Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 26291-26302

Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat

Rezka Nandisya Gusman[1], Yeti Suryati[2], Matoeari Soelistijaningroem[3]
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung[1,2]
**Corresponding Author* : rezkanandisyagusman4002@gmail.com

Published: September , 2025

ABSTRAK

Kepuasan pengguna rekam medis menjadi salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit, Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada pelayanan rawat jalan di RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi terhadap 10 petugas dan wawancara mendalam dengan staff RM dan kepala rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tahapan pelayanan mulai dari penerimaan pasien, verifikasi data, input data pasien baru, registrasi kunjungan, hingga pembuatan SEP telah dilaksanakan secara konsisten dengan hasil penelitian internal mencapai 100%. RME dinilai user-friendly, mempercepat proses pendaftaran dengan waktu input rata-rata di bawah dua menit, serta meningkatkan akurasi data. Hambatan utama berasal dari faktor eksternal, yaitu gangguan jaringan terhadap sistem BPJS. kepuasan pengguna tercatat tinggi (93–94%), yang menegaskan bahwa implementasi RME mampu meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. Upaya yang harus di lakukan dengan mengoptimalkan peningkatan stabilitas jaringan, pelatihan berkelanjutan, serta pengembangan kebijakan inklusif bagi pasien prioritas seperti lansia, anak-anak, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Rekam Medis Elektronik (RME), Pelayanan Rawat Jalan, RSUD Welas Asih.

ABSTRACT

User satisfaction with medical records is one of the important indicators to assess the quality of hospital services. This study aims to review user satisfaction with Electronic Medical Records (EMR) in outpatient services at Welas Asih Hospital, West Java Province. The study used a descriptive method with a qualitative approach through observation of 10 officers and in-depth interviews with medical record staff and the head of medical records in the outpatient registration section. The results showed that all service stages, from patient reception, data verification, new patient data input, visit registration, to SEP creation, have been consistently implemented with internal research results reaching 100%. EMR is considered user-friendly, accelerates the registration process with an average input time of under two minutes, and improves data accuracy. The main obstacle comes from external factors, namely network disruptions to the BPJS system. User satisfaction is recorded high (93-94%), which confirms that EMR implementation is able to improve efficiency and service quality. Efforts that need to be made include optimizing network stability, continuous training, and developing inclusive policies for priority patients such as the elderly, children, breastfeeding mothers, and people with disabilities.

Keywords: *User Satisfaction, Electronic Medical Record (EMR), Outpatient Services, RSUD Welas Asih.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 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

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam perkembangannya, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan tindakan medis, melainkan juga dari sistem penunjang yang ada, salah satunya adalah rekam medis. Rekam medis merupakan catatan penting yang berisi identitas pasien, riwayat penyakit, diagnosis, tindakan medis, serta perkembangan kondisi pasien. Keberadaan rekam medis yang akurat dan lengkap sangat dibutuhkan untuk mendukung kesinambungan pelayanan, menjadi bahan evaluasi medis, dan dasar pengambilan keputusan klinis oleh tenaga Kesehatan (Susanti dkk., 2024).

Fenomena yang sering muncul dalam pelayanan rumah sakit adalah masih ditemukannya keluhan dari pasien maupun tenaga kesehatan terkait pelayanan rekam medis. Misalnya, keterlambatan dalam proses pencarian dokumen, data yang tidak lengkap, hingga adanya kesalahan pencatatan. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan, baik dari sisi pasien sebagai pengguna layanan kesehatan maupun dari pihak internal rumah sakit yang membutuhkan data tersebut untuk keperluan pelayanan medis, administrasi, hingga penelitian (Hadi, 2024). Dalam era digitalisasi, kebutuhan akan rekam medis yang cepat, tepat, dan mudah diakses semakin mendesak, sehingga rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan rekam medisnya.

Kepuasan pengguna rekam medis menjadi salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan ini dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kecepatan layanan, akurasi data, kemudahan akses, serta kerahasiaan informasi pasien. Jika pengguna merasa puas, maka tingkat kepercayaan terhadap rumah sakit akan meningkat, yang pada gilirannya dapat mendukung citra positif dan loyalitas pasien. Sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan, maka risiko penurunan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi (Septalita dkk., 2025).

Kepuasan pengguna juga mencerminkan keberhasilan manajemen dalam mengelola transformasi digital di lingkungan rumah sakit. Dukungan yang diberikan oleh pimpinan rumah sakit, seperti penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, pelatihan yang berkelanjutan, serta sistem pengawasan dan perbaikan yang adaptif, akan semakin memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang diimplementasikan (Ginting, 2025).

Kemudahan penggunaan RME juga konsisten dengan hasil penelitian (Aliyah, 2023.)yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem rekam medis elektronik sangat dipengaruhi oleh *user friendly system* dan pelatihan yang memadai. Di RSUD Welas Asih, dukungan manajemen rumah sakit berupa pelatihan intensif menjadi faktor kunci keberhasilan adaptasi staf. Hal ini membuktikan bahwa aspek kesiapan sumber daya manusia tidak kalah penting dibanding aspek teknologi.

Pendaftaran pasien dapat dilakukan dalam waktu kurang dari dua menit. Hal ini didukung oleh pendapat WHO (2021) yang menekankan bahwa digitalisasi layanan kesehatan mampu mengurangi waktu tunggu pasien secara signifikan serta mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. RME berkontribusi langsung pada peningkatan pengalaman pasien dan efektivitas kerja tenaga medis.

Kemenkes RI (2020) menegaskan bahwa RME merupakan salah satu program prioritas nasional dalam percepatan transformasi digital di bidang kesehatan. Penerapan RME tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, tetapi juga sebagai sarana integrasi data kesehatan secara nasional. Hal ini sejalan dengan pengalaman di RSUD Welas Asih yang sudah menghubungkan laporan ke sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sehingga mempermudah proses klaim dan transparansi data.

Temuan lain dari wawancara adalah adanya harapan agar sistem RME dapat dikembangkan lebih inklusif, khususnya bagi pasien prioritas seperti lansia, ibu menyusui, anak, dan penyandang disabilitas. Hal ini sejalan dengan penelitian (IKA, S. (2024).)yang menekankan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan harus berbasis pada prinsip keadilan sosial dan keberpihakan pada kelompok rentan. Pengembangan RME ke depan tidak hanya berorientasi pada kecepatan dan efisiensi, tetapi juga pada pemerataan akses dan kemudahan pelayanan bagi semua kalangan

Pendaftaran rawat jalan merupakan kegiatan administrasi awal pasien di rumah sakit yang bertujuan untuk mencatat identitas, status pembiayaan, serta menentukan poliklinik tujuan. Menurut, (Virgi,2021) menjelaskan bahwa alur pendaftaran rawat jalan terdiri dari lima tahapan utama, yaitu: (1) pasien datang ke rumah sakit dan menuju loket pendaftaran; (2) verifikasi identitas dan status pasien (baru atau lama); (3) pencatatan data pasien ke dalam rekam medis manual atau elektronik; (4) penentuan unit pelayanan (poli) sesuai keluhan atau rujukan; dan (5) pemberian nomor antrean serta pengiriman berkas rekam medis ke poli terkait. Sementara itu, Wulandari & Suryanto (2022) menekankan bahwa kecepatan dan ketepatan pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek waktu tunggu dan kelancaran pelayanan di poliklinik. Temuan serupa disampaikan oleh Simamora (2019) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam pendaftaran rawat jalan dapat mempercepat proses, meningkatkan akurasi data, serta mengurangi kesalahan administrasi.

Berdasarkan uraian teori tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1)

Bagaimana pelaksanaan pengguna terhadap pelayanan rawat jalan rekam medis elektronik di RSUD Welas Asih? (2) Faktor apa saja yang menghambat kepuasan pengguna dalam penggunaan RME di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat? (3) Bagaimana upaya penerapan RME terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat?

Studi pendahuluan di RSUD Welas Asih menunjukkan bahwa penerapan RME mampu mempercepat proses pendaftaran pasien menjadi kurang dari dua menit, meningkatkan akurasi pencatatan, serta mempermudah akses data pasien secara *real-time*. Tingkat kepuasan pengguna petugas rekm medis tercatat cukup baik. Namun, terdapat kendala teknis terutama pada integrasi sistem dengan BPJS yang masih sering mengalami gangguan jaringan.

Latar belakang dari penerapan sistem RME di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat menunjukkan hasil yang positif dan memberikan kontribusi besar dalam peningkatan efisiensi operasional maupun kualitas pelayanan pasien. Dengan ini penulis tertarik untuk membahas mengenai "Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat"

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat. Lokasi penelitian ditetapkan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat, dengan waktu pelaksanaan pada periode Juli hingga Agustus 2025. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah suatu cara penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Fokusnya bukan pada angka atau perhitungan statistik, melainkan pada makna, pengalaman, dan pandangan subjek penelitian. (Sugiyono,2019).

Subjek penelitian adalah tenaga kesehatan dan petugas administrasi rekam medis yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME). Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian merupakan pihak atau individu yang dijadikan sumber data utama sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga pemilihannya harus mempertimbangkan relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diperoleh. Peneliti mewawancarai staf rekam medis dan melakukan observasi kepada 10 staff rekam medis pada bagian pendaftaran rawat jalan. Pemilihan ini dilakukan karena wawancara mendalam dengan informan kunci (*key informant*) lebih mampu memberikan data yang spesifik dan komprehensif dibandingkan dengan wawancara singkat pada banyak orang. Dengan demikian, informasi yang diperoleh tetap relevan, valid, dan sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memungkinkan peneliti menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, persepsi, kendala, serta harapan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) dengan tetap memberi fleksibilitas dalam alur pertanyaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kallio dkk. (2016) dalam Forum: Qualitative Social Research yang menyatakan bahwa wawancara semi-terstruktur efektif digunakan dalam penelitian kualitatif karena memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban informan secara lebih terbuka.

Penelitian ini juga menggunakan observasi langsung untuk melihat alur kerja penggunaan RME dalam pelayanan rawat jalan sehari-hari. Observasi digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana sistem dijalankan. Hal ini sejalan dengan pendapat Santoso (2020) yang menekankan bahwa observasi merupakan salah satu metode penting dalam penelitian kualitatif karena dapat menangkap fenomena secara alami dalam konteks sebenarnya.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini terdiri dari pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi. Pedoman wawancara disusun untuk menggali pengalaman serta pandangan informan mengenai penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME), sementara lembar observasi dipakai untuk mencatat aktivitas nyata di lapangan terkait alur pendaftaran pasien rawat jalan. Menurut Kallio dkk. (2016), pedoman wawancara semi-terstruktur membantu peneliti memperoleh informasi yang mendalam namun tetap terarah sesuai tujuan penelitian. Sementara itu, Santoso (2020) menegaskan bahwa lembar observasi memungkinkan peneliti merekam fenomena secara langsung sehingga memperkuat data hasil wawancara.

Peneliti mewawancarai staf rekam medis, sebagai petugas pendaftaran rawat jalan karena memiliki pengalaman dan pemahaman mendalam mengenai penggunaan sistem RME. Hal ini sejalan dengan pandangan Etikan,et al (2016) dalam International Journal of Education bahwa pemilihan informan kunci dalam jumlah terbatas tetap sah secara metodologis apabila mampu memberikan data yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian.

HASIL

Hasil penelitian dari rumusan masalah: (1) Pelaksanaan pengguna terhadap pelayanan rawat jalan rekam medis di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat, penulis melakukan observasi langsung terhadap tahapan kegiatan yang dilaksanakan oleh petugas. Hasil observasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
Hasil Observasi Petugas RM bagian Pendaftaran Rawat Jalan berbasis RME RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat

No.	Petugas	Tahapan Kegiatan	Aktivitas Petugas	Hasil yang Dikerjakan				Total	
				Ya	%	Tidak	%	N	%
1.	S.P	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
2.	A.M	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%		0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas	1	100%	0	0%	1	100%

			lengkap ke system						
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
3.	P.K	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
4.	J.H	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%

5.	I.O	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) 0memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
6.	A.D	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
7.	P.A	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data	1	100%	0	0%	1	100%

			sesuai						
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
8.	D.D	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%		100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
9.	A.F	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%

		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
10.	R.G	Menerima Kedatangan Pasien	Menyapa pasien, menanyakan tujuan kunjungan dan meminta identias (KTP, BPJS,dsb)	1	100%	0	0%	1	100%
		Verifikasi Data Pasien	Mencari data pasien di SIMRS/RME (jika pasien lama) memastikan data sesuai	1	100%	0	0%	1	100%
		Input Data Pasien Baru	Jika pasien baru – petuas memasukan data identitas lengkap ke system	1	100%	0	0%	1	100%
		Registrasi Kunjungan	Memasukkan data kunjungan (poli tujuan,dokter,nomor rujukan)	1	100%	0	0%	1	100%
		Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS)	Input data peserta lalu mencetak SEP	1	100%	0	0%	1	100%
Total				50	100%	0	0%	50	100%

Tabel menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas pelayanan rekam medis sudah terlaksana dengan baik. Dari total 10 petugas, mayoritas berhasil melaksanakan tahapan kegiatan, dengan total capaian "Ya" sebesar 100% dapat dinyatakan bahwa hasil observasi ini memperlihatkan mengenai bagaimana implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) sudah sangat baik, Rekapitulasi hasil wawancara tersebut disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Observasi berdasarkan Tahapan Kegiatan Petugas RM bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat

No	Tahapan Kegiatan	Jumlah Dilakukan	% Dilakukan	Jumlah Tidak Dilakukan	% Tidak Dilakukan	N	% Total
1	Menerima Kedatangan Pasien	10	100%	0	0%	10	100%
2	Verifikasi Data Pasien	10	100%	0	0%	10	100%
3	Input Data Pasien Baru	10	100%	0	0%	10	100%

No	Tahapan Kegiatan	Jumlah Dilakukan	% Dilakukan	Jumlah Tidak Dilakukan	% Tidak Dilakukan	N	% Total
4	Registrasi Kunjungan	10	100%	0	0%	10	100%
5	Pembuatan SEP (BPJS)	10	100%	0	0%	10	100%
	Total	**50**	**100%**	**0**	**0%**	**50**	**100%**

Selain melalui observasi, penelitian ini juga menggali pengalaman dan persepsi pengguna RME melalui wawancara mendalam dengan kepala rekam medis dan staf rekam medis. Wawancara ini memberikan informasi lebih detail mengenai kemudahan, kendala, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME. Hasil wawancara tersebut disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Wawancara Kepala RM dan Staff RM bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat

No	Topik	Hasil wawancara
1	Pengalaman Menggunakan Rekam Medis Elektronik di RSUD Welas Asih	Pengalamannya tentu senang dalam membuat aplikasi harus ada analisis terlebih dahulu, pengalamannya ini harus mendesain terlebih dahulu, jadi Ketika menganalisa tidak terjadi mengerjakan pekerjaan dua kali. Karena tujuan sistem dari ini itu adalah mempermudah, mempercepat, mengidentifikasi laporan yang akurat.
2	Perbandingan kemudahan antara RME dan Manual	kemudahan menggunakan RME karena tujuan RME adalah untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan serta laporan yang ada pada Rumah Sakit ini. Hal tersebut menjadikan proses memuat laporan langsung ke JkN dan ke *database* RSUD Welas Asih
3	Penggunaan RME mempermudah pekerjaan	RME sangat mempermudah dalam penggunaan di RSUD Welas Asih
4	Sistem RME mudah Di pelajari dan di Operasikan	Sangat mudah, akan tetapi kendala dalam RME ini ialah jaringan, dalam kendala ini sering terjadi kendala pada Mobile JkN
5	Kecepatan dalam Input data di RME	Mengenai input data di RME ini termasuk cepat, dengan waktu kurang dari 2 menit pasien bisa langsung mendaftar
6	Informasi Pasien selalu tersedia	Hal ini sangat mudah mendapat informasi terhadap pasien
7	Kendala Teknis pada RME	Kendala teknis dalam RM sejauh ini tidak ada di internal, melainkan kendala yang ada datang dari eksternal yaitu dari pihak BPJS karena sering adanya *error*.
8	Pelatihan RME	Pelatihan RME ini mendapatkan *support* dari kepala Rumah Sakit.
9	RME membantu peningkatan mutu pelayanan pasien	Hal ini dapat dilihat dari data sudah memuaskan karena persentasenya sudah 93-94%
10	Harapan untuk pengembangan RME	Harapan pengembangan ini tentunya adanya keinginan mengenai kebijakan digitalisasi pada pasien prioritas. Pasien prioritas ini di antara lain, pasien gawat darurat, lansia, ibu menyusui, pasien anak, dan disabilitas.
11	Kepuasan Mengenai RME	Untuk dalam penanganan RME di RSUD Welas Asih sudah cukup dikarenakan mengefesiensi waktu dan cepat dalam akurasi data pasien.
12	Penerapan RME di RSUD Welas Asih	Di rawat jalan RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat penerapan RME sudah mulai dari tahun 2017-2018 sedangkan di rawat inap baru mulai tahun 2020

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu: **pelaksanaan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat** menunjukkan gambaran yang sangat baik. Data observasi yang terangkum dalam Tabel 1 dan Tabel 2 mengungkapkan bahwa tingkat yang di lakukan petugas dalam menjalankan tahapan kegiatan adalah 100% ini menegaskan bahwa pelaksanaan penggunaan RME memang berjalan sesuai harapan dan berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala RM dan staff RM, diketahui bahwa penggunaan RME sangat mempermudah pekerjaan, terutama dalam proses pendaftaran pasien. Staff RM menyampaikan bahwa, *"dalam input data di RME ini termasuk cepat, dengan di bawah 2 menit bisa langsung mendaftar"*. Pernyataan ini menunjukkan bahwa sistem mampu mempercepat proses pendaftaran dibandingkan sistem manual. Data pasien yang sudah terdaftar juga dapat langsung diakses melalui sistem sehingga verifikasi berjalan lebih efisien.

Peneliti juga menemukan **adanya faktor penghambat kepuasan pengguna RME di RSUD Welas Asih.** Hambatan tersebut terutama berasal dari eksternal 93-94% yakni masalah jaringan yang berhubungan dengan integrasi sistem JKN dan BPJS. Staff RM menyatakan, *"kendala dalam RME ini sejauh ini tidak ada di internal, kendala yang ada datang dari eksternal, itu dari luar, dari pihak BPJS karena sering adanya error"*. Hal ini menandakan bahwa kelemahan bukan berasal dari sistem internal RSUD Welas Asih, melainkan dari keterhubungan dengan sistem eksternal yang kadang mengalami gangguan. Kendala seperti ini memang tidak sampai mengganggu keseluruhan pelayanan, tetapi berpotensi menimbulkan keterlambatan verifikasi data bagi pasien yang menggunakan layanan JKN, dengan demikian faktor penghambat kepuasan pengguna lebih banyak disebabkan oleh aspek teknis eksternal, sedangkan secara internal sistem RME sudah berjalan dengan baik

Adapun upaya penerapan RME terhadap pelayanan rawat jalan juga mendapat apresiasi positif dari pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, staf rekam medis menyatakan bahwa RME sangat mempermudah pekerjaan sehari-hari dan mempercepat pembuatan laporan. Staff RM menuturkan, *"RME sangat mempermudah dalam penggunaan di RSUD Welas Asih"*. Pernyataan ini menggambarkan bahwa sistem ini bukan hanya membantu administrasi, tetapi juga meningkatkan akurasi pencatatan data pasien. Observasi lapangan juga menunjukkan bahwa petugas lebih leluasa melayani pasien karena tidak lagi terbebani pencatatan manual yang memakan waktu. Proses pelayanan menjadi lebih lancar, data pasien tersedia secara *real-time*, dan pengambilan keputusan medis lebih terbantu karena informasi pasien dapat segera diakses oleh tenaga kesehatan terkait.

Sistem RME telah terbukti mampu menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur dan terintegrasi dibandingkan sistem manual. Hasil observasi memperlihatkan bahwa tahapan-tahapan pendaftaran, mulai dari penerimaan pasien hingga pencetakan SEP, telah terdefinisi dengan jelas dalam sistem. Tahapan Menerima Kedatangan Pasien dan Pembuatan SEP (Khusus Pasien BPJS) patut diapresiasi karena mencapai tingkat keberhasilan 100%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah sangat terampil dan konsisten dalam menyapa pasien, memverifikasi identitas, serta menginput data untuk mencetak Surat Eligibilitas Pasien. Penerapan RME juga didukung penuh oleh manajemen rumah sakit. Staff RM menyampaikan, *"Pelatihan RME ini mendapatkan support dengan kepala Rumah Sakit"*, yang menegaskan bahwa pihak manajemen secara aktif memberikan dukungan berupa pelatihan kepada staf agar lebih terampil dalam mengoperasikan sistem

Penerapan RME dinilai berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan pasien. Informan menekankan bahwa tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mempermudah, mempercepat, serta menghasilkan laporan yang akurat. Dengan adanya RME, data pasien selalu tersedia kapan pun dibutuhkan sehingga mempermudah akses pelayanan. Informan bahkan menambahkan adanya harapan pengembangan sistem ini ke depan agar lebih memperhatikan pasien prioritas, seperti lansia, ibu menyusui, anak-anak, serta penyandang disabilitas. Seperti yang diungkapkan, *"untuk harapan pengembangan ini tentunya adanya keinginan mengenai kebijakan digitalisasi pada pasien prioritas"*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya melihat manfaat RME dari sisi internal pekerjaan, tetapi juga menaruh perhatian pada peran RME dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang inklusif dan berkeadilan

Pembahasan ini menegaskan bahwa rumusan masalah penelitian dapat terjawab secara jelas. Pelaksanaan penggunaan RME di RSUD Welas Asih terbukti berjalan baik dan efektif, sebagaimana dibuktikan melalui hasil wawancara maupun observasi yang menunjukkan bahwa proses pendaftaran pasien menjadi lebih cepat dan akurat. Hambatan yang muncul dalam penggunaan RME lebih banyak bersumber dari faktor eksternal, khususnya gangguan jaringan pada sistem BPJS, sehingga secara internal RME dapat dikatakan sudah cukup andal dalam mendukung kelancaran pelayanan. **Upaya penerapan RME terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat** juga berhasil meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, ditandai dengan percepatan proses pendaftaran, peningkatan akurasi data, serta adanya dukungan manajemen rumah sakit melalui pelatihan dan pendampingan bagi staf pengguna. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi semata, melainkan juga oleh sinergi antara sistem yang digunakan, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan manajemen rumah sakit dalam menciptakan pelayanan yang lebih efisien, akurat, dan inklusif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Welas Asih memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pelayanan rawat jalan. Hasil wawancara proses pendaftaran pasien dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, dengan waktu input data rata-rata di bawah dua menit. Hasil observasi memperlihatkan bahwa alur kerja pendaftaran, mulai dari verifikasi identitas, input pasien baru, hingga registrasi kunjungan, berjalan lebih efisien melalui dukungan sistem SIMRS dan RME. Mulai dari tahapan menerima kedatangan pasien dan pembuatan SEP bahkan mencapai kinerja sempurna, menunjukkan konsistensi dan kemahiran petugas dalam aktivitas awal dan akhir proses.

Masih terdapat kendala teknis yang menjadi penghambat kepuasan pengguna, terutama gangguan jaringan dalam sistem BPJS. Hambatan ini berasal dari faktor eksternal dan tidak secara langsung melemahkan sistem internal RME yang telah diterapkan di rumah sakit, dengan adanya dukungan manajemen berupa pelatihan dan pendampingan, pengguna dapat beradaptasi lebih baik dan tetap merasakan manfaat utama dari sistem.

Kepuasan pengguna eksternal terhadap RME di RSUD Welas Asih Pemprov Jawa Barat tercatat tinggi, mencapai 93–94%, yang menegaskan bahwa sistem ini telah membantu meningkatkan mutu pelayanan, mempercepat alur administrasi, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga kesiapan sumber daya manusia, dukungan manajerial, serta keberlanjutan pengembangan sistem. Oleh karena itu, optimalisasi RME ke depan perlu diarahkan pada peningkatan stabilitas integrasi jaringan serta kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien prioritas, seperti pasien gawat darurat, lansia, anak-anak, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas, sehingga pelayanan kesehatan dapat semakin inklusif, efisien, dan berkeadilan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih disampaikan kepada manajemen dan staf RSUD Welas Asih yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Kepala RM dan Staff RM yang bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pandangannya terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik. Tidak lupa, penulis menyampaikan penghargaan kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik TEDC Bandung atas bimbingan, arahan, serta masukan yang berharga. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Aliyah, J. (T.T.). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Tenaga Kesehatan Dalam Adopsi Rekam Medis Elektronik Di Rsud Labuang Baji Makassar.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. International Journal of Education and Practice, 3(7), 1–5. https://doi.org/10.18488/journal.61/2016.3.7/61.7.1.5

Ginting, A. B. (2025). Strategi Membangun Budaya Organisasi Yang Inovatif Dalam Menghadapi Transformasi Digital Di Rumah Sakit. 8.

Hadi, I. L. M. (2024). NIM : 20302200232 Konsentrasi: Hukum Ekonomi Dan Bisnis.

Handayani, S., & Wahab, S. (2024). Analisis Ketepatan Pendistribusian Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Rsud Kota Bandung 2024. *Journal Of Medical Record Student (Jmers)*, *2*(3), 33-40.

Ika, S. (2024). Resiliensi Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Berbasis Digital Perspektif Pengembangan Masyarakat Islam (Studi Pada Rsud Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung) (Doctoral Di. (T.T.).

Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 17(2), 1–20.

Kharmi Juni Yanti, Dasrun Hidayat, & Yani Restiani Widjaja. (2025). Tingkat Efisiensi Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik Di Rsup Dr. Kariadi Semarang. Journal Of Social And Economics Research, 6(2), 682–703. Https://Doi.Org/10.54783/Jser.V6i2.670

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nahwing, I. (2024). The Effect Of Information And Communication Technology Literacy, Self Efficacy And Knowledge On The Readiness Of Health Professional To Adoption Electronic Medical Record At The Sinjai District General Hospital.

Rahmawati, D. A. (2024). Persepsi Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Harapan Dan Doa Kota Bengkulu Tahun 2024.

Rusdi, A. J., Kurniawan, F., & Rifqi, A. M. (2024). Peningkatan Mutu Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Hasta Husada: Improving The Quality And Efficiency Of Health Services Through The Implementation Of Electronic Medical Records (Rme) At Hasta Husada Hospital. Assyifa : Jurnal Ilmu Kesehatan, 2(3), 517–523. Https://Doi.Org/10.62085/Ajk.V2i3.119

Santoso, S., Kusnanto, E., & Saputra, M. R. (2022). Perbandingan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif serta aplikasinya dalam penelitian akuntansi interpretatif. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, *2*(3), 351-360.

Septalita, A., Putri, N. A., Nur Khofifah, Nurul Irba Somadinata, Oldilia Yolanda, Oriza Sativa, Oxy Asfuridah Ansori, Puja Sitna H Latupono, & Putri Novthalia. (2025). Tinjauan Literatur Kepuasan Tenaga Medis Terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia, 2(3), 87–94. Https://Doi.Org/10.69930/Jrski.V2i3.371

Setiatin, S. (T.T.). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Inap Di Rumah Sakit X.

Sholichah, H., Al Fajar, A. H., Syamraeni, S., & Mudfainna, M. (2025). Systematic Literature Review: Pemberdayaan Masyarakat Inklusif Untuk Mewujudkan Keadilan Sosial. JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA, 11(1), 27–40. Https://Doi.Org/10.29303/Jseh.V11i1.664

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susanti, A. Y., Yuliaty, F., & Purwanda, E. (2024). Eksplorasi Teoritis Hubungan Antara Manajemen Rekam Medis Dan Kualitas Pelayanan Medis Di Puskesmas. 4.

Virgi Trisyalela, A. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Rekam Medis Di Rsau Dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan* (Doctoral Dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia)