

HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH NEUROTIK POLI PENYAKIT ISLAM LUMAJANG

Annisa' Nurrisan¹, Alwin Widhiyanto², Ana Fitria Nusantara³
^{1,2,3} Universitas Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo
*e-mail: intan@gmail.com

Abstract

Rekam medis merupakan kumpulan dari segala kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Electronic Medical Record (EMR) adalah penerapan alat teknologi informasi dalam pengumpulan, pengolahan dan akses informasi yang terdapat dalam rekam medis pasien dalam pengaturan perawatan kesehatan dalam sistem manajemen basis data yang mengumpulkan berbagai sumber data medis pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien di RSUD Lumajang.

Penelitian ini menggunakan desain korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan sampel dalam penelitian ini adalah 82 pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* dengan pengelolaan data *Editing, Coding, Scoring* dan *Tabulating*.

Hasil uji analisis *rho Spearman* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$ yaitu (0,000) dengan mayoritas responden menggunakan EMR sebanyak 45 responden (54,9%) dan responden manual RM 37 (45,1%). Nilai Koefisien Korelasi menunjukkan angka (0,615), yang berarti bahwa penerapan RME memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien, yaitu kategori kepuasan adalah 43 responden (52,4%) di Politeknik Neurologis RSUD Islam Lumajang.

EMR membantu dalam meningkatkan efisiensi/atau kualitas layanan. Dapat disimpulkan bahwa EMR memiliki peran penting dalam transformasi sistem pelayanan kesehatan. Diperlukan kebijakan dan bimbingan dalam hal konsistensi pengisian EMR sesuai standar Peraturan Kesehatan Kementerian. EMR telah terbukti meningkatkan efektivitas kerja, mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Rekam medis elektronik.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit membutuhkan rekam medis untuk melakukan suatu kegiatan, rekam medis adalah dokumen yang mencatat identitas pasien, riwayat pemeriksaan, jenis perawatan, setiap tindakan yang dipilih saat menggunakan pelayanan kesehatan (Permenkes No.55 Tahun 2013 di Maghfiroh Ayu, 2022). Keberadaan rekam medis merupakan salah satu faktor pendukung untuk

mencapai keberhasilan suatu upaya berdasarkan standar yang berlaku (Simanjuntak & Wati Oktavin Sirait, 2019).

Penggunaan rekam medis elektronik memberikan manfaat bagi dokter dan tenaga kesehatan lainnya, termasuk perawat, dalam mengakses informasi pasien yang pada akhirnya membantu dalam pengambilan keputusan klinis (Ardiansyah, 2022).

Organisasi Kesehatan *Dunia* (2016) mengatakan bahwa rekam medis elektronik telah banyak digunakan oleh berbagai negara. Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan rekam medis elektronik sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Amatayakul, 2013).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyebutkan bahwa seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib memiliki Rekam Medis Elektronik (RME) sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri ini paling lambat 31 Desember 2023. RS Islam Lumajang hanya akan menerapkan RME secara bertahap pada November 2023. Setiap perubahan pasti memiliki tantangannya sendiri, dan implementasi RME tidak terkecuali. Ada berbagai persiapan dan tantangan yang harus dihadapi agar berhasil bertransformasi dari sistem manual ke digital, serta operasionalnya dalam penyediaan pelayanan kesehatan rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Devhy, dkk, 2019 dalam jurnal berjudul "Analisis Kelengkapan Rekam Medis Rawat Jalan di RS Ganesha Kota Gianyar pada tahun 2019". Kelengkapan data administrasi tidak sepenuhnya lengkap, yaitu pada identitas perawat 85,3%, sedangkan kelengkapan data klinis adalah anestesi 43%. Didukung oleh tulisan Lily Widjaya dan Siswati 2019, dalam jurnal berjudul "Kajian Deskriptif Kelengkapan Dokumen Rekam Medis". Hasil kelengkapan data administrasi belum sepenuhnya lengkap, yaitu identitas dokter 78%, sedangkan kelengkapan data klinis hampir lengkap pada keperawatan 90%.

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang terkait dengan pengobatan, diagnosis penyakit, pemeliharaan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang

baik dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang didukung oleh sumber daya dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan serta mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk kepuasan pasien yang berada di atas 95% (Kementerian Kesehatan, 2016). Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, dinilai pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimum atau berkualitas buruk.

RME menawarkan beberapa keuntungan, termasuk format dokumentasi standar, akses mudah, dan ketersediaan. Data pasien yang terperinci, memfasilitasi alur kerja dan komunikasi antara petugas kesehatan dan administrator, serta mengurangi biaya rumah sakit. Selain itu, kondisi pasien yang serius seperti interaksi obat dan riwayat alergi juga dicatat, sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap praktik terbaik. Komunikasi antara dokter dan pasien menjadi landasan pelayanan kesehatan, terutama di rumah sakit, karena dokter cenderung lebih sering dan dalam jangka waktu yang lama berkonsultasi dengan pasiennya. Membangun hubungan yang baik antara dokter dan pasien mendukung pengumpulan informasi yang sistematis, membuat diagnosis dan rencana perawatan yang akurat, dan meningkatkan hasil secara keseluruhan.

Kepuasan pasien terhadap RME menjadi perhatian setelah penerapan RME, dan dampak RME terhadap komunikasi dokter-pasien belum diteliti secara menyeluruh. Beberapa penelitian

telah dilakukan sebelumnya tetapi untuk mengeksplorasi tujuan yang berbeda. Karena sistem RME hanya diperkenalkan di rumah sakit, maka masih kurang diteliti untuk mengeksplorasi dampak kepuasan pasien secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap dampak penerapan rekam medis elektronik terhadap kepuasan pasien, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan atau pertimbangan untuk menentukan kebijakan terkait penerapan rekam medis elektronik di RSUD Lumajang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain korelasi, yang mengkaji hubungan antara dua atau lebih variabel (Nursalam, 2017). Penelitian ini menggunakan *pendekatan cross sectional*, yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/pengamatan data variabel independen dan dependen hanya satu kali, pada satu waktu.

3. HASIL DAN DISKUSI

Tabel 5.1.1 Karakteristik usia responden

Umur	F	%
18 - 25 Tahun	2	2,4%
25 - 35 Tahun	11	13,4%
35 - 45 Tahun	42	51,2%
45 - 55 Tahun	23	28%
> 55 Tahun	4	4,9%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Table 5.1.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	F	%
Laki - laki	29	35,4%

Perempuan	53	64,6%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Tabel 5.1.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	F	%
SD	3	3,7%
SMP	24	29,3%
SMA	52	63,4%
PT	3	3,7%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Tabel 5.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	F	%
PNS	3	3,7%
Wiraswasta	28	34,1%
Pelajar	2	2,4%
IRT	49	59,8%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Table 5.1.5 Karakteristik responden berdasarkan lamanya pengobatan

Lama pengobatan	F	%
1 Tahun	32	39%
2 Tahun	46	56,1%
3 Tahun	4	4,9%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Tabel 5.2.1 Identifikasi penerapan rekam medis elektronik di RSUD Lumajang

Rekam medis	F	%
Tidak Lengkap	37	45,1%
Lengkap	45	54,9%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Tabel 5.2.2 Identifikasi kepuasan responden RSUD Lumajang

Kepuasan	F	%
Sangat puas	36	43,9%
Puas	43	52,4%
Cukup Puas	3	3,7%
Total	82	100%

Sumber: data frekuensi 2024

Tabel 5.2.3 Kepuasan pasien atas rekam medis manual dan elektronik

Rekam medis	Kepuasan			Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	
Rekam medis manual	4 4,9%	30 36,6	3 3,7	37 45,1%
Rekam medis elektronik	32 39,0%	13 15,9%	0 0,0%	45 54,9%
Total	36 43,9%	43 52,4%	3 3,7%	82 100,0%
Correlation Coefficient	0,615**			
P -value	0,000			

Sumber: data frekuensi 2024

Penerapan Rekam Medis Elektronik di RSUD Lumajang

Berdasarkan Tabel 5.6, ditemukan bahwa sebagian besar responden di Politeknik Saraf RSUD Lumajang menggunakan rekam medis elektronik lengkap sebanyak 45 responden (54,9%)., sedangkan responden yang masih menggunakan rekam medis manual yang tidak lengkap sebanyak 37 responden (45,1%).

Penerapan rekam medis terbaru dapat meningkatkan pencapaian tujuan mutu di bidang rekam medis, mengurangi keterlambatan berkas rekam medis dan mempersingkat proses pelayanan agar efisien waktu dan energi (Saputro, 2020). Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki efek yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Semakin baik persepsi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, semakin banyak kepuasan pengguna

yang akan meningkat (Pawirosumarto, 2016).

Pemerintah serius dalam menerapkan sistem fasilitas pelayanan kesehatan yang mensyaratkan penerapan rekam medis elektronik, meskipun secara bertahap dan tetap menggunakan rekam medis manual, petugas tetap harus belajar dan mensosialisasikan penggunaan rekam medis elektronik sesuai dengan dorongan pemerintah.

Kepuasan RSUD Lumajang

Berdasarkan Tabel 5.2.2, ditemukan bahwa sebagian besar responden di Poliklinik Saraf RSUD Islam Lumajang memiliki kepuasan pada kategori puas sebanyak 43 responden (52,4%), sedangkan responden di Poliklinik Saraf RSUD Lumajang yang memiliki kategori kepuasan sangat puas dengan 36 responden (43,9%), dan responden di Poliklinik Saraf RSUD Islam Lumajang yang memiliki kepuasan pada kategori tersebut cukup puas 3 responden (3,7%).

Kualitas pelayanan adalah langkah pelayanan yang disajikan oleh suatu sistem sebagai bentuk pengukuran keberhasilan sistem informasi dari perspektif pasien (Agustina & Sutinah, 2019). Kualitas layanan terkait dengan layanan yang diberikan oleh pengembang sistem. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem adalah keandalan layanan, responsif, jaminan, empati, dan bukti nyata (Utomo et al., 2017).

Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Jika rumah sakit memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang baik, maka akan memberikan manfaat tersendiri bagi rumah sakit, yaitu pasien yang puas akan memiliki minat untuk meninjau

kembali, penggunaan biaya operasional akan lebih efisien, biaya pemasaran akan lebih efektif, promosi gratis, dan mendapatkan keuntungan.

Manfaat RME ini juga memberikan kepuasan bagi pasien, proses pelayanan menjadi lebih singkat dan efisien yang dilaksanakan di poliklinik sore seperti poliklinik neurologis. Meskipun ada beberapa pasien yang masih menggunakan rekam medis manual seperti (resep obat majemuk) karena kesiapan petugas baru dan juga petugas, RME telah membantu dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Lumajang.

Hubungan Penerapan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pasien di Politeknik Saraf RS Islam Lumajang

Berdasarkan tabel 5.2.4, hasil uji *analisis rho Spearman* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa hubungan antara penerapan rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang Saraf Polinesia. Nilai *Koefisien Korelasi* menunjukkan angka (0,615) yang berarti bahwa Penerapan Rekam Medis Elektronik memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pasien di Poli Saraf RSUD Islam Lumajang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmawan & Putra menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berhubungan searah dengan intensitas dan kepuasan pengguna (Darmawan & Putra, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utomo menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama mampu berkontribusi pada kepuasan pengguna sebesar 84,6% (Utomo et al., 2017).

Keberadaan rekam medis elektronik merupakan pembaruan sistem yang berpengaruh terhadap

pemberian pelayanan kesehatan seperti kepuasan pasien, mengingat sebelum adanya RME, rekam medis manual masih digunakan yang masih memiliki beberapa kekurangan seperti rentan terhadap kesalahan manusia dalam pencatatan dan penulisan. Membutuhkan ruang penyimpanan yang cukup besar untuk menyimpan dokumen fisik. Kesulitan dalam menemukan dan mengakses informasi medis pasien dengan cepat dan efisien terkait waktu tunggu pasien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan antara penggunaan rekam medis dengan kepuasan pasien di Poligraf Saraf RSUD Islam Lumajang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Penerapan Rekam Medis Elektronik di Poliklinik Saraf RSUD Islam Lumajang Sebagian besar responden adalah pengguna rekam medis elektronik lengkap sebanyak 45 responden (54,9%).
- 2) Tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Saraf RSUD Islam Lumajang Sebagian besar dari mereka memiliki kepuasan dalam kategori kepuasan sebanyak 43 responden (52,4%).
- 3) Hampir separuh responden di Politeknik Saraf RSUD Lumajang yang menggunakan rekam medis elektronik memiliki tingkat kepuasan pada kategori sangat puas yaitu 32 responden (39%). Hasil uji *analisis rho Spearman* menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$, yaitu (0,000) yang berarti bahwa Hubungan antara Penggunaan Rekam Medis dengan

Kepuasan Pasien di Poligraf Saraf RS Islam Lumajang. *Nilai Koefisien Korelasi* menunjukkan angka (0,615) yang berarti bahwa Penggunaan Rekam Medis memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Saraf RSUD Islam Lumajang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abd Naasir, Muhith, A., & Ideputri. (2014). Buku Teks Metodologi Penelitian Kesehatan: Konsep Pembuatan Makalah dan Tesis untuk Mahasiswa Kesehatan (II). Yogyakarta: Nuha Medika.
- Al-Abri dan Al-Balushi. (2014). Survei Kepuasan Pasien sebagai Alat Menuju Peningkatan Kualitas. *Jurnal Medis Oman*, Vol. 29, No. 1, hal 3-7.
- Amatayakul, MK (2013) Catatan Kesehatan Elektronik: Panduan Praktis Untuk Profesional Dan Organisasi. Suntingan Kelima. Chichago: AHIMA.
- Apriliyani, S. (2021) 'Penggunaan Rekam Medis Elektronik untuk Mendukung Efektivitas Pendaftaran Rawat Jalan di Klinik Dr. Ranny', *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), hlm. 1399-1410. Tersedia di: <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.209>.
- Ardiansyah (2022) *Penggunaan Rekam Medis Elektronik dalam Keperawatan*. Tersedia di: https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/507/penggunaan_elektronik-medis-catatan-dalam-keperawatan.
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya. 9(2).
- Bata YW, Arifin MA, Darmawansyah, Indriani D, Kusnanto H, Ghufon Mukti A, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Menggunakan Akses Sosial dalam Pelayanan Rawat Inap di RS Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. *J Perawatan Kesehatan [Internet]*. 2013; 7(256):2–13.
- Dekeng Setyo dan Dessy Ari Rahmawati. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi yang Efektif* Vol.6, No 1, Juni 2015, 47-59.
- Dhevy, dkk., (2019). "Analisis Kelengkapan Rekam Medis Rawat Jalan di RS Ganesha Kota Gianyar Tahun 2019". *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Diakses tanggal May 15, 2023, dari <https://doi.org/10.31983/jrmik.v2i2.5353>
- Farianita, Rafika. 2016. Faktor-Faktor Terkait Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit. TK III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Tesis. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Irawan, Deny dan Japrianto Edwin, 2013. Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervensi pada pelanggan restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, VOL. 1, No. 2,

- (2013)1-8. Universitas Kristen Petra.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Profil Kesehatan Indonesia.
- Khasanah, L. K. (2021). Tingkat Kesiapan Pelaksanaan Rekam Kesehatan Elektronik Menggunakan DOQ-IT. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 164. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.336>
- Lukas S, Marzini S. Tingkat Kepuasan Pasien dengan 55 Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Cempaka Putih, Jakarta Pusat pada tahun 2016. *Soc Clin Pharm Indonesia*. 2016; 1(2):68–76.
- Mukarom, Zaenal and Muhibudin Wijaya Laksana. *Public Service Management*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Nabil Atta Samandari, Wila Chandrawila S and Agus H. Rahim, *SOEPRA Journal of Health Law*, Vol. 2 | No. 2 | Th. 2016
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*: Jakarta : SalembaMedika
- Nursalam. (2017). *Nursing Science Research Methodology (4th ed)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Organisasi WH. Difusi global eHealth: membuat perlindungan kesehatan universal dapat dicapai. Laporan survei global ketiga tentang eHealth (Internet). 2016.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Permenkes (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis', *Braz Dent J*, 33(1), hlm. 1-12
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal di Bidang Kesehatan, Bandung.
- Saputro, AD (2020). Meningkatkan Efisiensi Kualitas & Pelayanan melalui Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Seminar Nasional tentang Rekam Medis & Informasi Kesehatan, 54–58. <https://www.publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/article/view/97>
- Saryono, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif di Bidang Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Wikipedia, 2017. Kepuasan. <https://ms.wikipedia.org/wiki/Kepuasan>.