

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Umum Daerah Jatisampurna Bekasi

Muhammad Yaska Zharfan¹, Aswin Naldi Sahim², Zaharuddin³

^{1,2,3}Universitas Mitra Bangsa

Corresponding Author: dmnmahasiswa@gmail.com

Published: Agust , 2025

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine what factors influence Outpatient Services on the Use of Electronic Medical Records at Jatisampurna Hospital. The method used is a quantitative research method with descriptive. The sampling technique with total sampling from employees of Jatisampurna Hospital, especially in the outpatient service section, is 40 respondents and the data analysis technique uses a multivariate analysis technique using the SEM-PLS application. Based on the multivariate analysis obtained, the hypothesis states that the use of EMR as a full moderator variable has a positive effect on outpatient services at Jatisampurna Hospital with a p-value of 0.047. HR also significantly influences outpatient services at Jatisampurna Hospital with a p-value of 0.017. Based on the perception of respondents at Jatisampurna Hospital, HR and the use of EMR are in the fairly good category. There are strong and significant implications of HR in improving outpatient services, as well as the use of EMR has a large and significant influence on outpatient services.

Keywords: HR, Hospital Facility, the Use of EMR, Outpatient 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

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, paragraf 6 tentang rekam medis Pasal 296 sampai Pasal 300 berisi mengenai penyelenggaraan rekam medis di fasilitas pelayanan kesehatan baik itu dari segi penyediaan rekam medis, kerahasiaan rekam medis dan penyalarsan rekam medis yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan dengan Sistem Informasi Kesehatan Nasional. (UU No 17 Tahun 2023)¹

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Selain itu rekam medis juga ada dalam bentuk elektronik yang juga sudah disahkan secara hukum. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat untuk pelayanan rekam medis yang menggunakan sistem elektronik. (Permenkes No 24 Tahun 2022)²

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat bergantung pada pengelolaan informasi medis yang efisien dan akurat. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, rekam medis elektronik (RME) telah menjadi alat penting yang mendukung pengambilan keputusan klinis, koordinasi antar tim medis, dan pemantauan kesehatan pasien secara berkelanjutan. RME memungkinkan akses real-time

terhadap informasi pasien, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas perawatan dan keselamatan pasien.

Meskipun manfaat RME sudah jelas, implementasinya dalam pelayanan rawat jalan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas RME antara lain kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dukungan manajemen, dan kepatuhan terhadap standar keamanan data. Kesiapan tenaga medis untuk beradaptasi dengan teknologi baru sangat menentukan keberhasilan penggunaan RME. Selain itu, kualitas infrastruktur teknologi informasi di rumah sakit, seperti jaringan internet dan perangkat keras, juga berperan penting dalam kelancaran sistem.

Salah satu tujuan implementasi rekam medis elektronik (RME) adalah meningkatkan efisiensi kerja dalam pengelolaan rekam medis. Rekam medis elektronik memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan mudah, meningkatkan integrasi data antara sistem manajemen rumah sakit dan sistem lainnya guna mengurangi kesalahan manusia, mengurangi kebutuhan ruang penyimpanan rekam medis, serta memiliki banyak manfaat lainnya. Namun, saat ini masih banyak rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang menggunakan metode rekam medis manual. Penggunaan rekam medis manual cenderung lambat, rentan terhadap kesalahan, serta tidak efektif dan efisien. (S. Ariani, 2023)³

Di sisi lain, ada juga faktor eksternal yang mempengaruhi adopsi RME, seperti regulasi pemerintah dan kebijakan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya tuntutan untuk transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk mematuhi standar yang ditetapkan, yang sering kali memerlukan investasi yang signifikan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jatisampurna terletak Jl. Raya Kranggan No.26, RT.001/RW.004, Kel. Jatisampurna, Kec. Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat. Kunjungan rawat jalan di RSUD Jatisampurna dalam 1 bulan mencapai kurang lebih 800-1000 pasien sedangkan rawat inap berkisar kurang lebih 100-250 pasien dengan didominasi oleh poli jantung dan poli kejiwaan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang digunakan di RSUD Jatisampurna adalah GRAHCIS. RSUD Jatisampurna saat ini sedang dalam masa peralihan dari penggunaan rekam medis manual menjadi rekam medis elektronik. Dalam implementasinya, rekam medis manual pada dasarnya masih menggunakan kertas, sedangkan rekam medis elektronik seluruhnya sudah tidak menggunakan kertas (paperless) lagi. Se jauh ini rekam medis elektronik di RSUD Jatisampurna masih belum sepenuhnya dapat digunakan karena masih membutuhkan beberapa pemutakhiran SIMRS, sehingga sampai saat ini masih menggunakan rekam medis secara manual.

Seiring dengan terus berkembangnya RSUD Jatisampurna, dengan jumlah pasien yang semakin meningkat tiap bulannya, penggunaan rekam medis manual sudah tidak mampu menunjang pelayanan di RSUD lagi secara efektif dan efisien. Dengan jumlah pasien baru yang terus bertambah,

berkas rekam medis baru pun terus dibuat dan lama kelamaan akan memenuhi ruang rekam medis. Secara tidak langsung hal ini akan mempersulit petugas rekam medis dalam mencari berkas/dokumen rekam medis yang sedang dibutuhkan dengan segera. Hal ini tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan karena waktu tunggu memperoleh berkas rekam medis yang semakin lama.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan rawat jalan terkait penggunaan rekam medis elektronik. Dengan memahami hubungan antara faktor-faktor ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang mendalam untuk meningkatkan implementasi RME, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Pelaksanaan rekam medis elektronik diharapkan dapat memberikan dampak kepuasan terhadap pelayanan pasien dengan adanya rekam medis elektronik maka system pendataan dan pendokumentasian pasien akan lebih mudah dan cepat sehingga waktu tunggu pelayanan terhadap pasien akan lebih cepat dilakukan, serta keamanan data dan privasi pasien lebih efektif sehingga mutu pelayanan rumah sakit diharapkan dapat meningkat. Sebaliknya apabila fasilitas pelayanan kesehatan tidak menerapkan rekam medis elektronik maka akan terjadinya kesenjangan antar rumah sakit satu dengan yang lainnya, kemudian minimnya keakuratan data pasien, masih banyak penggunaan kertas karena masih menggunakan rekam medis manual, tidak mengurangi beban kerja pegawai serta dapat berpengaruh pada kecepatan pelayanan terhadap pasien sehingga dapat berpengaruh juga terhadap mutu pelayanan terhadap pasien (Prasetya et al, 2024)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. Hal ini dimaksudkan karena lebih relevan dalam penggunaan pendekatan kuantitatif namun untuk penyempurnaan data juga digunakan metode kualitatif sebagai pelengkap.

Penelitian ini juga merupakan penelitian observasional analitik, yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung kepada responden dengan melakukan penyebaran kuisioner untuk dianalisis. Pemilihan sampel berkaitan dengan bagaimana memilih responden yang merepresentasikan populasi serta dapat memberikan informasi yang mantap dan terpercaya untuk mendapatkan data yang diperlukan. Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jatisampurna. Menurut Sugiyono (2009:80), pengertian populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2002:115) mengemukakan bahwa populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang

mempunyai karakteristik tertentu. Dari pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Tenaga Kesehatan RSUD Jatisampurna sebanyak 40 orang. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik penelitian lapangan, yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan (survei) dengan menggunakan alat pengumpulan data angket atau kuesioner yang disebarkan langsung kepada responden.

Untuk mendukung gagasan teoritik atau konseptual mengenai variabel-variabel atau konseptual mengenai variabel penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian kepustakaan, yang dalam hal ini didukung dengan alat pengumpulan data melalui buku-buku teks atau literatur yang dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan layanan di fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Prasetia A. et al. (2024) yang menggunakan metode *Systematic Literature Review* tentang pengaruh rekam medis elektronik (RME) terhadap mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, salah satu strategi yang paling efektif adalah memperbaiki kualitas kompetensi tenaga medis. Dengan kompetensi yang baik, tenaga medis tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat, tetapi juga dapat beradaptasi dengan berbagai inovasi, termasuk penerapan teknologi informasi kesehatan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan RME memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan rawat jalan. Hasil ini konsisten dengan kajian Ariani S. (2023) yang berjudul *Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi dan Mutu Pelayanan*. Ariani menegaskan bahwa implementasi RME mampu meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan sekaligus memperbaiki kualitas layanan kepada pasien. Dalam konteks penelitian ini, RME terbukti berperan penting dalam transformasi sistem pelayanan kesehatan, terutama pada rawat jalan yang membutuhkan kecepatan akses data, ketepatan pencatatan, dan koordinasi lintas unit pelayanan. Dengan adanya RME, pelayanan rawat jalan dapat berlangsung lebih terstruktur, transparan, dan minim kesalahan pencatatan.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga mengungkap adanya perbedaan temuan dengan penelitian sebelumnya. Jika dalam penelitian Prasetia A. et al. (2024) disebutkan bahwa fasilitas rumah sakit, termasuk infrastruktur teknologi dan sarana prasarana, berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan rawat jalan, maka pada penelitian ini justru tidak ditemukan adanya

pengaruh yang signifikan. Hal ini menjadi menarik karena menunjukkan adanya perbedaan kondisi lapangan yang bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kesiapan teknologi, tingkat adopsi oleh tenaga kesehatan, hingga dukungan manajerial dalam implementasi sistem informasi kesehatan. Perbedaan ini juga membuka ruang diskusi bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas fisik, melainkan juga oleh kesiapan mental, budaya kerja, serta keberlanjutan sistem yang diterapkan.

Selain itu, penelitian ini juga menyatakan bahwa penggunaan RME tidak berfungsi sebagai faktor moderator dalam hubungan antara SDM dengan pelayanan rawat jalan. Artinya, meskipun RME berpengaruh secara langsung terhadap pelayanan rawat jalan, keberadaannya tidak memperkuat hubungan antara kualitas SDM dengan kinerja pelayanan. Temuan ini berbeda dengan penelitian Kusumah R.M. (2022) yang membandingkan rekam medis elektronik dan manual, di mana ditemukan bahwa RME justru dapat memperkuat pengaruh SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Perbedaan ini menunjukkan adanya kompleksitas dalam implementasi RME di lapangan, terutama terkait dengan kesiapan infrastruktur teknologi dan budaya organisasi di masing-masing rumah sakit.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa hambatan utama dalam implementasi RME tidak terletak pada kualitas SDM tenaga kesehatan, melainkan pada keterbatasan infrastruktur rumah sakit itu sendiri. Masalah yang sering terjadi adalah gangguan jaringan internet, ketidakstabilan server, serta keterlambatan akses data yang menyebabkan tenaga kesehatan kesulitan dalam memasukkan maupun mengambil informasi rekam medis. Kondisi ini berdampak pada menurunnya efektivitas penggunaan RME dan pada akhirnya menghambat kelancaran pelayanan. Dengan demikian, meskipun SDM sudah memiliki kompetensi yang memadai, tanpa dukungan infrastruktur yang kuat, implementasi RME tetap akan menghadapi banyak kendala.

Berdasarkan hasil tersebut, maka upaya perbaikan pelayanan kesehatan tidak hanya cukup dilakukan melalui peningkatan kualitas SDM, tetapi juga memerlukan intervensi yang menyeluruh terhadap aspek infrastruktur, manajemen, dan budaya organisasi. Beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan antara lain adalah: pertama, melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap aplikasi RME yang sudah ada, sehingga gangguan teknis dapat segera terdeteksi dan diperbaiki sebelum mengganggu pelayanan. Kedua, meningkatkan kemampuan aplikasi agar dapat diakses secara fleksibel, termasuk memungkinkan tenaga medis untuk melakukan monitoring data di luar rumah sakit. Hal ini akan meningkatkan mobilitas sekaligus mempercepat proses pengambilan keputusan dalam penanganan pasien.

Ketiga, menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai penggunaan RME, terutama bagi

tenaga kesehatan baru. Pelatihan yang berkesinambungan tidak hanya membantu tenaga medis memahami teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pencatatan medis yang akurat. Keempat, diperlukan kepemimpinan yang berkualitas di tingkat manajerial rumah sakit. Kepemimpinan yang visioner dan mendukung inovasi teknologi kesehatan akan mampu mendorong perubahan budaya kerja, menciptakan komitmen bersama, serta mengatasi resistensi yang mungkin muncul dari tenaga kesehatan. Kelima, menciptakan lingkungan implementasi yang ramah, optimis, dan kondusif. Lingkungan kerja yang mendukung akan membuat tenaga kesehatan lebih termotivasi dalam menggunakan RME, meskipun menghadapi kendala teknis di lapangan.

Dengan memperhatikan aspek SDM, infrastruktur, manajemen, dan budaya organisasi secara bersamaan, implementasi RME diharapkan dapat memberikan hasil yang optimal dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini secara keseluruhan menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di bidang kesehatan tidak hanya bertumpu pada satu faktor, melainkan merupakan hasil interaksi dari berbagai faktor yang saling melengkapi.

KE S I M P U L A N

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas rumah sakit tidak memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Jatisampurna. Meskipun demikian, fasilitas rumah sakit tetap berperan melalui penggunaan rekam medis elektronik (RME), sehingga keberadaannya tetap penting dalam mendukung mutu layanan. Sementara itu, sumber daya manusia (SDM) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik, positif, dan produktif tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, upaya peningkatan pelayanan rawat jalan dapat difokuskan pada perbaikan indikator yang membangun faktor SDM, terutama pemahaman mengenai komputer, pemahaman tentang RME, kelengkapan pengisian data, serta ketepatan waktu dalam proses pencatatan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan RME berpengaruh langsung dan signifikan terhadap pelayanan rawat jalan, meskipun masih terdapat kendala berupa rendahnya kemauan atau kesiapan sebagian tenaga kesehatan dalam menggunakannya. Hal ini terutama dialami oleh tenaga kesehatan berusia di atas 40 tahun yang cenderung merasa bahwa RME menghambat pelayanan dan lebih memilih sistem manual. Lebih lanjut, penelitian menunjukkan bahwa RME bukan merupakan variabel mediator dalam hubungan antara SDM dan pelayanan rawat jalan, karena secara kompetensi SDM sebenarnya sudah mampu memberikan pelayanan yang baik meski tanpa dukungan RME. Namun demikian, RME terbukti sebagai variabel mediator penuh (full mediator) dalam hubungan

antara fasilitas rumah sakit dan pelayanan rawat jalan. Artinya, fasilitas rumah sakit tidak secara langsung memengaruhi pelayanan, tetapi keberhasilannya sangat ditentukan melalui pemanfaatan RME. Oleh karena itu, RME memiliki peran yang besar dan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan di RSUD Jatisampurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin M. et al, (2021). Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi.
- Andriani R. et al (2022). Rekam Medis Elektronik sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien di RS Universitas Gadjah Mada. Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda.
- Ariani S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. Jurnal Kesehatan dan Kedokteran.
- Arsyam H. et al. (2024). Dampak Pemanfaatan Elektronik Rekam Medis Di Fasilitas Kesehatan: Pendekatan Sistematis Literatur Review. Jurnal Ilmiah Biologi.
- Fauzi I. & Widagdo TH. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. Jurnal Media Ekonomi.
- Gabriella T. et al. (2023). Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Kualitas Mutu dan Keselamatan Pasien di RSIA Permata Sarana Husada Tahun 2023. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI).
- Hamid HM. et al (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendekatan Terra terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Rumah Sakit Sariningsih Bandung). Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia.
- Kusumah RM. (2022). Analisa Perbandingan Antara Rekam Medis Elektronik Dan Manual. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Oktaviani T., Suryani AI. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit X.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun (2022) tentang Rekam Medis. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1045/ Menkes/Per/XI/2006 Tahun (2006) tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Permenkes RI Nomor 11 Tahun (2016) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. Jakarta.
- Pramuji A et al. (2024). Systematic Literature Review : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Rekam Medis Elektronik. Jurnal Kesehatan Masyarakat
- Prasetya A et al. (2024). Metode Systematic Literature Review Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Tambusai.

- Siregar RA. (2024). Penerapan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun (2023) tentang Kesehatan. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun (2009) tentang Rumah Sakit. Jakarta
- Wahyudi A., Wahab S. (2024). Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Rekam Medis Di Rs X. Jurnal kesehatan Masyarakat.
- Yulida R. et al. (2020). Tantangan Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Dimensi Sumber Daya Manusia Di Rsgm Prof. Soedomo Yogyakarta. Prosiding Diskusi Ilmiah.