

Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat

Andriansyah¹ Neni Rohaeni²

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung^{1,2}

*Corresponding Author: @andriansyah10304@gmail.com¹, nenirohaeni22@gmail.com²

Published: September, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji efektivitas Rekam Medis Elektronik (RME) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat. Transformasi digital menuntut adopsi sistem terintegrasi demi efisiensi dan akurasi dokumentasi. Rumusan masalah meliputi kecepatan akses informasi RME, persepsi tenaga medis, serta kendala implementasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan tenaga medis serta petugas rekam medis. Hasil menunjukkan RME sangat membantu tenaga medis dalam akses data cepat, meningkatkan ketepatan dokumentasi, dan mempercepat proses administrasi. Koordinasi antar unit (laboratorium, farmasi, BPJS) juga lebih efisien. Namun, kendala seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan internet dan kompatibilitas perangkat keras-lunak masih ditemukan. Kesimpulannya, RME terbukti efektif mendukung peningkatan mutu pelayanan. Disarankan rumah sakit meningkatkan infrastruktur teknologi, memberikan pelatihan rutin, dan memastikan dukungan teknis responsif untuk optimalisasi RME berkelanjutan.

Kata kunci : Rekam Medis Elektronik, Efektivitas, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of Electronic Medical Records (EMR) in improving the quality of patient care at Welas Asih Regional General Hospital in West Java Province. Digital transformation requires the adoption of integrated systems for efficiency and accuracy in documentation. The research questions include the speed of EMR information access, medical staff perceptions, and implementation challenges. This study employs a qualitative descriptive method, with data collected through observation and in-depth interviews with medical staff and medical record officers. The results indicate that EMR significantly assists medical staff in rapid data access, improves documentation accuracy, and accelerates administrative processes. Coordination between units (laboratory, pharmacy, BPJS) is also more efficient. However, challenges such as dependence on internet network stability and hardware-software compatibility were still identified. In conclusion, EMR has proven effective in supporting service quality improvement. It is recommended that hospitals enhance technological infrastructure, provide regular training, and ensure responsive technical support for the sustainable optimization of EMR.

Keywords : Electronic Medical Records, Effectiveness, Quality of Service

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak berfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat dimana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan (Damawan & Rismawati, 2020). Pembangunan kesehatan juga sangat di butuhkan karena bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup bagi setiap orang, agar terwujud kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rumah sakit sangat berperan penting sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, Salah satu pelayanan yang mendukung pelayanan di rumah sakit salah satunya yaitu pelayanan rekam medis. Rekam medis adalah dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI No.24 tahun 2022).

Efektifitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan dimana tujuan yang ingin dicapai yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, diselenggarakan secara tepat waktu dan manfaatnya secara nyata dapat dirasakan oleh perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (Zahwa et al., 2017).

Dengan kemajuan teknologi, rekam medis kini berkembang menjadi Rekam Medis Elektronik (RME) menurut Shortliffe & Cimino (2014), *"Electronic health records (HER) are more than just electronic versions of paper records. They represent a fundamental change in the way that patient information is managed and used in healthcare. An HER system includes a range of functionalities, such as order entry, results reporting, decision support, and communication tools, all integrated around a comprehensive electronic record of a patient's health history"*. RME memungkinkan tenaga medis mengakses informasi pasien dengan lebih cepat, efisien, dan akurat.

Berdasarkan observasi awal di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat, penulis memilih objek penelitian efektivitas penggunaan rekam medis elektronik pada peningkatan kualitas pelayanan pasien. Dari hasil pengamatan sementara RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat telah menerapkan rekam medis elektronik pada bagian pelayanannya. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan petugas rekam medis, ditemukan bahwa masih ada beberapa hambatan seperti adaptasi tenaga medis terhadap sistem baru serta kendala teknis dalam pengoperasian.

Oleh karena itu, dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk menjadikan dasar pertimbangan sebagai bahan dasar penelitian. Maka dari itu penulis mengangkat judul "Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat".

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai efektivitas penggunaan rekam medis elektronik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Welas Asih. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami proses, kendala, dan persepsi pengguna terhadap penggunaan rekam medis elektronik secara utuh dalam konteks aktual, bukan mengukur besaran kuantitatif suatu fenomena (Sugiyono, 2016).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi langsung terhadap penggunaan sistem rekam medis elektronik serta wawancara terstruktur dengan tenaga kesehatan yaitu petugas rekam medis sebagai informan kunci. Observasi dilakukan agar peneliti dapat mengidentifikasi prosedur nyata di lapangan, sedangkan wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pengalaman, kendala, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan selama penggunaan rekam medis elektronik berlangsung.

HASIL

Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik

Penelitian ini mengkaji efektivitas penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penggunaan rekam medis elektronik di RSUD Welas Asih sangat membantu dalam peningkatan efisiensi, aksesibilitas data yang lebih mudah, dan peningkatan kualitas pelayanan pasien.

Penggunaan rekam medis elektronik memberikan manfaat bagi pelayanan rumah sakit, seperti meningkatkan ketersediaan catatan elektronik pasien, meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan, mempermudah retrieval informasi pasien dan mengakses informasi pasien (Apriliyani, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis mengenai efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dalam meningkatkan kecepatan akses informasi pasien oleh tenaga medis di RSUD

Welas Asih mengungkapkan beberapa temuan yang di analisis dengan beberapa aspek yaitu kecepatan akses data, ketepatan dokumentasi, efisiensi kerja, dan kemudahan integrasi. Temuan-temuan ini dirangkum dalam Tabel 1, yang memperlihatkan hasil wawancara dengan informan.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara dengan Petugas Rekam Medis

Informan	Efektivitas Penggunaan RME	Uraian/Temuan
Petugas Rekam Medis	Kecepatan Akses Data	Akses data hanya kisaran 5 detik melalui nomor rekam medis, lebih cepat dibanding sistem manual.
Petugas Rekam Medis	Ketepatan Dokumentasi	Data terdokumentasi otomatis dan akurat, meminimalkan kesalahan dan duplikasi antar unit.
Petugas Rekam Medis	Efisiensi Kerja	Meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administratif, dan mempermudah akses informasi.
Petugas Rekam Medis	Kemudahan Integrasi	Terintegrasi dengan lab, farmasi, dan BPJS, mempermudah pengelolaan resep dan klaim pasien.

Selain itu, peneliti menanyakan mengenai persepsi tenaga medis dalam penggunaan rekam medis elektronik dan kendala yang dihadapi dalam implementasi rekam medis elektronik di RSUD Welas Asih. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis mengenai persepsi tenaga medis dalam penggunaan rekam medis elektronik memiliki persepsi positif terhadap penggunaan rekam medis elektronik. Mereka menilai rekam medis elektronik membantu efisiensi kerja, mengurangi risiko kesalahan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan koordinasi antar unit. Informasi yang real-time dan terstruktur juga meningkatkan keselamatan pasien dan mutu pelayanan. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis mengenai kendala yang dihadapi dalam implementasi rekam medis elektronik, kendala yang ditemukan bersifat teknis dan tidak signifikan. Beberapa di antaranya adalah gangguan jaringan internet saat jam sibuk dan ketidakcocokan perangkat lunak dengan perangkat keras tertentu. Meski demikian, tim IT rumah sakit merespons kendala secara cepat. Untuk ke depannya, peningkatan infrastruktur jaringan dan standarisasi perangkat di seluruh unit disarankan guna menunjang implementasi RME yang optimal.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan RME di RSUD Welas Asih telah memberikan dampak positif dalam berbagai aspek pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan akses informasi pasien oleh tenaga medis. Hal ini sejalan dengan Asih & Indrayadi (2023) yang menerangkan bahwa penerapan RME di rumah sakit membawa berbagai manfaat yang signifikan.

Berdasarkan Tabel 1 mengenai efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dengan indikator kecepatan akses data, ketepatan dokumentasi, efisiensi kerja, dan kemudahan integrasi.

Pertama mengenai kecepatan akses data bahwa penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih secara signifikan meningkatkan efisiensi akses data pasien, memungkinkan informasi medis diakses dalam hitungan detik melalui sistem terintegrasi. Hal ini mendukung pengambilan keputusan klinis yang cepat dan akurat, serta mengurangi risiko kesalahan informasi. RME juga berperan penting dalam menjaga kualitas dokumentasi medis dan menjadi bagian dari sistem manajemen mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini sejalan dengan Uslu & Stausberg (2021) yang menerangkan bahwa seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya kebutuhan akan aksesibilitas dan keterpaduan informasi medis, RME menjadi solusi yang menarik bagi rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kedua mengenai ketepatan dokumentasi bahwa dijelaskan bahwa penggunaan RME di RSUD Welas Asih meningkatkan ketepatan dan akurasi dokumentasi medis melalui integrasi berbagai aplikasi seperti SIMRS, ERM, dan Virtual Claim. Sistem terintegrasi ini mencegah duplikasi data, mengurangi

kesalahan akibat human error, dan mendukung pengambilan keputusan medis yang tepat. Selain menunjang mutu pelayanan dan efisiensi manajemen, dokumentasi yang akurat juga penting untuk akreditasi rumah sakit dan pelaporan klaim ke BPJS.

Ketiga mengenai efisiensi kerja bahwa penggunaan RME di RSUD Welas Asih secara nyata meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis, terutama dalam hal percepatan pencarian data medis yang kini dapat dilakukan dalam hitungan detik melalui sistem digital terintegrasi. Proses administratif seperti pencatatan tindakan medis, penjadwalan pasien, hingga pengolahan klaim asuransi juga menjadi lebih cepat dan akurat. Integrasi antar unit layanan memungkinkan pertukaran data secara real-time, mengurangi duplikasi dokumentasi, serta mempercepat komunikasi dan pengambilan keputusan medis, terutama dalam situasi kritis. Efisiensi ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan, keselamatan pasien, dan memungkinkan tenaga medis lebih fokus pada pelayanan klinis dan komunikasi terapeutik.

Keempat mengenai kemudahan integrasi bahwa salah satu keunggulan utama implementasi RME di RSUD Welas Asih adalah integrasinya dengan unit pelayanan seperti laboratorium, farmasi, dan klaim BPJS, yang mendorong efisiensi dan pelayanan digital yang menyeluruh. Hasil pemeriksaan laboratorium secara otomatis tercatat dalam sistem tanpa perlu input manual, mempercepat akses informasi dan pengambilan keputusan medis. Di farmasi, resep elektronik langsung tersampaikan ke apoteker secara real-time, mengurangi kesalahan dan mempercepat pelayanan obat. Selain itu, integrasi dengan sistem klaim BPJS memungkinkan data layanan pasien digunakan langsung untuk pengajuan klaim, menghemat waktu dan beban administratif. Sinergi antarsistem ini menciptakan koordinasi layanan yang lebih akurat, cepat, dan efisien, memperkuat fondasi pelayanan kesehatan berbasis digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Sofia et al.,(2022) yang menerangkan bahwa integrasi ini memastikan data RME tetap terjaga integritasnya, mengurangi risiko kesalahan atau manipulasi data.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tenaga medis di RSUD Welas Asih memiliki persepsi positif terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) karena terbukti meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pasien. Digitalisasi data mempersingkat waktu pencarian informasi, mendukung akses real-time, serta mengurangi kesalahan pencatatan melalui fitur validasi otomatis. Sistem yang terintegrasi memudahkan koordinasi antar unit seperti laboratorium, farmasi, dan ruang rawat, sehingga alur pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisir. RME juga memfasilitasi pelaporan dan analisis data secara efisien untuk mendukung manajemen rumah sakit dan keperluan administratif lainnya. Dampak utamanya adalah peningkatan keselamatan pasien karena keputusan medis dapat diambil lebih cepat dan akurat berdasarkan data terkini. Persepsi positif ini didorong oleh kemudahan akses informasi, minimnya risiko kesalahan, koordinasi tim yang lebih baik, serta jaminan terhadap keselamatan pasien.

Meskipun implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih telah membawa banyak manfaat seperti efisiensi pelayanan, percepatan akses informasi, dan peningkatan akurasi data, masih terdapat beberapa kendala teknis yang dihadapi, terutama gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik yang memengaruhi stabilitas konektivitas. Karena sistem RME sangat bergantung pada jaringan untuk mengakses dan menyimpan data secara real-time, gangguan ini dapat menghambat penginputan data, pembacaan rekam medis, dan komunikasi antar unit. Keberhasilan implementasi RME sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, termasuk kestabilan jaringan, kemampuan perangkat, dan kesiagaan tim teknis. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu menjamin infrastruktur jaringan yang andal, melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala, serta memperkuat kapasitas tim IT. Tanpa dukungan ekosistem teknologi yang memadai dan berkelanjutan, sistem RME berisiko menjadi beban tambahan bagi tenaga medis. Hal ini sejalan dengan Setiati & Susanto (2021) yang menerangkan bahwa secara keseluruhan, penerapan RME di rumah sakit Indonesia merupakan langkah progresif menuju pelayanan kesehatan yang lebih efisien, aman, dan terpadu.

KESIMPULAN

Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih terbukti efektif dalam meningkatkan kecepatan akses informasi, ketepatan dokumentasi, efisiensi kerja, dan integrasi antar sistem pendukung seperti laboratorium, farmasi, dan klaim BPJS. Tenaga medis memiliki persepsi yang sangat positif terhadap RME, terutama dalam hal kemudahan akses data, pengurangan risiko

kesalahan medis, peningkatan koordinasi tim, serta keselamatan pasien, yang secara keseluruhan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, implementasi RME masih menghadapi kendala seperti gangguan jaringan internet dan kompatibilitas perangkat, yang dapat menghambat pelayanan jika tidak ditangani dengan baik. Keberhasilan implementasi RME sangat bergantung pada dukungan infrastruktur, pemeliharaan sistem, dan ketersediaan teknologi yang memadai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada ibu Neni Rohaeni, S.ST., M.K.M selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan jurnal ilmiah ini yang memberikan bimbingan dan arahan, dan kepala rekam medis di RSUD Welas Asih juga kepada para petugas atau informan yang telah membantu dalam kemudahan selama pelaksanaan penelitian baik dalam bentuk data atau informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyani, S. (2021) *Penggunaan Rekam Medis Elektronik Guna Menunjang Efektivitas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik dr Ranny*, Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 1(10), pp. 1399–1410.
- Asih, H. A., & Indrayadi. (2023). “Perkembangan Rekam Medis Elektronik Di Indonesia:Literature Review,” J. Promot. Prev., vol. 6, no. 1, pp. 182–198
- Darmawan dan Rismawati (2020). *Pengertian kesehatan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. 2017. Volume 5. Nomor 2
- Kemenkes RI. 2022. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*
- Setiatin, S, S., and Susanto, A, S. (2021) “Evaluasi penerapan rekam medis elektronik rawatjalan di rumah sakit umum x bandung tahun 2021,” Cerdika J. Ilm. Indones., vol. 1,no. 8, pp. 1045–1056, .
- Shortliffe, E. H., dan Cimino, J. J. (Eds.). (2014). *Biomedical Informatics: Computer Applications in Health Care and Biomedicine* (4th ed.). Springer
- Sofia, S., & Sabran, S. (2022). Analisis aspek keamanan informasi data pasien pada penerapan RME di fasilitas kesehatan. *Jurnal Rekam Medik & Manajemen Informasi Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.47134/rmik.v1i2.29>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Re&D*. Bandung: Alfabeta.
- Uslu, A.,Stausberg, J. (2021). Value of the Electronic Medical Record for Hospital Care: Update From the Literature. *Journal of Medical Internet Research*. DOI:10.2196/26323
- Zahwa, A., Revida, P. E., & Si, M. (2017). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Muarasoma Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.