

Optimalisasi Rekam Medis Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan di Klinik Nabiya Medika

Chairul Alfarizki*¹

Shinta Elvira²

^{1,2} Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

*e-mail: chairulalfarizki18@gmail.com¹, shintaelvira4@gmail.com²

Abstrak

Optimalisasi Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak penerapan RME terhadap kualitas pelayanan di Klinik Nabiya Medika. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, melalui observasi selama 21 hari dan wawancara dengan tenaga medis, staf administrasi, petugas rekam medis, serta pasien menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan RME berhasil mengintegrasikan data pasien, mempercepat akses informasi, dan meningkatkan koordinasi antar tenaga medis. Transisi dari rekam medis manual ke elektronik memang membutuhkan adaptasi, tetapi terbukti mampu meningkatkan akurasi pencatatan, efisiensi waktu, dan keamanan data pasien. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi RME berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Nabiya Medika.

Kata kunci: Klinik, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Rekam Medis Elektronik

Abstract

The optimization of Electronic Medical Records (EMR) is an essential strategy to improve the effectiveness and efficiency of healthcare services. This study aims to evaluate the impact of EMR implementation on service quality at Nabiya Medika Clinic. A qualitative descriptive approach was applied, involving 21 days of observation and interviews with healthcare workers, administrative staff, medical record officers, and patients using purposive sampling. The findings indicate that EMR implementation successfully integrates patient data, accelerates information access, and enhances coordination among healthcare providers. Although the transition from manual to electronic records required adaptation, it significantly improved accuracy in documentation, time efficiency, and data security. These results confirm that EMR optimization contributes substantially to improving healthcare service quality at Nabiya Medika Clinic.

Keywords: Clinic, Electronic Medical Records, Healthcare Service Quality

PENDAHULUAN

Salah satu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja fasilitas penyedia layanan kesehatan adalah efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari layanan publik yang dikelola secara serius oleh pemerintah. Menurut Stiyawan dan Ainy (2023), layanan kesehatan merupakan komponen fundamental dalam implementasi sistem pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk mencapai hasil yang optimal dan memastikan kepuasan pasien, penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus berjalan secara efisien dan efektif (Wida & Ida, 2023).

Dengan berkembangnya teknologi digital di masyarakat, Kementerian Kesehatan perlu melakukan inovasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, khususnya pada pengelolaan data kesehatan melalui transformasi teknologi agar data dapat diperoleh secara terintegrasi serta mendukung pencatatan yang lebih efisien.

Salah satu inovasi teknologi yang diadopsi dalam sistem pelayanan kesehatan adalah Rekam Medis Elektronik (RME). Untuk mendukung hal tersebut, diterbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mengatur penyelenggaraan RME. Regulasi ini mewajibkan setiap fasilitas kesehatan untuk menyelenggarakan RME sejak pasien diterima hingga pasien pulang, dirujuk, atau meninggal. Penggunaan RME bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, khususnya pada rawat jalan, dengan mempercepat proses registrasi, pencatatan rekam medis, serta pengambilan keputusan medis oleh dokter.

Menurut Amin, Setyonugroho, dan Hidayah (2021), RME merupakan strategi peningkatan kualitas layanan rumah sakit melalui sistem informasi yang mendukung pelayanan kesehatan terpadu, berkelanjutan, efisien, dan berkualitas. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa RME dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan data medis pasien. Optimalisasi RME dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, dan kepuasan pasien.

Penelitian Ariani (2023) menunjukkan bahwa implementasi RME memberikan manfaat signifikan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, berkualitas, dan terkoordinasi. Sejalan dengan hal tersebut, Malang (2024) menekankan pentingnya langkah-langkah optimalisasi penggunaan RME yang berdampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang umumnya memberikan layanan rawat jalan. Di dalamnya tersedia berbagai jenis pelayanan, mulai dari pemeriksaan kesehatan, penanganan penyakit ringan, konsultasi, hingga pelayanan spesialis di klinik utama. Klinik memiliki peran penting sebagai lini terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan karena sifatnya yang cepat, mudah dijangkau, dan biayanya relatif terjangkau.

Dalam era digital saat ini, penerapan RME di klinik menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. RME tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis, tetapi juga memastikan keakuratan data pasien, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendukung pelayanan kesehatan yang lebih aman dan berkualitas. Sejak tahun 2022, Klinik Nabiya Medika telah mengimplementasikan RME dalam operasionalnya. Klinik ini merupakan klinik pratama yang berlokasi di Desa Waru Jaya, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, dengan fasilitas rawat inap, instalasi gawat darurat (IGD), laboratorium kesehatan, serta tenaga medis profesional.

Pengimplementasian RME di Klinik Nabiya Medika memberikan banyak manfaat bagi operasional klinik. Namun, penerapannya juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta penerimaan tenaga medis terhadap sistem baru. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak optimalisasi RME terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Nabiya Medika.

METODE

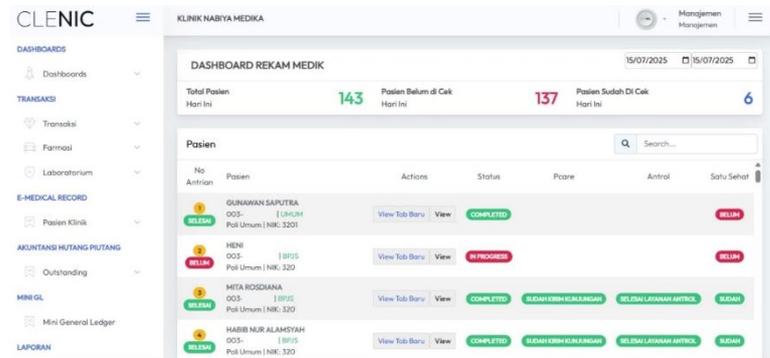
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, karena dinilai mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Klinik Nabiya Medika sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Sulistiyo, 2019). Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan panduan wawancara yang telah disusun peneliti sebelumnya. Populasi penelitian berjumlah 40 orang, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan responden berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sumargo, 2020). Sampel terdiri atas 2 petugas rekam medis, 2 perawat, 1 dokter, 5 pasien, 1 staf unit admisi, dan 1 staf unit teknologi informasi (IT). Pemilihan secara sengaja ini dilakukan agar setiap divisi yang terlibat dalam penerapan RME dapat terwakili secara optimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan melalui observasi lapangan selama 21 hari untuk memperoleh data empiris secara sistematis. Klinik Nabiya Medika mulai mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) pada tahun 2022 bekerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia aplikasi CLENIC. Kerja sama ini dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap regulasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengenai penerapan sistem informasi kesehatan yang terstandarisasi, terpadu, dan akuntabel.

Proses transisi dari rekam medis manual ke elektronik dilakukan secara bertahap. Pada tahap awal, data pasien sudah berhasil diintegrasikan antarunit pelayanan. Namun, masih terdapat kendala terutama terkait kesiapan sumber daya manusia. Sebagian tenaga kesehatan belum terbiasa dengan penggunaan sistem berbasis komputer, sehingga mereka harus melakukan

pencarian data pasien baik melalui berkas manual maupun sistem elektronik. Kondisi ini membuat pekerjaan menjadi ganda dan berdampak pada keterlambatan pelayanan. Berikut adalah tampilan awal aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Klinik Nabiya Medika.



Gambar 1. Dashboard rekam medis elektronik di Klinik Nabiya Medika

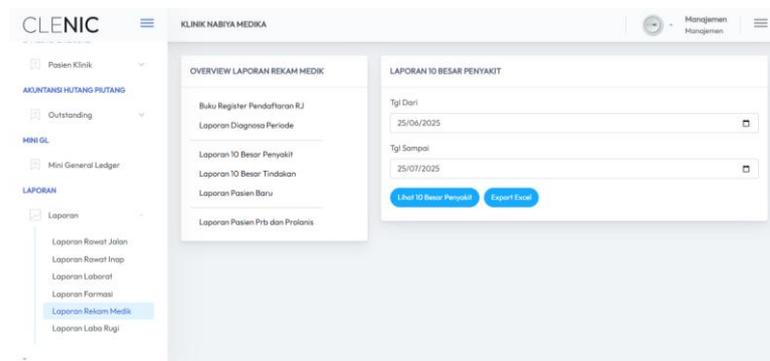
Seiring berjalannya waktu, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pelatihan bagi tenaga kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi RME memberi manfaat nyata dalam pelayanan. Salah seorang perawat menyampaikan bahwa:

“Awalnya memang butuh penyesuaian, tapi seiring waktu dan adanya pelatihan, penggunaan RME di Klinik Nabiya Medika sangat membantu. Sekarang, pengisian asuhan keperawatan jadi lebih mudah, dan kalau mencari data pasien lama juga jauh lebih cepat”

Dampak positif juga dirasakan pasien. Salah seorang pasien menyatakan:

“Sekarang pelayanannya jauh lebih cepat dan teratur dibanding beberapa tahun lalu. Dari pendaftaran sampai pemeriksaan lebih rapi dan tidak perlu menunggu lama”

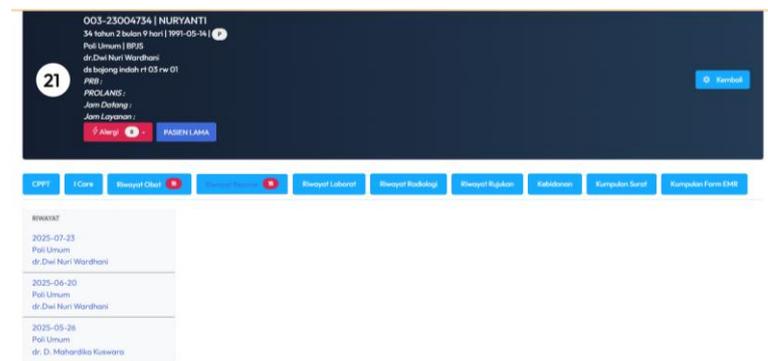
Selain memudahkan akses data pasien, penerapan RME juga meningkatkan efektivitas dalam pembuatan laporan medis. Jika sebelumnya tenaga kesehatan harus menyusun laporan penyakit secara manual, kini laporan dapat dihasilkan secara otomatis melalui sistem CLENIC. Fitur ini memungkinkan penyusunan daftar 10 besar penyakit dan rekap kunjungan pasien dilakukan lebih cepat, akurat, dan sistematis. Kemudahan tersebut tidak hanya mendukung kegiatan administrasi klinik, tetapi juga menjadi dasar dalam perencanaan pelayanan kesehatan. Tampilan menu laporan pada aplikasi CLENIC dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Menu laporan rekam medis elektronik

“Sebelum ada RME, kami harus cari dan simpan berkas pasien secara manual, yang cukup memakan waktu dan butuh ketelitian tinggi. Sekarang, dengan sistem RME, data pasien bisa diakses lebih cepat dan akurat. Pencatatan jadi lebih rapi, laporan seperti 10 besar penyakit dan jumlah kunjungan pun bisa dibuat dengan mudah. Sistem ini jelas sangat membantu efisiensi kerja dan mendukung pelayanan di Klinik Nabiya Medika.”

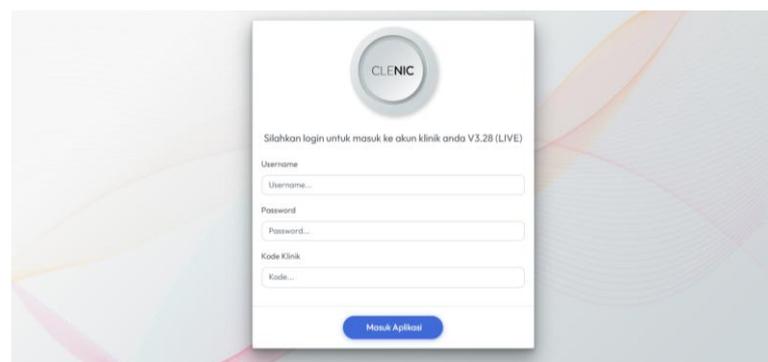
Selain penyusunan laporan, sistem RME juga memberikan kemudahan bagi tenaga medis dalam mengakses detail informasi pasien. Riwayat medis, hasil pemeriksaan penunjang, hingga rencana perawatan dapat ditampilkan secara cepat melalui aplikasi CLENIC. Kemudahan ini membantu tenaga medis dalam proses pelayanan sehari-hari, terutama saat melakukan pengambilan keputusan klinis. Tampilan detail rekam medis pasien pada aplikasi CLENIC ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan detail rekam medis pasien di aplikasi CLENIC

Selain kemudahan akses data, salah satu aspek penting dari implementasi RME adalah keamanan informasi pasien. Sistem CLENIC dilengkapi dengan fitur otentikasi berupa *user ID* dan *password* khusus untuk setiap petugas yang berwenang. Mekanisme ini memastikan bahwa hanya tenaga kesehatan atau staf tertentu yang memiliki hak akses yang dapat membuka data pasien. Dengan adanya pengendalian akses tersebut, kerahasiaan informasi pasien dapat lebih terjamin, sekaligus mengurangi risiko penyalahgunaan maupun kehilangan data.

Staf teknologi informasi Klinik Nabiya Medika menegaskan bahwa sistem RME sudah dibekali standar keamanan memadai, mulai dari pembatasan hak akses, pencatatan aktivitas pengguna, hingga proteksi database. Hal ini memberikan jaminan bahwa data pasien tersimpan dengan aman dan hanya dapat diakses sesuai otorisasi. Tampilan login aplikasi CLENIC dengan sistem keamanan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Tampilan login aplikasi CLENIC

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi RME di Klinik Nabiya Medika membawa dampak positif yang signifikan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan akurasi pencatatan dan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat aspek keamanan data pasien. Dengan demikian, transformasi digital melalui RME telah mendukung praktik pelayanan kesehatan yang lebih efektif, terintegrasi, dan berbasis data. Meski demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di satu klinik, sehingga generalisasi temuan memerlukan penelitian lanjutan di fasilitas kesehatan lain.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Klinik Nabiya Medika terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Implementasi sistem ini berjalan sesuai dengan standar regulasi Kementerian Kesehatan dan BPJS, serta mendukung kebutuhan administrasi dan pelayanan medis melalui integrasi data yang lebih akurat, akses informasi yang lebih cepat, koordinasi antar tenaga medis yang lebih baik, dan perlindungan keamanan data pasien. Keunggulan utama penerapan RME adalah efisiensi waktu pelayanan, peningkatan akurasi pencatatan, serta pengalaman pasien yang lebih nyaman dan teratur. Meskipun demikian, proses transisi dari sistem manual ke digital tidak lepas dari tantangan, khususnya terkait kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu fasilitas kesehatan, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke semua konteks layanan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan dengan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk analisis kuantitatif terhadap kepuasan pasien dan efektivitas biaya. Dengan komitmen pemeliharaan sistem yang berkelanjutan serta pengembangan fitur tambahan, optimalisasi RME berpotensi menjadi fondasi utama dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Politeknik Piksi Ganesha khususnya Program Studi Rekam Medis dan Ilmu Kesehatan atas segala dukungan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini, serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Klinik Nabiya Medika yang telah memberikan izin dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Apresiasi yang tulus juga diberikan kepada keluarga tercinta atas doa dan motivasi yang tidak pernah terputus, kepada sahabat yang senantiasa memberi semangat, serta kepada rekan-rekan yang turut mendukung dalam setiap tahap penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N. (2021). Implementasi rekam medik elektronik: Sebuah studi kualitatif. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430–442. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.708>
- Ariani, S. (2023). Analisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(2), 7–14.
- Malang, S. (2024). Pentingnya optimalisasi rekam medis elektronik dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan layanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejaw. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 9(1), 163–172. <https://doi.org/10.20473/jmky.v9i1.2023>
- Sulistiyo, U. (2019). *Buku ajar metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Salim Media Indonesia.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Jakarta: UNJ Press.
- Wida, W., & Ida, I. J. F. (2023). Efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan pada Puskesmas DTP Gununghalu. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(1), 195–209. <https://doi.org/10.52362/ekonomika45.v11i1.214>