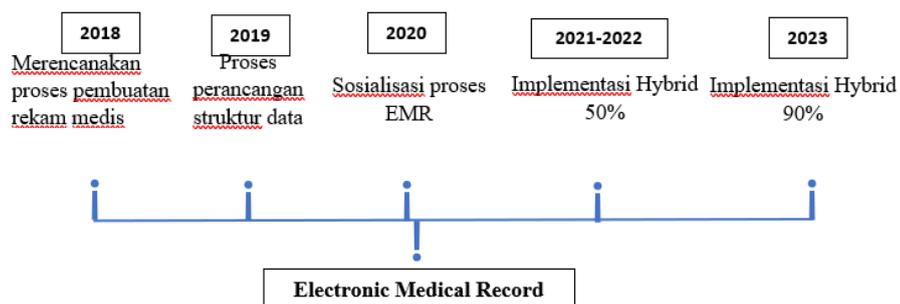
## METODOLOGI

Metode yang digunakan merupakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi secara langsung kepada kepala Rekam Medis, Perawat dan Bagian Pendaftaran di RS Mata Cicendo Bandung untuk mendapatkan informasi yang terperinci dan kemudian informasi yang didapat akan diolah dan disajikan dalam bentuk uraian (deskripsi).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Transformasi Rekam Medis Manual Ke Digital

1. RS Mata Cicendo sudah merencanakan proses pembuatan rekam medis digital sejak tahun 2018 namun karena adanya tahapan perancangan dan beberapa kali evaluasi serta sosialisasi kepada para Nakes, dokter, dan PPA agar lebih memudahkan dalam proses pelayanan agar aplikasi EMR mudah di akses dan mudah dipahami maka memerlukan waktu untuk melakukan beberapa kali webinar implementasi EMR kepada seluruh Nakes, Dokter, PPA. Dan pada tahun 2021 akhirnya EMR sudah mulai digunakan baik di rawat jalan, rawat inap, maupun igd, hingga saat ini pengimplementasian EMR berjalan cukup baik



#### 2. Formulir Rekam Medis Rawat jalan

Ada beberapa berkas rekam medis rawat jalan yang kemudian diubah ke digital, datanya dapat diakses melalui EMR Rumah sakit seperti

##### a) General Consent

Persetujuan umum atau general consent merupakan izin yang diberikan oleh pasien atau keluarga kepada tenaga kesehatan untuk melakukan tindak medis

##### b) Screening Intra

Proses pengujian atau pemeriksaan yang ditetapkan pada seseorang yang tampaknya sehat, bertujuan untuk mendeteksi penyakit atau kondisi medis tertentu pada tahap awal sebelum gejala klinis muncul.

##### c) Profil Ringkas Medis Rawat Jalan (PRMRJ)

PRMRJ berisikan identitas pasien, nomor rekam medis, tanggal kunjungan, riwayat kunjungan terakhir pasien, temuan klinis, temuan penunjang, riwayat alergi obat-obatan, tindakan medis, diagnosis, dan dokter atau petugas kesehatan beserta tanda tangan secara lengkap

##### d) Resume Medis Rawat Jalan

Ringkasan atau cuplikan kesehatan pasien yang lebih fokus pada poin-poin penting dan relevan mengenai gambaran cepat tentang kondisi dan riwayat kesehatan seseorang (Wardah, 2023)

##### e) CPPT

Memudahkan korodinasi atau kolaborasi antar PPA dalam melakukan pendokumentasian pelayanan kesehatan pada pasien agar tidak terjadi medication error dan intervertion error

##### f) Hasil Pemeriksaan Penunjang

Pemeriksaan penunjang atau dignostik adalah pemeriksaan yang dilakukan dokter untuk menentukan diagnosis penyakit pada pasien seta tingkat keparahannya

##### g) Lembar Surat Korespondensi

##### h) Catatan Edukasi Pasien

### 3. Implementasi

Implementasi EMR memberikan informasi dan manfaat di pelayanan kesehatan Rs sebagai salah satu bentuk kemajuan teknologi berbasis komputer di RS. (Koten et al., 2020).

Berikut implementasi EMR yang sudah dikembangkan di Rs mata cicendo yaitu Poli eksekutif, poli reguler, gawat darurat, one day care, dan juga rawat inap yang sudah mengimplementasikan rekam medis elektronik atau EMR semenjak tahun 2021 hingga saat ini.

#### POLI EKSEKUTIF



- Paviliun
- Lasik
- Esthetic eye care
- Paviliun Sore
- Paviliun Sabtu
- Paviliun Minggu

#### POLI REGULER



- Pediatric Opthamologi
- Infeksi dan Immunologi
- Refraksi, Lensa Kontak dan Low Vision
- Rekontruksi, Okuloplasti dan Onkologi
- Katarak Bedah Refraktif
- Neuro Opthamologi
- Penyakit dalam
- Anak

#### GAWAT DARURAT



- Pelayanan Gawat Darurat

#### ONE DAY CARE



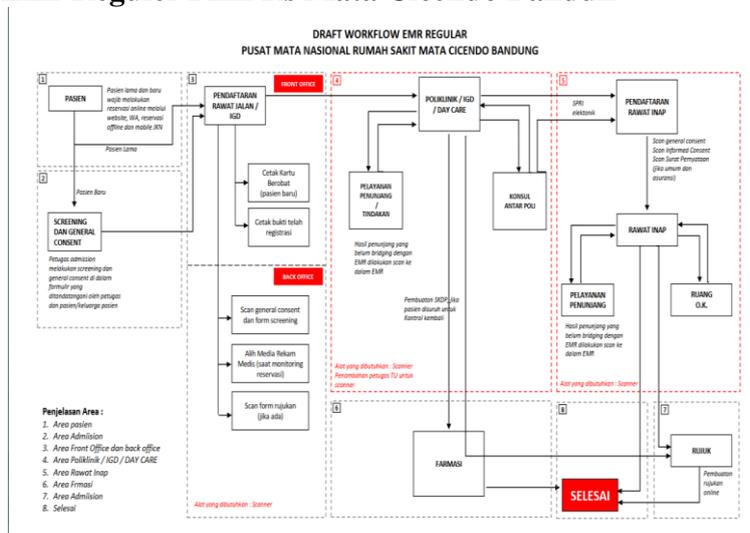
- Day Care Paviliun
  - Day Care Reguler
- Hybrid*

#### RAWAT INAP



- Pelayanan Rawat Inap
- Hybrid*

## B. Work Flow Emr Reguler Pmn Rs Mata Cicendo Bandung



### **C. Tujuan Emr**

Beralihnya rekam medis manual ke digital (EMR) bertujuan untuk Menjalankan aturan regulasi Permenkes No.24 Tahun 2022, Menjalankan Pilar Transformasi Kesehatan ke enam “Transformasi Teknologi Kesehatan”, Meningkatkan kecepatan waktu tunggu pelayanan kepada pasien, Memudahkan kualitas perawatan pasien, Memudahkan cara kerja Dokter Nakes dan PPA, Memudahkan dalam melakukan riset dan penelitian, Meningkatkan kualitas pembiayaan klaim pasien BPJS Kesehatan, Meningkatkan efisiensi pembiayaan dan pengeluaran terhadap barang cetakan, Meningkatkan efisiensi terhadap penggunaan ruang penyimpanan rekam medis, Meningkatkan kualitas Analisa rekam medis untuk menghasilkan data dan informasi secara cepat, lengkap dan akurat. Dengan adanya tujuan ini dapat mempermudah pengimplementasian penggunaan EMR.

### **D. Kendala Dalam Penggunaan Emr**

Pada saat awal menggunakan EMR ada beberapa kendala yang dialami sehingga memerlukan sosialisasi webinar mengenai implementasi EMR, kendala-kendala yang dialami pada saat awal menggunakan EMR seperti Proses alih media yang cukup lambat dari segi tenaga dan alat, terkadang terjadinya down system pada jaringan dapat memengaruhi kerja EMR sehingga kita sebagai pengakses sistem EMR harus kehilangan sebagian waktu untuk menunggu jaringan stabil kembali, Kebiasaan dari para Dokter, Nakes dan PPA karena sudah lama terbiasa menggunakan rekam medis manual sehingga memerlukan waktu harus beradaptasi menggunakan EMR, dan terakhir yaitu proses integrasi hasil penunjang diagnostic bridge dengan EMR.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari analisis hasil observasi dan beberapa penelitian literatur mengenai implementasi rekam medis terhadap mutu pelayanan, RS Mata Cicendo sudah mengimplentasikan Rekam Medis berbasis Elektronik Medical Record, pada tahun 2021-2022 yang baru terimplementasikan sebesar 50% karena masih dalam tahap pengujian, pada tahun 2023 sudah terimplementasikan sebesar 90% karena para Dokter, Nakes dan PPA sudah mulai terbiasa dan bisa mengakses EMR dan pada tahun 2024 sudah terimplementasikan menyeluruh sebesar 100% baik penggunaan EMR di rawat inap, rawat jalan, dan IGD.

Perubahan rekam medis manual ke elektronik berdampak cukup signifikan dan efisien dalam proses pelayanan karena EMR mempermudah pelayanan yang sudah tertaut pada aplikasi EMR seperti, general consent, screening intra, PRMRJ, resum medis, CPPT, hasil pemeriksaan penunjang, lembar surat korespondensi, dan juga catatan edukasi pasien sehingga mempercepat pelayanan kepada pasien dengan waktu tunggu idealnya  $\leq 60$  menit.

Fasilitas pelayanan kesehatan mengimplementasikan EMR sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, akurasi pendokumentasian, mengurangi clinical errors, dan mempercepat akses data pasien (Koten et al., 2020)

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N. (2021). Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430–442. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.557>
- Ariani, S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- (Amin et al., 2021; Erwantini & Wibowo, 2019; Koten et al., 2020; Lundquist, 2008; Maryati &

- Utami, 2023; Okusa, 2008; Sari Dewi & Silva, 2023; Suryadi et al., 2022; Wardani et al., 2022) (Purwanto, 2024) (Ariani, 2023) (Wardah, 2023).
- Erawantini, F., & Wibowo, N. S. (2019). Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Sistem Pendukung Keputusan Klinis. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Terapan*, 6(2), 75–78. <https://doi.org/10.25047/jtit.v6i2.115>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2024). Profil : Sejarah. In *Kominfo.Go.Id*.
- Koten, E. H. B., Ningrum, B. S., & Hariyati, R. T. S. (2020). Implementasi Electronic Medical Record (Emr) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Carolus Journal of Nursing*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.37480/cjon.v2i2.45>
- Lundquist, C. A. (2008). Medical Record. *The Mont Reid Surgical Handbook: Sixth Edition*, 9–19. <https://doi.org/10.1016/B978-1-4160-4895-4.50011-1>
- Maryati, W., & Utami, Y. T. (2023). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Link*, 19(1), 14–18. <https://doi.org/10.31983/link.v19i1.9387>
- Okusa, M. (2008). No Title. *قسم اللثة الحاد والمزمن. المجلة العراقية للعلوم*, 49(المجلد 49), 73–69. *التقنيات الاحيائية - كلية العلوم - جامعة بغداد. بغداد، العراق*.
- Purwanto, A. A. (2024). Rekam Medis Elektronik (RME): Definisi, Tujuan, dan Manfaat. In *PT Infokes Indonesia*. <https://www.linkedin.com/pulse/rekam-medis-elektronik-rme-definisi-tujuan-dan-manfaat-xwkcc?originalSubdomain=id>
- Sari Dewi, T., & Silva, A. A. (2023). Hambatan Implementasi Rekam Medis Elektronik dari Perspektif Perekam Medis Dengan Metode PIECES. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 11(2). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i2.597>
- Suryadi, A., Arif, Y. W. T., & Novitasari, N. S. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Rekam Medis Klinik Rawat Jalan Berbasis Web. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 37–43. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1498>
- Wardah. (2023). Resume Medis dan Pemanfaatannya dalam Manajemen Kesehatan. In *eHealth.co.id*. <https://ehealth.co.id/blog/post/resume-medis-dan-pemanfaatannya-dalam-manajemen-kesehatan/>
- Wardani, R., Tarbiati, U., Fauziah, T. R., Mahadewi, G. A. A. M., Nahdlah, M. P., Sudewa, I. G. N. W., & Sakti, E. M. (2022). Strategi Pengembangan Rekam Medis Elektronik di Instalasi Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. *Madaniya Pustaka*, 3(1), 37–46.