

Analisis Kepuasan Petugas Rekam Medis Terhadap Kondisi Perubahan Menuju RME di RSKB Ring Road Selatan

Putri Yulia^{1*}, Rawi Miharti², Tria Harsiwi Nurul Insani³

^{1,2,3} STIKes Akbidyo

Email : putriyulia042@gmail.com

Abstract

Background: The digitalization of healthcare services through Electronic Medical Records (EMR) is a strategic step to improve efficiency, service quality, and patient data management. However, a preliminary study conducted at RSKB Ring Road Selatan shows that the transition from manual medical records to EMR still faces various challenges, especially for medical record staff who play a frontline role in documentation and data processing.

Objective: This study aims to examine the implementation process of EMR and analyze the satisfaction of medical record staff regarding the transition towards EMR from the perspective of internal service quality.

Methods: This research uses a qualitative approach with six informants. Data were collected through interviews and observations and supported by a questionnaire.

Results: The results show that medical record staff were not fully involved in the planning and development of the EMR system, which was mostly handled by the IT team and vendors. Challenges include the system not being fully integrated and reporting still done manually. The level of staff satisfaction based on internal service quality aspects varied: they were moderately satisfied with employee empowerment, internal communication, teamwork, and rewards, but dissatisfied with training and development.

Conclusion: The implementation still needs strengthening in terms of staff involvement, improved internal communication, and capacity building through training. Staff satisfaction is an important indicator for the success of the hospital's digital transformation.

Keywords: Job Satisfaction, Electronic Medical Records, Digital Transformation, Internal Service Quality.

Abstrak

Latar Belakang: Digitalisasi layanan kesehatan melalui Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan pengelolaan data pasien. Namun, hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan di RSKB Ring Road Selatan transisi dari rekam medis manual ke RME masih menghadapi berbagai tantangan khususnya bagi petugas rekam medis yang berperan sebagai garda terdepan dalam pendokumentasian dan pengolahan data.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses implementasi RME dan menganalisis kepuasan petugas rekam medis terkait kondisi perubahan menuju RME dari aspek kualitas layanan internal.

Metode: Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi serta menggunakan angket sebagai data pendukung.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas rekam medis belum sepenuhnya dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengembangan sistem RME yang sebagian besar ditangani oleh tim IT dan vendor. Kendala yang masih dihadapi antara lain sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi, dan pelaporan yang masih manual. Tingkat kepuasan petugas berdasarkan aspek kualitas layanan internal mendapatkan berbagai tanggapan yaitu pada aspek pemberdayaan

pegawai cukup puas, aspek komunikasi internal cukup puas, aspek kerjasama tim cukup puas, aspek penghargaan cukup puas, dan aspek pendidikan dan pelatihan tidak puas.

Kesimpulan: Implementasi masih memerlukan penguatan dalam hal keterlibatan petugas, peningkatan komunikasi internal, dan pengembangan kapasitas melalui pelatihan. Tingkat kepuasan petugas menjadi indikator penting untuk keberhasilan transformasi sistem digital di rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan kerja, Rekam Medis Elektronik, Transformasi Digital, Kualitas Layanan Internal.

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis, perkembangan teknologi digital dalam masyarakat menyebabkan perubahan digitalisasi pelayanan kesehatan rumah sakit sehingga rekam medis perlu dilaksanakan secara elektronik dengan menggunakan asas kerahasiaan, keamanan data dan informasi. Rekam medis elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat melalui sistem elektronik yang dirancang khusus untuk penyelenggaraan rekam medis. Rumah sakit perlu memikirkan kematangan dalam mempersiapkan penggunaan rekam medis elektronik, dimulai dari sistem yang aman dan memudahkan didorong dengan kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni disertai dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang implementasi rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik yang berbasis sistem dengan segala kompleksitasnya juga menuntut pengguna untuk memahami setiap alur pencatatan hingga tersimpannya data pasien dengan benar. Penilaian internal terhadap pelayanan rekam medis diperlukan sebagai upaya dalam meningkatkan mutu layanan rekam medis di rumah sakit. Penilaian mutu pelayanan kesehatan juga dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan tenaga medis terhadap pelayanan rekam medis (Fathoni & Akhmadi, 2017).

Hasil penelitian Rachmawati dkk (2021), menyebutkan bahwa tingkat kepuasan kerja petugas rekam medis tergolong sedang (83,3%), karena mayoritas petugas merasa cukup puas dengan pekerjaannya meskipun belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, sedangkan tingkat kinerja petugas rekam medis tergolong tinggi (50%) dan hasil uji korelasi *spearman rank* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kategori sedang antara kepuasan kerja dengan kinerja petugas rekam medis dengan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,006 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,487.

RSKB Ring Road Selatan adalah rumah sakit tipe C yang berada di Jalan Ring Road Selatan, Glugo, Panggunharjo, Kapanewon Sewon, Kabupaten Bantul yang sudah tersertifikasi dan lulus akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Nasional Tingkat

Madya. RSKB Ring Road Selatan telah melaksanakan transformasi sistem rekam medis dari manual ke elektronik sebagai bagian dari upaya modernisasi sistem informasi kesehatan. Terdapat beberapa kendala yaitu sistem RME yang ada di RSKB Ring Road Selatan belum sepenuhnya terintegrasi sehingga menyebabkan petugas rekam medis harus melakukan pencatatan ganda (*double job*), dokter dan petugas kesulitan dalam mengakses riwayat pasien secara menyeluruh dan bisa berpotensi memperlambat dalam pengambilan keputusan, potensi ketidaksesuaian data karena pencatatan yang dilakukan di beberapa sistem. Peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian ini karena perubahan dari rekam medis manual menuju ke RME di RSKB Ring Road Selatan masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan, khususnya bagi petugas rekam medis yang berperan sebagai gerda terdepan dalam pendokumentasian data pasien.

METODE

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Arikunto (2013), penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Unit Rekam Medis RSKB Ring Road Selatan yang berlokasi di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan selama tiga bulan, yaitu pada Februari hingga April 2025.

Populasi dan Sampel

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh petugas rekam medis di RSKB Ring Road Selatan yang berjumlah 6 orang. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive dengan kriteria petugas yang secara langsung terlibat dalam pengelolaan rekam medis manual maupun dalam proses transisi menuju rekam medis elektronik. Objek penelitian ini adalah kondisi perubahan menuju implementasi RME di lingkungan rumah sakit tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pedoman wawancara kepada seluruh petugas rekam medis, dan melakukan observasi langsung terhadap proses dan infrastruktur rekam medis, serta menggunakan angket tertulis yang disusun berdasarkan indikator kepuasan kerja. Metode pengumpulan data pada penelitian ini mengadopsi penelitian Pratiwi et al. (2022).

Instuemen Penelitian

Pedoman Wawancara

Wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi. Penelitian ini mengadopsi dari pedoman wawancara penelitian Pratiwi dkk (2022), yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas aspek pelayanan internal (INTQUAL) yang terdiri dari aspek pemberdayaan pegawai, komunikasi internal, kerja sama tim, penghargaan, serta pendidikan dan pelatihan yang akan diajukan kepada narasumber. Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan angket sebagai data pendukung yang memperkuat dan melengkapi informasi yang diperoleh.

Pedoman Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh indra, jadi mengobservasi apat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan checklist observasi kondisi perubahan rekam medis manual menuju ke RME di RSKB Ring Road Selatan.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis dengan cara merangkum informasi penting, menyajikannya dalam bentuk naratif dan visual, serta menarik kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang ditemukan, guna memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan petugas rekam medis dalam proses perubahan menuju RME.

HASIL

Proses Implementasi Rekam Medis

Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di RSKB Ring Road Selatan dimulai sejak 2023 sebagai bagian dari modernisasi sistem informasi kesehatan. Meski sudah diterapkan di layanan rawat jalan dan IGD, layanan rawat inap masih menggunakan pencatatan manual. Sistem RME belum sepenuhnya terintegrasi, terutama untuk pelaporan, sehingga proses pelaporan masih dilakukan secara manual dan kurang efisien.

RSKB telah menyusun master plan implementasi sejak 2021, namun perencanaannya belum mencakup seluruh tahapan secara detail, sehingga pelaksanaan di lapangan belum optimal. Infrastruktur seperti komputer dan jaringan dinilai cukup memadai, dan SOP

pelayanan rekam medis sudah tersedia. Kerja sama antar petugas juga terlihat solid dalam mendukung transisi ke sistem digital.

Meskipun petugas sudah cukup terbiasa menggunakan sistem, keterlibatan mereka dalam perencanaan dan pengembangan sistem masih minim. Sosialisasi dan pelaporan perkembangan sistem juga belum optimal, sehingga pemahaman petugas terhadap arah implementasi RME masih terbatas. Selain itu, pelatihan teknis masih kurang, menjadi salah satu faktor ketidakpuasan petugas dalam proses perubahan menuju sistem RME.

Kepuasan Petugas Rekam Medis Terhadap Kondisi Perubahan Menuju RME Dari Aspek *Internal Service Quality*

Petugas rekam medis di RSKB Ring Road Selatan merasa cukup puas terhadap aspek pemberdayaan pegawai karena mereka diberikan kewenangan sesuai dengan SOP yang ada. Dalam hal aspek komunikasi internal, petugas juga merasa cukup puas. Aspek kerja sama tim petugas juga merasa cukup puas karena kekompakan dan sikap saling membantu antar tim. Untuk aspek penghargaan, petugas merasa cukup puas dengan tunjangan dan penghasilan yang diterima. Namun, pada aspek pendidikan dan pelatihan, petugas merasa tidak puas karena pelatihan yang diberikan masih sangat terbatas.

PEMBAHASAN

Proses Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME)

RSKB Ring Road Selatan mulai merencanakan implementasi RME sejak 2021 dan mulai diterapkan pada 2023. Sistem saat ini telah digunakan di IGD dan rawat jalan, namun rawat inap masih manual. RME sudah terhubung ke sistem penjaminan, tetapi belum mendukung pelaporan internal secara otomatis, sehingga pelaporan masih manual dan berisiko kesalahan. Pengembangan sistem masih terus dilakukan bersama vendor.

Sebagian besar petugas rekam medis merasa tidak dilibatkan dalam perencanaan dan pengembangan sistem, karena prosesnya ditangani oleh tim IT dan vendor. Petugas juga belum memahami arah dan tahapan RME secara menyeluruh akibat kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, keterlibatan petugas dan koordinasi dengan vendor perlu ditingkatkan, termasuk penambahan fitur pelaporan otomatis.

Sesuai PERMENKES No. 24 Tahun 2022, seluruh fasilitas layanan kesehatan wajib menerapkan RME paling lambat 31 Desember 2023. Implementasi RME tidak hanya soal perangkat, tetapi juga kesiapan SDM, pelatihan berkelanjutan, SOP, dan tata kelola organisasi.

Kepuasan Petugas Rekam Medis Terhadap Perubahan Menuju RME Ditinjau dari Aspek Internal Service Quality

Pemberdayaan Pegawai

Petugas rekam medis merasa cukup puas karena memiliki kewenangan menyelesaikan tugas sesuai SOP dan merasa pekerjaan sesuai keterampilan. Mereka juga merasa percaya diri dan nyaman menyampaikan ide. Namun, beberapa SOP belum tersosialisasi dan tidak sesuai kondisi lapangan, serta respon terhadap masukan dinilai lambat. Hal ini mendukung temuan Pratiwi dkk (2022) dan Wibowo dkk (2020), yang menekankan pentingnya kejelasan struktur kerja dan pelibatan pegawai dalam pengambilan keputusan. Disarankan pembentukan tim khusus untuk memperbarui SOP secara partisipatif.

Komunikasi Internal

Sebagian besar petugas merasa komunikasi antar petugas dan dengan atasan sudah cukup efektif. Namun, terdapat kendala dalam kecepatan respon serta kurangnya pelibatan dalam perubahan SOP. Hasil ini sesuai dengan Indramanto (2023) dan Fatmawati (2022) yang menekankan pentingnya komunikasi vertikal dan horizontal dalam organisasi. Disarankan rumah sakit menyediakan forum komunikasi antar petugas untuk menyatukan pemahaman terkait penggunaan RME.

Kerjasama Tim

Kerjasama tim dinilai cukup baik karena adanya kekompakan, dukungan, dan rasa tanggung jawab. Namun, terdapat perbedaan pemahaman antar petugas. Pratiwi dkk (2022) dan Anhar & Aprianti (2023) menyatakan bahwa kerjasama tim sangat penting untuk efisiensi kerja. Disarankan dibentuk grup komunikasi khusus untuk menyampaikan kendala teknis dan memperkuat koordinasi antar tim.

Penghargaan

Tunjangan dinilai memadai dan tepat waktu, namun petugas merasa gaji pokok belum memperhatikan perbedaan tingkat pendidikan dan jabatan. Temuan ini sejalan dengan Dima (2022) dan Putriana dkk (2024) yang menyoroti pentingnya keadilan kompensasi. Disarankan evaluasi sistem gaji dengan mempertimbangkan beban kerja dan kompetensi individu.

Pendidikan dan Pelatihan

Sebagian besar petugas tidak puas karena pelatihan hanya diberikan kepada kepala instalasi dan bersifat sosialisasi, bukan teknis. Hasil ini tidak mendukung temuan Gugun (2021) yang menekankan pentingnya pelatihan dalam pengembangan SDM. Diperlukan

pelatihan teknis berbasis simulasi yang menyeluruh dan berkelanjutan bagi seluruh petugas.

KESIMPULAN

Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di RSKB Ring Road Selatan telah dilakukan sejak 2023, namun masih menghadapi beberapa kendala seperti sistem yang belum terintegrasi penuh, kesulitan dalam menarik data untuk pelaporan internal, serta penggunaan pencatatan manual di pelayanan rawat inap. Selain itu, keterlibatan petugas rekam medis dalam perencanaan dan pengembangan sistem masih minim, sehingga pemahaman mereka terhadap arah dan tujuan implementasi belum optimal.

Dari aspek kualitas pelayanan internal, kepuasan petugas rekam medis secara umum tergolong cukup baik, terutama dalam hal pemberdayaan, komunikasi internal, kerja sama tim, serta penghargaan berupa tunjangan dan penghasilan. Namun, ketidakpuasan muncul pada aspek pendidikan dan pelatihan karena kurangnya pelatihan teknis terkait penggunaan sistem RME.

DAFTAR PUSTAKA

- Anhar, A., & Aprianti, R. (2023). *Pengaruh Komunikasi dan Teamwork terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Bima*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 25–32.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian* (P. A. Mahasatya (ed.)). PT Rineka Cipta.
- Clarissa, C., & Valentina, F. D. (2025). Ketidaksiapan sistem dan SDM dalam menjaga keamanan data pasien: Implementasi rekam medis elektronik di Indonesia dan dunia. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 13(2), 45–59.
- Dima, R. P. (2022). Analisis Faktor Quality Of Work Life (Qwl) yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Rekam Medis di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Bisman - Jurnal Bisnis & Manajemen*, 7(1), 70. <https://doi.org/10.32511/bisman.v7i1.941>
- Fathoni, Z. A. N., & Akhmadi, A. (2017). Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 154. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30329>
- Gugun, L. K. P. (2021). *Evaluasi Pelatihan Peningkatan Kompetensi Petugas Rekam Medis di Puskesmas Cangkol Lina Khasanah*. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan ss12*, 511–515.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Sudi Kasus* (N. A. Rahma (ed.); 1st ed.). Literasi Nusantara.
- Indramanto, D., Hasyim, W. D. P. (2023). Determination of Leadership Style System with Rewards, Penalties Influence Hospital Employees' Job Satisfaction Index. *Journal Health Sains*. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i3.854>.
- Manda, B. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170.
- Muhlizardy, A. N., Meisari, W. A., & Rochani, D. (2024). Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*

- Nilawati, W. (2022). Kepuasan kerja karyawan bagian rekam medis pada RSUD Blambangan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 62–65. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i1.2237>
- Notoatmodjo, P. D. S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (J. PT Asdii Mahasatya (ed.); 2nd ed.). PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Pratiwi, L., Fitriani, H., & Anggraini, D. D. (2023). Analisis Deskriptif Kepuasan Perawat Terhadap Mutu Layanan Rekam MEDIS. *[Manuju: Malahayati Nursing Journal]*, 5(9), 3167–3177.
- Pratiwi, N., Golo, Z. A., & Subinarto, S. (2022). Tinjauan Kualitas Layanan Internal di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), 134–140. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.442>
- Purbobinuko Kurnia Z., & Wurianing R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(2), 2655–9129.
- Putriana, A., Erlindai, E., & Febryo Siburian. (2024). Tinjauan Pemberian Kompensasi Terhadap Produktifitas Kerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Tere Margareth Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 9(1), 107–114. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v9i1.1306>
- Rachmawati, D., Farlinda, S., Sugeng, S., & Alfiansyah, G. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 194–202. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i2.1984>
- Sabaguna, F. S. (2008). *Rekam Medis Terkomputerisasi* (F. S. Boy S. Sabarguna (ed.); 1st ed.). Universitas Indonesia (UI-Press).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Prof. Dr. Sugiyono (ed.); 4th ed.). ALFABETA, cv.
- Tuti Setyorini, Janri Delastriani Manafe, & Indawati Jauhar Nino. (2022). The Role of Organizational Commitment and Organization Culture Toward Job Performance. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i3.012>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit 2009. Jakarta. (<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-44-2009-rumah-sakit>)
- Wahyu Tegar. (2021). *Manajemen Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan* (T. Wahyu (ed.); 1st ed.). indomedia pustaka.