



Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit

Yunlia Vidiarti

Universitas Sangga Buana YPKP

Dety Mulyanti

Universitas Sangga Buana YPKP

Alamat: Jl. PHH Mustofa No.41 Bandung, Jawa Barat.

Korespondensi: yunliavidiarti@gmail.com, dmdetym@gmail.com

Abstract. *Improving quality is a very important factor in the field of hospital services, with a good level of service it will improve the quality of service. Quality of health services as the degree or level of perfection of health services carried out in accordance with applicable service standards. One of them is the medical record service. The purpose of this theoretical review is to determine management strategies for improving the quality of medical records in hospitals. The method used is a theoretical review by analyzing and comparing existing theories. The results of this theoretical review are the management strategies that need to be carried out, namely the dimensions of health services which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Medical record is a statement both written and recorded regarding identity, anamnesis, laboratory physical determinations, diagnosis of all medical services and actions provided to patients, and treatment whether inpatient, outpatient or emergency department.*

Keywords: *Quality Management, Medical Records, Strategy*

Abstrak. Peningkatan mutu merupakan faktor yang sangat penting dalam bidang pelayanan rumah sakit, dengan tingkat pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan sebagai derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Salah satunya pelayanan rekam medis. Tujuan dari tinjauan teoritis ini untuk mengetahui strategi manajemen peningkatan mutu rekam medis di rumah sakit. Metode yang digunakan adalah tinjauan teoritis dengan menganalisis dan membandingkan teori yang telah ada. Hasil tinjauan teoritis ini yaitu strategi manajemen yang perlu dilakukan yaitu dengan dimensi pelayanan kesehatan yang mencakup *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles*. Rekam medik sebagai suatu keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosis segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang di rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat.

Kata Kunci: Manajeme Mutu, Rekam Medis, Strategi

LATAR BELAKANG

Rekam Medik Elektronik (RME) sebuah alat teknologi penting untuk perawatan kesehatan, memodernisasi manajemen informasi medis dan berkontribusi untuk perawatan pasien berkualitas tinggi dan manajemen yang efisien (Ghanbari, 2015). Lebih kusus lagi RME didenefikan sebagai repositori data pasien dalam bentuk digital, disimpan dengan aman, dapat diakses oleh banyak pengguna yang berwenang, berisi data retrospektif dan informasi prospektif dengan tujuan utamanya mendukung perawatan kesehatan terpadu, berkelanjutan, efisien dan berkualitas (Bensefia, 2014).

Sistem informasi kesehatan dapat diterapkan pada layanan kesehatan seperti halnya rumah sakit. Di Indonesia, setiap rumah sakit menerapkan sistem informasi kesehatan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai rumah sakit. Salah satu sistem informasi kesehatan yang digunakan oleh rumah sakit adalah sistem informasi rekam medis elektronik (RME) yang mengintegrasikan data kesehatan pasien (Monalizabeth et al., 2015). Evaluasi sistem informasi kesehatan dalam penggunaan rekam medis elektronik (RME), pada beberapa penelitian terdahulu menggunakan implementasi HOT-Fit (Human, Organization, and Technology Fit) atau manusia, organisasi, dan kesesuaian teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia dan organisasi merupakan kunci keberhasilan adopsi teknologi di sebuah rumah sakit (Erlirianto et al., 2015). Hal ini menjadi faktor penting terhadap mutu pelayanan rekam medis di rumah sakit.

Peningkatan mutu merupakan faktor yang sangat penting dalam bidang pelayanan rumah sakit, dengan tingkat pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Saat ini mutu layanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat serta pasien. Kesadaran dan kepedulian terhadap mutu memang semakin meningkat. Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat memengaruhi baik kepuasan maupun ketidakpuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya salah satu pendokumentasiannya melalui rekam medis.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyandang dana mutu. Sehingga diperlukan strategi manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

KAJIAN TEORITIS

1. Mutu Pelayanan

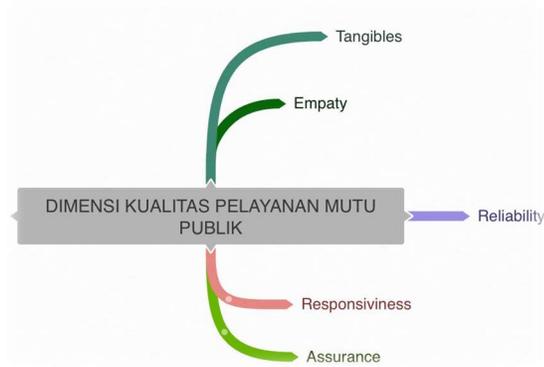
Mutu adalah faktor yang mendasar dari pelanggan (pasien) . Mutu adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan direksi, pasar atau ketetapan manajemen. Ia berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan, mengukurnya, mengharapkannya, dijanjikan atau tidak, sadar atau hanya dirasakan, operasional teknik atau subyektif sama sekali dan selalu menggambarkan target yang bergerak dalam kegiatan pelayanan yang kompetitif (Machmud, 2018). Mutu sebagai gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan. Untuk itu pelayanan rekam medis yang baik adalah pelayanan yang bermutu, yakni pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan tata cara penyelenggaraannya dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta memberi rasa puas kepada pasien atas pelayanan yang telah diberikan (Tjioptono, 2016).

METODE PENELITIAN

Artikel ilmiah ini merupakan jenis artikel ilmiah deskriptif dan meninjau dari beberapa *literature* dan teoritis. Data-data tersebut kemudian di olah dan dianalisis dengan membandingkan teori yang telah ada. Data yang telah di olah dan di analisis kemudian di sajikan dalam bentuk narasi dengan bentuk diagram yang isinya membahas tentang hasil penelitian yang di analisis dari beberapa *literature* tersebut.

HASIL

Hasil dalam tinjauan teoritis dan literatur didapatkan bahwa strategi manajemen yang perlu dilakukan yaitu dengan dimensi pelayanan kesehatan yang mencakup beberapa hal diantaranya :



A. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Rekam Medis

Karakteristik yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai mutu jasa pelayanan menurut peneliti-peneliti Parasuraman Zeithaml and Berry (1985) dalam Jurnal Laila Khairani adalah:

1. Terwujud bukti fisik (*tangible*)

Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dan melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas, karpet, tempat duduk, pencahayaan ruangan, warna dinding, brosur peralatan dan fasilitas yang digunakan.

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja organisasi, hal ini berkaitan dengan pertanyaan berikut ini, apakah pelayanan yang diberikan dengan tingkat yang sama dari waktu ke waktu. Untuk melihat dimensi dapat dilihat pernyataan harapan pelanggan di bawah ini :

- a. Jika pelayanan yang unggul, menjanjikan melakukan sesuatu pada waktu tertentu mereka akan melakukan hal itu.
- b. Jika pelanggan bermasalah mereka akan menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya.
- c. Layanan yang unggul melayani dengan benar pada waktu pertama kali (tidak dengan

trial and error)

- d. Jasa pelayanan yang unggul melayani sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- e. Jasa pelayanan yang unggul memiliki kebijakan agar hasilnya bebas dari kesalahan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan. Untuk melihat harapan pada dimensi ini dapat dilihat di bawah ini:

- a. Petugas perusahaan yang unggul memberitahukan secara pasti kepada pelanggan kapan pelayanan dilakukan.
- b. Petugas yang unggul akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan.
- c. Pekerja yang unggul akan selalu berkeinginan untuk membantu pelanggan.
- d. Petugas yang unggul tidak akan pernah terlalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pelanggan.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana pekerja berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keraguan.

5. Perhatian (*empathy*)

Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan, sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya. Dimensi ini terdiri dari tiga hal berikut:

- a. *Accessibility*, mencakup kemudahan untuk mendekati atau menghubungi.
- b. *Communication Skills*, mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pada pelanggan.
- c. *Understanding the Costumer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia ataupun dengan tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Peningkatan Mutu Rekam Medis sebagai keseluruhan karakteristik pelayanan barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan ataupun kebutuhan yang tersirat seperti pendokumentasian dalam rumah sakit. Hal tersebut juga diperlukan pengukuran mutu dalam pelayanan rekam medis dengan standar (Cristasani, 2016).

Standar struktur merupakan standar yang menjelaskan peraturan sistem, kadang-kadang disebut juga sebagai masukan dan struktur. Termasuk kedalamannya hubungan organisasi, misi organisasi, kewenangan, komite-komite, personal, peralatan gedung, rekam medik, keuangan, perbekalan obat dan fasilitas. Standar struktur merupakan aturan main (Pohan, 2017).

Standar proses yaitu sesuatu yang menyangkut semua aspek pelaksanaan kegiatan layanan kesehatan. Melakukan prosedur dan kebijakan. Standar proses akan menjelaskan apa yang harus dilakukan. Bagaimana melakukannya dan bagaimana sistem kerjanya dengan kata lain, standar prosesnya adalah memainkan permainan (Pohan, 2017).

Standar keluaran dari hasil akhir atau akibat dari layanan kesehatan. Standar keluaran akan menunjukkan apakah layanan kesehatan berhasil atau gagal. Keluaran (hasil) adalah apa yang diharapkan untuk meningkatkan mutu (Pohan, 2017).

KESIMPULAN

Rekam medik sebagai suatu keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik laboratorium, diagnosis segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang di rawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat. Rekam medik merupakan dasar penentuan tindakan lebih lanjut dalam upaya pelayanan medik kepada seorang pasien. Strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan menerapkan dimensi

tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.

SARAN

Bagi pelayanan kesehatan terutama rekam medis perlu melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen guna memperbaiki mutu pelayanan yaitu pada komponen kenyamanan dan keamanan dokumen pasien serta kelengkapan dan ketepatan informasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Bensefia A, Zarrad A. A Proposed Layered Architecture to Maintain Privacy Issues in Electronic Medical Records. *E-Health Telecommun Syst Netw.* 2014;03(04):43–9.
- Christasani, PD & Satibi. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13 (1)
- Erlirianto, L. M., Ali, A. H. N., & Herdiyanti, A. (2015). The Implementation of the Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to Evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital. *Procedia Computer Science*, 72, 580–587.
- Ghanbari Z, Changizi N, Mazhari SR, Eftekhar T. Implementing of Electronic Medical Record in Pelvic Floor Ward: A Pilot Study. *Open J Obstet Gynecol.* 2015;05(06):319–23.
- Machmud, R. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat II* (2)
- Monalizabath, L., Holil, A. N., & Herdiyanti, A. (2015). Implementasi Kerangka Kerja Evaluasi Human , Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno, Jombang. 1–6.
- Muh Amin, Winny Setyonugroho, Nur Hidayah. 2021. Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 8 (1), 430-442, 2021
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* Jakarta : EGC
- Tjioptono, Fandi & Gregorius. (2016). *Service Quality & Satisfaction.* Edisi 4. Andi. Yogyakarta