

GAMBARAN PENERAPAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP EFEKTIVITAS WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA GORONTALO

Nurfadila Djailolo^{1*}, Moh. Ichsan A. Antu², Rismunandar Katili³

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Bakti Nusantara Gorontalo^{1,2,3}

*Corresponding Author : nurfadila.djailolo@gmail.com

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan inovasi digital dalam pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam menekan waktu tunggu pasien. Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo mulai menerapkan RME sejak Maret 2023 untuk mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala dari aspek struktur, proses, dan hasil pelayanan. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan RME terhadap efektivitas waktu tunggu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo. Metode Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi, dengan informan terdiri atas petugas pendaftaran, kepala instalasi rekam medis, duta Mobile JKN, dan pasien rawat jalan. Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan kerangka Donabedian (struktur, proses, hasil). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan RME memberikan perubahan positif dalam mempercepat proses pendaftaran dan memudahkan akses data pasien, sehingga waktu tunggu berkurang dibandingkan sistem manual. Namun, kendala masih dijumpai pada keterbatasan sarana komputer, gangguan jaringan internet, serta error sistem yang menyebabkan keterlambatan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan perbaikan meski belum optimal. Kesimpulannya penerapan RME di Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo mampu meningkatkan efektivitas waktu tunggu pasien rawat jalan, meskipun diperlukan peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, dan penguatan sistem agar manfaatnya lebih maksimal.

Kata kunci : mutu pelayanan, pelayanan rawat jalan, rekam medis elektronik, waktu tunggu

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMR) are a digital innovation in healthcare services expected to improve service efficiency, particularly in reducing patient waiting times. Bhayangkara Hospital Gorontalo began implementing EMR in March 2023 to accelerate the outpatient registration process. However, in practice, several obstacles remain in terms of structure, process, and service outcomes. This study aims to describe the implementation of EMR and its effect on the effectiveness of outpatient waiting times at Bhayangkara Hospital Gorontalo. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document review, involving registration officers, the head of the medical records unit, Mobile JKN representatives, and outpatient service users as informants. Data were analyzed thematically using Donabedian's framework, which consists of structure, process, and outcome components. The findings indicate that EMR implementation has had a positive impact by accelerating the registration process and improving access to patient data, thereby reducing waiting times compared to the previous manual system. Nevertheless, several challenges remain, including limited computer facilities, unstable internet connectivity, and system errors that occasionally delay services. Patient satisfaction levels have shown improvement, although they have not yet reached optimal standards.

Keywords : electronic medical records, waiting time, outpatient services, service quality

PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit merupakan komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan layanan komprehensif, deteksi dini dan

pencegahan penyakit, serta penjangkauan kepada masyarakat umum. Selain itu, rumah sakit berfungsi sebagai tempat pengajaran bagi penyedia layanan kesehatan dan pendidikan kedokteran. WHO menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah aman, efektif, tepat waktu, efisien, berpusat pada pasien, dan terintegrasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, WHO juga mendorong pemanfaatan teknologi digital dan inovasi sebagai sarana meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, terutama di daerah terpencil dan kurang terlayani.

Perkembangan teknologi digital yang terus berkembang memberikan dampak signifikan dalam berbagai lini kehidupan dan tidak lain dalam ruang lingkup kesehatan. Digitalisasi kesehatan menjadi langkah inovasi guna mengoptimalkan pelayanan kesehatan. Salah satu implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan ialah pengaplikasian rekam medis elektronik, sebagai upaya peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, aksesibilitas dan mutu pelayanan kesehatan. Dengan dihadirkannya digitalisasi dalam dunia kesehatan, sistem kesehatan yang teraplikasikan mendukung kebutuhan masyarakat. Di tengah perkembangan era globalisasi serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, berbagai dampak dan manfaat telah dirasakan dalam kehidupan manusia, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Penerapan teknologi di negara-negara maju maupun berkembang telah membawa perubahan signifikan, salah satunya dalam pengelolaan rekam medis. Rekam medis merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena berfungsi untuk mencatat, merekam dan mengelola informasi pasien. Informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat dibutuhkan untuk menunjang proses pengambilan keputusan klinis secara efisien dan efektif.

Untuk mendukung pengolahan data yang cepat dan tepat di sarana pelayanan kesehatan, dibutuhkan sistem yang mampu membantu proses kerja rekam medis secara lebih akurat dan efisien. Sistem ini harus mampu mengelola data dengan teknologi yang canggih, efektif dan tepat waktu, sehingga informasi yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan mendukung efisiensi pelayanan. Dengan dekimian, dikembangkanlah sistem RME sebagai solusi digital dalam pengelolaan informasi pasien Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan Gawat Darurat. Dalam menjalankan upaya kesehatan rumah sakit memerlukan upaya penunjang yaitu salah satunya unit rekam medis.

Dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu, rekam medis elektronik menghilangkan kebutuhan akan distribusi manual yang memakan waktu bagi pasien. Kecepatan pelayanan yang sebelumnya dipengaruhi oleh proses distribusi manual rekam medis, dapat ditingkatkan dengan adopsi RME yang juga memungkinkan akses yang cepat dan mudah oleh pengguna yang berbeda dengan otoritas yang relevan. RME juga mempermudah pekerjaan dokter dengan memberikan akses yang cepat dan mudah ke data medis relevan. Rumah sakit Bhayangkara Gorontalo merupakan unsur pelaksanaan di bawah bidang kedokteran dan kesehatan polda Gorontalo yang bertugas dan bertangung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan terhadap tugas operasional polri. Rumah sakit Bhayangkara Gorontalo merupakan rumah sakit rujukan tipe C milik kepolisian daerah Gorontalo pada Tanggal 01 bulan juli tahun 2021 yang berlokasi di Jl. Runi S. Kabli No 10, Desa Hutuo, Kecamatan Limboto, kab Gorontalo, Provinsi Gorontalo dengan luas tanah 31,924 m² dan luas bangunan seluas 10,000 m².

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada petugas pendaftaran di unit rekam medis, khususnya bagian pendaftaran rawat jalan pada 9 April 2025 diketahui bahwa rumah sakit Bhayangkara Gorontalo telah menggunakan sistem RME sejak Maret 2023. Sebelum itu, proses pendaftaran masih bersifat manual dengan waktu tunggu rata-rata 10–15 menit. Diterapkannya RME bertujuan untuk mempercepat verifikasi data pasien,

mengurangi kesalahan pencatatan dan memperpendek waktu tunggu. Perubahan sistem ini membawa dampak nyata, terutama dalam hal efisiensi pelayanan. Sebelumnya, pencatatan dan pencarian data dilakukan secara manual, yang memperlambat proses dan menyebabkan antrean pasien semakin panjang serta keterlambatan dalam pelayanan medis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan RME yang di lihat berdasarkan aspek-aspek teori Donabedian. Pada aspek struktur, masih terdapat keterbatasan fasilitas seperti jumlah komputer yang terbatas, server yang sering lambat, serta jaringan internet yang tidak stabil, terutama saat banyak pasien melakukan pendaftaran secara bersamaan. Pada aspek proses, pelayanan pendaftaran dirasakan pasien masih lambat karena persepsi pasien terhadap waktu tunggu belum berubah, disebabkan adanya bottleneck di area pendaftaran serta gangguan teknis saat operasional. Sistem RME juga masih kerap mengalami error atau hang, yang menyebabkan proses pendaftaran tertunda. Pada aspek hasil tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran belum mengalami peningkatan yang signifikan. Beberapa pasien masih merasa bingung atau terganggu dengan penerapan sistem baru ini yang belum berjalan optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dan pengaruhnya terhadap efektivitas waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan RS Bhayangkara Gorontalo. Lokasi penelitian berada di unit rawat jalan pada loket pendaftaran, dengan waktu pengumpulan data mulai April hingga Mei 2025. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi dengan teknik purposive sampling. Subjek penelitian meliputi petugas pendaftaran, petugas rekam medis, duta Mobile JKN, petugas farmasi, petugas poliklinik, serta pasien yang menggunakan layanan RME, sedangkan objek penelitian adalah efektivitas waktu tunggu pendaftaran pasien setelah penerapan RME. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, sementara data sekunder berasal dari dokumen resmi rumah sakit, laporan waktu tunggu, serta literatur ilmiah terkait. Pengolahan data dilakukan melalui reduksi data untuk menyaring informasi relevan, kemudian disajikan secara narasi deskriptif berdasarkan tema seperti alur pelayanan, perubahan setelah RME, dampak terhadap waktu tunggu, dan kendala teknis. Validasi data dilakukan dengan triangulasi sumber dan peningkatan ketekunan pengamatan agar hasil penelitian akurat, konsisten, dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo dengan judul penelitian “Gambaran Penerapan Rekam Medis Elektronik Terhadap Efektivitas Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo” maka diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Wawancara Aspek Struktur Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik dan Efektifitas Waktu Tunggu Pelayanan Pasien

No	Variabel/pertanyaan	Skrip Jawaban
1	Kapan Rumah sakit menggunakan RME ?	<p>“Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo mulai menggunakan RME sejak bulan Maret tahun 2023.”</p> <p>Informan kunci H.D</p> <p>“Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo mulai menggunakan RME sejak Maret 2023”</p>

		Infoman utama F.A.D
2	Apa saja hal-hal yang harus di perhatikan dalam pelaksanaan RME ?	<p><i>“Dalam pelaksanaan RME, hal yang perlu diperhatikan adalah mengikuti pelatihan penggunaan sistem, memahami alur kerja yang baru, serta memastikan ketersediaan perangkat seperti komputer dan jaringan internet yang mendukung.”</i></p> <p>Informan kunci H.D</p> <p><i>“Dalam pelaksanaan RME, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu mengikuti pelatihan penggunaan sistem, memahami alur kerja yang baru, serta memastikan ketersediaan sarana pendukung, seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang memadai.</i></p> <p>Informan utama F.A.D</p> <p><i>“Sebelum memulai pelayanan, penting untuk memastikan jaringan internet stabil dan sistem RME tidak mengalami gangguan. Pengecekan ini perlu dilakukan agar saat pelaksanaan RME tidak terjadi kendala seperti sistem error atau lambat.”</i></p> <p>Informan pendukung Z.M</p> <p><i>“Eee menurut saya yaitu jaringan sih karena kalau jaringan buruk itu kan dia bisa memper hambat sistem RME.”</i></p> <p>Informan pendukung F.P</p> <p><i>“Yaitu jaringan di pastikan sudah baik.”</i></p> <p>Informan pendukung J.Y</p>
3	Menurut Anda kondisi peralatan dan jaringan internet yang digunakan sekarang? Sudah cukup membantu atau belum?	<p><i>“Jaringan internet di rumah sakit ini sudah cukup baik karena kami memiliki tim IT sendiri. Apabila terjadi gangguan jaringan, tim IT akan segera turun tangan untuk melakukan perbaikan sehingga tidak memerlukan waktu lama. Saat ini, kondisi peralatan yang digunakan juga sudah memadai”</i></p> <p>Informan kunci H.D</p> <p><i>“Jaringan di rumah sakit sudah cukup baik karena didukung oleh tim IT khusus. Apabila terjadi gangguan, penanganan dapat dilakukan dengan cepat sehingga tidak menghambat pelayanan. Saat ini kondisi jaringan maupun peralatan yang tersedia juga sudah memadai.”</i></p> <p>Informan Utama F.A.D</p> <p><i>“Sudah cukup membantu karna rumah sakit sudah menyediakan wifi untuk kelancara sistem RME.”</i></p> <p>Informan pendukung Z.M</p> <p><i>“kalau untuk sekarang kondisi untuk jaringan internet yang di gunakan itu menurut saya sudah cukup membantu sih.”</i></p> <p>Informan pendukung F.P</p> <p><i>“Sangat membantu tapi kadang masih terjadi lambat jaringan di jam-jam sibuk .”</i></p> <p>Informan pendukung J.Y</p>
4	Apa saja kendala-kendala yang di hadapi dalam penerapan RME? dan bagaimana cara menghadapinya?	<p><i>“Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan RME antara lain gangguan pada sistem BPJS yang tiba-tiba mengalami error atau down. Selain itu, sering ditemukan ketidaksesuaian data pasien antara sistem BPJS dan identitas pada KTP, sehingga perlu dilakukan konfirmasi ulang kepada pihak BPJS atau pasien untuk menyesuaikan dengan data kependudukan yang benar. Kendala jaringan juga kadang terjadi, meskipun jarang.”</i></p> <p>Informan kunci H.D</p> <p><i>“Salah satunya itu jaringan jadi ketika jaringan putus atau terjadi gangguan kalau untuk kendala di sistem untuk saat ini alhamdulilah tidak ada.”</i></p> <p>Informan utama F.A.D</p> <p><i>Dalam penerapan RME, kendala yang sering muncul adalah masalah teknis pada sistem, seperti surat kontrol pasien yang tidak muncul atau dokter yang tidak tersedia di sistem. Untuk mengatasi masalah ini, biasanya petugas langsung melapor ke BPJS dan menyertakan bukti berupa screenshot saat masalah terjadi. Jika</i></p>

surat kontrol tidak bisa diakses, petugas akan menerbitkannya langsung melalui aplikasi atau sistem komputer.

Informan pendukung Z.M

“di bagian jaringan yang kurang stabil itu tentu bisa memperlambat terus di bagian komputer kalau bisa di apa ee di tambahkan lebih supaya tidak memperlambat antrian itu saja”

Informan pendukung F.P

“Kendalanya itu hanya di bagian jaringan saja selain tidak ada sih.”

Informan pendukung J.Y

5. Apakah ada pelatihan khusus dalam petugas yang bertanggung jawab terhadap RME ?
- “Tidak ada pelatihan khusus , tapi ee setiap harinya kami itu dibantu dari pihak ke tiga yang melakukan kerja sama dengan ee RME itu selalu ada pendampingan ee masalah – masalah yang tejadi di lapangan langsung dibantu dan di atasi dengan tim vendor.”*

Informan kunci H.D

“Kami biasanya mengikuti pelatihan khusus yang diselenggarakan oleh pihak vendor, terutama jika terdapat hal-hal baru atau penerapan sistem yang baru. Dalam situasi tersebut, pelatihan akan diadakan untuk memastikan petugas memahami perubahan yang diterapkan.”

Informan utama F.A.D

“ kami tidak mendapatkan pelatihan cuman di adakan seperti seminar dan di jelaskan secara bersama dan juga di pandu.”

Informan pendukung Z.M

- 6 Apa saja manfaat yang di rasakan setelah penerapan RME ?
- “Alhamdulillah, dampaknya sangat baik bagi petugas yang bersentuhan langsung dengan RME. Dalam proses pendaftaran maupun pengisian data, petugas dapat langsung melakukan input melalui perangkat elektronik seperti handphone, laptop, maupun tablet.”*

Informan kunci H.D

“Manfaatnya, pendaftaran jadi lebih cepat, nggak perlu cari data manual lagi, dan semuanya terasa lebih praktis.”

Informan utama F.A.D

“Penerapan RME memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi penggunaan alat tulis kantor, serta memudahkan petugas karena tidak perlu menulis secara manual. Selain itu, pasien tidak lagi dibebani untuk membawa dokumen fisik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis.”

Informan pendukung Z.M

“Waktu tunggu pasien sudah lebih cepat.”

Informan pendukung F.P

“Mempercepat proses pelayanan karena dengan data pasien yang mudah di akses.”

Informan pendukung J.Y

- 7 Bagaimana penggunaan aplikasi Mobile JKN atau sistem antrian elektronik berpengaruh pada kelancaran pelayanan menurut anda?
- “Penggunaan aplikasi Mobile JKN sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Pasien tidak perlu lagi mengantre panjang karena mendapatkan nomor antrian secara digital. Proses pendaftaran juga lebih cepat, cukup dengan check-in dan verifikasi di tempat.”*

Informan kunci H.D

Berpengaruh karna pasien- pasien tidak perlu lagi antrian Panjang karena untuk pasien mobile jkn itu dia sudah dapat antrian tersendiri serta mempermudah kami pada saat pendaftaran jadi pasien cuman tingal cek in ferivikasi selesai

Informan utama F.A.D

“Untuk penggunaan jkn itu saat ini alhadulilah berjalan dengan baik , lancar karena torang juga sudah menerapkan sudah wajib menggunakan apklikasi mobile jkn.”

Informan pendukung Z.M

“Sudah cukup membantu untuk mempercepat karena di samping ada petugas Malukan pendaftaran pakai komputer eee pasien juga bisa melakukan pendaftaran sendiri menggunakan mobile jkn.”

Informan pendukung F.P

8	Bagaimana pelatihan/pemahaman petugas farmasi terhadap sistem RME, yang berpengaruh pada kecepatan pelayanan	<p><i>“Waktu itu sebelum kita menggunakan RME pada bagian farmasi, itu bukan cuma farmasi tapi seluruh unit ruangan yang berkaitan dari administrasi IGD sampai administrasi rawat inap, semua dipelajari dan diberikan latihan, namun dari vendor itu belum memberikan sertifikatnya kepada teman-teman di unit instalasi yang terkait. Terus untuk kendala yang pernah terjadi sebelumnya itu tentang adanya miss di bagian sistem tentang nominal harga obat, di situ kita langsung menghubungi pihak vendor, dan pada saat itu pihak vendor langsung membantu kami menyelesaikan dengan estimasi hanya 15 menit, jadi tidak terlalu lama, dan hasilnya pada saat dicek alhamdulillah sudah berjalan dengan lancar, dan kami sudah berikan kejelasan terkait masalah tersebut kepada pasien dan pasien pun menunggu.”</i></p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Kami diajarkan bagaimana cara menerima resep, memproses resep, sampai memberikan resep kepada pasien, jadi kami input resep di SIMRS.”</i></p> <p>Informan Utama N.D</p>
9	Ceritakan situasi ketika fasilitas pendukung (ruang tunggu, komputer, alat racik obat) tidak memadai, dan dampaknya terhadap pasien.	<p><i>“Pada saat sebelum kita membangun sistem di rumah sakit, pertama-tama kita menyediakan alatnya terlebih dahulu seperti komputer, adanya alat racik obat, tidak mungkin sebelum adanya komputer dan alat racik obat itu kita menyediakan pelayanan. Jadi otomatis sebelum melakukan pelayanan disediakan apa yang diperlukan dulu, kalau konteksnya tidak memadai alhamdulillah semua memadai, cuma kalau ada kendala dari tim farmasi di lapangan pasti langsung dilaporkan kepada staf manajemen dan masalah tersebut langsung diatasi, dan tidak terlalu berdampak pada waktu tunggu pasien karena biasanya selalu dicek rutin tiap minggu, semua instalasi sih, bukan cuma farmasi.”</i></p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Alhamdulilah sumuanya sudah memadai seumua alat racik juga sudah ada jaringan lancar.”</i></p> <p>Informan Utama N.D</p>
10	Ceritakan peran sumber daya manusia (dokter, perawat, administrasi) dalam mendukung kelancaran waktu tunggu pasien di poli.	<p><i>“Telah berjalan dengan bagus karena, karena SDM kami itu telah mengikuti pelatihan dari pihak vendor untuk penerapan SIMRS.”</i></p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Peran sumber daya manusia di poliklinik cukup membantu kelancaran pelayanan. Petugas yang sudah terbiasa menggunakan sistem dan sigap dalam melayani pasien membuat proses pendaftaran hingga pemeriksaan jadi lebih cepat, sehingga waktu tunggu pasien juga lebih singkat.”</i></p> <p>Informan Utama S.D</p>
11	Ceritakan pengalaman Anda mengenai ketersediaan komputer, jaringan internet, dan sistem RME di poliklinik.	<p><i>“Jaringan di bagian poliklinik sudah lancar karena di rumah sakit kami ini sudah menyedian wifi jadi sampai sekrang alhamdulillah lancar-lancar.”</i></p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Ketersediaan komputer di sini cukup, dan jaringannya juga stabil, karena di tiap ruangan ada pakai wifi masing-masing, ada kabel LAN-nya.”</i></p> <p>Informan Utama S.D</p>
12	Bagaimana fasilitas yang tersedia memengaruhi kelancaran pelayanan pasien di poli?	<p><i>“Kalau untuk saat ini fasilitasnya lumayan bagus dan cukup, dan untuk pelayanannya ke pasien juga tentunya bagus.”</i></p> <p>Informan Utama I.S</p>

Tabel 2. Hasil Wawancara Aspek Proses Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik dan Efektifitas Waktu Tunggu Pelayanan Pasien

No	Variabel/pertanyaan	Skrip Jawaban
1	Apakah pernah terjadi gangguan sistem saat proses pelayanan berlangsung? Jika iya, bagaimana cara mengatasinya?	<p>"Ya, gangguan sistem pernah terjadi. Namun, kami selalu siap menghadapi berbagai bentuk gangguan dalam proses pelayanan. Sebagai contoh, ketika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba, tim IT dan teknisi segera mengambil langkah antisipatif untuk mencegah gangguan lebih lanjut."</p> <p>Informan kunci H.D</p> <p>"Pernah, dan biasanya kami langsung menghubungi tim IT untuk memperbaikinya."</p> <p>Informan utama F.A.D</p> <p>"Untuk gangguan sistem itu pasti ada dan kami akan konfirmasi dengan tim IT di rumah sakit apakah itu masalah jaringan atau server dari rumah sakit"</p> <p>Informan pendukung Z.M</p> <p>"Pernah terjadi gangguan pada sistem pada saat pendaftaran."</p> <p>Informan pendukung F.P</p>
2	Menurut anda sistem pendaftaran elektronik ini membuat proses lebih cepat atau justru menjadi lebih rumit? Jelaskan alasannya.	<p>"Pada awalnya sistem pendaftaran masih dilakukan secara manual. Namun, seiring berjalananya waktu, rumah sakit mulai menerapkan sistem elektronik melalui SIMRS. Pada awal penerapan, petugas administrasi sempat merasa rumit, tetapi kini mereka sudah kompeten dalam melakukan pendaftaran pasien secara elektronik."</p> <p>Informan kunci H.D</p> <p>"Lebih cepat, karena sudah pakai sistem elektronik jadi semua data langsung muncul dan nggak perlu input manual lagi."</p> <p>Informan Utama F.A.D</p> <p>"Sistem pendaftaran elektronik mempercepat proses pelayanan karena banyak pasien telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Data pasien sudah tercatat sebelum tiba di fasilitas kesehatan, sehingga petugas tidak perlu menginput data secara manual dan waktu antrean pun berkurang."</p> <p>Informan Pendukung Z.M</p> <p>"proses pelayanan itu lebih cepat karena kan sudah elektronik jadi bisa mempercepat."</p> <p>Informan Pendukung J.Y</p>
3	Bagaimana anda menilai kecukupan jumlah petugas untuk melayani pasien di jam-jam sibuk ?	<p>untuk petugas yang melakukan pelayanan di jam-jam sibuk bisa teratasi , teman-teman yang apa ee para petugas yang melakukan itu alhamdulilah sudah berkompeten jadi mereka bisa melayani dengan respon time yang cepat dan tepat</p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p>"Untuk saat ini, jumlah SDM sudah mencukupi, terutama pada jam-jam pelayanan. Setiap unit memiliki SDM yang memadai dan mampu mengatasi kebutuhan pelayanan di waktu-waktu sibuk."</p> <p>Informan Utama F.A.D</p> <p>"Cukup- cukup saja karna tidak di ketahui pasien yang datang dengan sebanyak apa dan biar sebanyak apapun pasien kami akan melayaninya."</p> <p>Informan Pendukung Z.M</p> <p>"Kalau menurut saya kalau untuk perlu di tambah 1 petugas dan komputer."</p> <p>Informan Pendukung F.P</p> <p>"Sudah cukup membantu"</p> <p>Informan Pendukung J.Y</p>
4	Bagaimana perubahan waktu tunggu pasien yang anda amati setelah penerapan RME?	<p>"Pada saat masih menggunakan sistem manual, waktu tunggu pasien cenderung lebih lama karena banyak berkas yang harus diisi, seperti identitas, nomor rekam medis, nomor asuransi, dan data pendukung lainnya. Setelah beralih ke sistem elektronik,</p>

proses menjadi lebih cepat. Petugas pendaftaran dapat merespons dengan baik, dan waktu tunggu untuk pasien rawat jalan sekitar tiga menit."

Informan kunci H.D

Dulu prosesnya masih manual, kami harus mencari status pasien terlebih dahulu melalui petugas rekam medis. Namun, sejak penerapan sistem Rekam Medis Elektronik (RME), setelah proses pendaftaran dan validasi selesai, pasien dapat langsung menuju poli yang dituju tanpa perlu mencari status secara manual."

Informan utama F.A.D

"Sudah cukup singifikan karena tidak akan lagi menunggu sesuai no antrian langsung akan melapor di loket pendaftaran."

Informan pendukung Z.M

"Lebih cepat di bandingkan dengan yang dulu masih pakai kertas."

Informan pendukung F.P

"Lebih cepat karna sekarang sudah pakai komputer."

Informan pendukung J.Y

- 5 Apa yang anda rasakan saat seluruh proses pendaftaran dilakukan secara digital atau sudah menggunakan RME?

"Petugas kini bekerja lebih cepat dan kesalahan penulisan dapat diminimalkan. Data pasien juga lebih mudah terbaca dibandingkan saat masih menggunakan pencatatan manual."

Informan Kunci H.D

"Saat ini program Duta Mobile JKN sudah berjalan dengan baik. Petugas Duta Mobile JKN membantu pasien, terutama pasien yang belum memahami penggunaan aplikasi, sehingga mempercepat proses pendaftaran, khususnya di rawat jalan. Kendala yang ditemui biasanya hanya pada pendaftaran awal, karena registrasi pertama di aplikasi memerlukan nomor handphone, nomor rekam medis, serta data identitas sehingga membutuhkan waktu sedikit lebih lama."

Informan Utama F.A.D

"Kendala biasanya dilaporkan ke BPJS dengan melampirkan bukti tangkapan layar saat masalah terjadi, seperti pasien yang tidak memiliki surat kontrol atau dokter yang tidak tersedia. Jika terkait surat kontrol, maka penerbitannya dilakukan melalui sistem. Sesuai aturan, pasien kontrol hanya berlaku satu minggu sekali. Namun, apabila pasien datang kembali pada hari ke-8 karena kesibukan, maka setelah pemeriksaan surat kontrol harus diterbitkan kembali."

Informan Pendukung Z.M

Selama ini sudah cukup membantu dalam mempercepat proses pendaftaran terutama itu di bagian pasien yang belum tau aplikasi mobile jkn kehadiran mereka itu sangat terasa ketika pasien datang ke fasyankes karena mereka membantu jika pasien merasa kesulitan terkait aplikasi

Informan pendukung F.P

"Menurut saya sudah Jauh lebih cepat dan praktis kerena tidak perlu lagi antri Panjang lagi."

Informan pendukung J.Y

- 6 Bagaimana peran duta Mobile JKN selama ini dalam membantu mempercepat proses pendaftaran? Sudah berjalan dengan baik atau masih ada kendala?

"Peran Duta Mobile JKN selama ini sangat membantu dalam mempercepat proses pendaftaran pasien melalui aplikasi. Pasien dibantu langsung oleh Duta Mobile JKN, sehingga alur pendaftaran menjadi lebih mudah. Namun, masih terdapat kendala di lapangan, seperti ketidaksesuaian nomor telepon, NIK yang sudah terdaftar, atau pasien yang belum pernah melakukan pendaftaran. Kendala tersebut segera dilaporkan kepada tim BPJS, dan respon yang cepat dari BPJS membuat proses pendaftaran tetap berjalan lancar."

Informan Kunci H.D

"Saat ini, program Duta Mobile JKN sudah berjalan dengan baik. Duta JKN proaktif mendatangi pasien dan membantu mereka,

terutama pasien yang belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini sangat membantu mempercepat proses pendaftaran di rawat jalan. Kendala yang biasa terjadi hanya saat pendaftaran pertama, karena proses registrasi di aplikasi membutuhkan waktu lebih lama, dengan memasukkan nomor handphone, nomor rekam medis, dan data ringkas lainnya."

Informan utama F.A.D

"Kendala yang terjadi dilaporkan kepada pihak BPJS dengan melampirkan tangkapan layar, seperti ketidaksesuaian data surat kontrol atau ketidakterediaan dokter. Jika terkait surat kontrol, maka surat akan diterbitkan ulang melalui sistem. Sesuai ketentuan, pasien kontrol dijadwalkan satu minggu sekali. Namun, jika pasien datang pada hari ke-8, surat kontrol perlu diperbarui setelah dilakukan pemeriksaan"

Informan pendukung Z.M

"Selama ini, kehadiran Duta Mobile JKN cukup membantu dalam mempercepat proses pendaftaran, terutama bagi pasien yang belum memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kehadiran mereka sangat dirasakan karena membantu pasien yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi di fasilitas pelayanan kesehatan."

Informan pendukung F.P

"Cukup membantu karena tidak lagi mengantri untuk mendaftar."

Informan pendukung J.Y

- 7 Ketika sistem bermasalah, apa langkah alternatif yang biasanya dilakukan, dan bagaimana dampaknya terhadap waktu tunggu pasien?

"Apabila sistem mengalami kendala, tim pendaftaran melakukan pencatatan manual terlebih dahulu, seperti nama pasien, nomor rekam medis, dan tanggal lahir. Cara ini dilakukan agar waktu tunggu pasien tetap cepat. Setelah sistem kembali normal, data tersebut segera dimasukkan kembali ke dalam pendaftaran elektronik oleh petugas administrasi."

Informan Kunci H.D

"Ketika terjadi gangguan pada sistem, kami segera menghubungi tim IT untuk melakukan perbaikan secepatnya"

Informan utama F.A.D

"Menghubungi tim IT dan dampaknya itu pasti mengangu proses pendaftaran yang sedang berlangsung."

Informan Pendukung Z.M

"Biasanya petugas menulis di ketas, dampaknya itu memperhambat pendaftaran."

Informan Pendukung F.P

- 8 Ceritakan alur pelayanan resep obat pasien sejak masuk ke farmasi hingga obat diterima setelah adanya RME.

"...alur penerimaan resep itu ada beberapa pintu masuk resep yang diterima, ada dari resep setelah operasi, resep dari rawat inap dan rawat jalan, resep dari poliklinik, IGD, jadi banyak alur masuknya resep, tapi teman-teman dari farmasi itu sebelum melakukan penyerahan obat itu pasti dikonfirmasi dulu kepada DPJP atau ke perawat di rawat inap, intinya saling koordinasi dengan masing-masing unit dalam melakukan penyerahan resep, dan untuk saat ini rumah sakit melakukan proses resep itu dari RME."

Informan Kunci H.D

"Alur pelayanan sudah cukup membantu karena pasien sudah tidak lagi membawa resep obat tinggal hanya menyebut nama langkapnya jadi petugas tinggal menulis nama pasien di sistem kemudian akan muncul resepnya."

Informan Utama N.D

- 9 Bagaimana proses input resep melalui sistem RME memengaruhi waktu tunggu pasien di farmasi?

"Alhamdulillah untuk waktu tunggu input resep itu cepat, karena kalau manual itu agak lama kalau ada 10 item resep atau obat, itu dulunya lama sekali apalagi ada kategori pagi, siang, sorenya, itu sangat menunggu lama lah untuk pasien. Tapi pada saat menggunakan RME itu DPJP saat melakukan pengresepannya itu

tidak lama jadi pasien tidak perlu menunggu lama lagi, karena stok-stok di RME itu sudah ada jadi DPJP tidak perlu konfirmasi dengan yang di unit farmasi lagi terkait ketersediaan stok obat.”

Informan Kunci H.D

“Alhamdulillah enggak sih, sudah sesuai semua, biasanya waktu itu harus kurang dari 30 menit, nah di sini waktu penyiapannya terbilang cepat semua, jadi tidak terbaca ada obat lebih dari 30 menit, kalau untuk obat racikan tidak bisa lebih dari 60 menit.”

Informan Utama N.D

10	Bagaimana koordinasi antara dokter, petugas farmasi, dan bagian lain mendukung kelancaran pelayanan resep obat?	<i>“...jadi teman-teman dari farmasi, dokter atau unit lainnya tentunya saling berkoordinasi, dibantu juga dengan telepon di masing-masing ruangan, jadi komunikasi berjalan dengan bagus. Dari pengalaman saya biasanya DPJP jantung itu yang paling sering mengganti resep tiap minggunya, jadi harus saling berkoordinasi dengan pihak farmasi apakah obatnya harus diganti atau bagaimana, dan alhamdulillah koordinasinya selalu berjalan lancar.”</i>
----	---	---

Informan Kunci H.D

“Karena sudah tidak lagi pakai resep, jadi bisa langsung dilihat dari umurnya, diagnosanya, dll. Kalau misalnya dokternya bingung aturan pakainya bagaimana, resepnya bagaimana, nanti tinggal lihat saja di SIMRS.”

Informan Utama N.D

11	Ceritakan situasi di mana pasien menunggu lebih lama di poli, dan apa penyebabnya.	<i>“Karena biasanya ada DPJP yang melakukan pelayanan di rumah sakit lain, jadi penanganan pasiennya agak lebih lama, dan juga banyaknya kunjungan di rumah sakit.”</i>
----	--	---

Informan Kunci H.D

“Pasien menunggu lama itu karena pasien datang sebelum jam yang sudah ditetapkan untuk periksa biasanya pasien datang 1 atau 2 jam sebelum dokter tiba di rumah sakit atau tidak jika dokter masih melakukan praktik di tempat lain.”

Informan Utama S.D

12	Ceritakan pengalaman Anda ketika sistem RME mengalami gangguan dan dampaknya terhadap waktu tunggu pasien	<i>“Jika terjadi gangguan biasanya petugas akan menghubungi tim IT gangguan juga sangat jarang terjadi”</i>
		Informan Kunci H.D

“Kalau ada gangguan biasanya hanya mati lampu, paling cuma 2–3 menit trus hidup lagi jadi tidak lama.”

Informan Utama S.D

Tabel 3. Hasil Wawancara Aspek Hasil Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik dan Efektifitas Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Puskesmas

No	Variabel/pertanyaan	Skrip Jawaban
1	Sejauh yang Anda lihat, bagaimana dampak penggunaan RME terhadap panjangnya antrean di ruang tunggu?	<p><i>“Alhamdulillah, penerapan RME di rumah sakit ini membantu mengurangi panjang antrean di ruang tunggu. Saat ini, cukup dengan memasukkan nama pasien, data langsung muncul di sistem tanpa perlu mencari status pasien secara manual seperti sebelumnya”</i></p> <p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Pada sistem manual, petugas masih harus mencari status pasien secara manual, sehingga proses menjadi lebih lama. Setelah menggunakan RME, proses menjadi lebih cepat, terutama bagi pasien baru yang hanya perlu melakukan registrasi tanpa memakan banyak waktu.”</i></p> <p>Informan utama F.A.D</p> <p><i>“Dengan RME proses pendaftaran sudah lebih kerena pasien tidak harus menggu lama lagi.”</i></p> <p>Informan pendukung F.P</p>

2	<p>Bagaimana pengaruh penerapan RME terhadap kelancaran alur pelayanan pasien dari pendaftaran ke tahap berikutnya, misalnya ke poli atau pemeriksaan dokter?</p>	<p><i>“Penerapan RME sangat berpengaruh terhadap kelancaran alur pelayanan pasien. Pasien yang menggunakan Mobile JKN dapat mendaftar secara online, sehingga proses lebih cepat. Selain itu, dokter juga terbantu karena riwayat kunjungan pasien sebelumnya langsung muncul di sistem, sehingga tidak perlu lagi membuka berkas manual atau menanyakan ulang kepada pasien.”</i></p>
		<p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>Penerapan RME cukup membantu, alur jadi lebih tertata. Pasien tinggal ambil nomor antrean, lalu dipanggil sesuai giliran. Kalau pasien baru, kami daftarkan dulu di sistem, terutama untuk data BPJS. Tapi kalau pasien lama, prosesnya lebih cepat karena datanya sudah tersimpan di sistem. Jadi alur ke poli juga jadi lebih lancar.</i></p>
		<p>Informan utama F.A.D</p> <p><i>“Alurnya itu sudah berjalan dengan bagus, misalnya ada pasien yang menggunakan aplikasi mobile jkn itu dia sudah ada rujukan dan itu sudah pasti pakai BPJS.”</i></p>
		<p>Informan pendukung Z.M</p> <p><i>Sangat berpengaruh sudah lebih cepat kerena datanya itu eee sudah masuk ke sistem dan dapat di akses oleh bagian petugas pelayanan berikutnya tanpa perlu membawa berkas fisik</i></p>
		<p>Informan pendukung J.Y</p>
3	<p>Apa yang Anda lakukan pada saat sistem mengalami kendala seperti gangguan jaringan atau sistem error? Bagaimana dampaknya terhadap proses pendaftaran?</p>	<p><i>Jika terjadi kesalahan sistem atau gangguan jaringan, petugas akan segera menghubungi tim IT. Kondisi tersebut dapat menghambat proses pendaftaran pasien.”</i></p>
		<p>Informan kunci H.D</p> <p><i>“Dampaknya, proses pendaftaran terhenti sementara hingga tim IT melakukan perbaikan. Namun, petugas selalu memberi informasi kepada pasien agar mereka memahami situasi saat menunggu. Gangguan biasanya tidak berlangsung lama karena tim IT merespons dengan cepat, terutama jika terjadi kendala di area pelayanan.”</i></p>
		<p>Informan utama F.A.D</p> <p><i>“Menganggu sistem pendaftaran sih,, dan juga jika ada kendala kami menhubungi tim IT.”</i></p>
		<p>Informan pendukung Z.M</p> <p><i>“Saya menunggu arahan dari petugas, namun jika tidak ada kejelasan, saya akan menanyakan langsung. Hal ini berdampak pada waktu tunggu yang menjadi lebih lama.”</i></p>
		<p>Informan pendukung F.P</p>
4	<p>Bagaimana Anda menilai penerapan RME sejauh ini? Sudah cukup membantu pelayanan atau masih ada hal yang perlu ditingkatkan?</p>	<p><i>“Alhamdulillah, sejauh ini penerapan RME sudah cukup baik dan sangat membantu pelayanan. Kami juga terus berkoordinasi dengan tim IT dan manajemen untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan RME.”</i></p>
		<p>Informan Kunci H.D</p> <p><i>“Sejauh ini penerapan RME sudah cukup membantu. Namun, apabila terdapat regulasi atau ketentuan baru, tentu perlu dilakukan peningkatan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Untuk saat ini, sistem yang ada sudah berjalan dengan baik.”</i></p>
		<p>Informan Utama F.A.D</p> <p><i>“Penerapan RME cukup membantu, namun masih perlu ditingkatkan. Kami juga terus mengedukasi pasien agar terbiasa dengan sistem digital yang digunakan”</i></p>
		<p>Informan pendukung Z.M</p>
5	<p>Bagaimana Anda melihat pemahaman pasien terhadap sistem pendaftaran digital seperti JKN Mobile? Lebih terbantu atau masih banyak yang kesulitan?</p>	<p><i>“Pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN merasa lebih terbantu karena sudah mengetahui nomor antrean dan waktu kedatangan ke rumah sakit melalui pemberitahuan di aplikasi, sehingga lebih efisien dan tidak perlu menunggu lama.”</i></p>
		<p>Informan kunci H.D</p>

“Penerapan Mobile JKN sangat membantu pasien, salah satunya karena pasien tidak perlu lagi menunggu lama dalam antrean. Melalui aplikasi Mobile JKN, pasien sudah mengetahui nomor antrean dan waktu kedatangannya ke rumah sakit, karena biasanya terdapat pemberitahuan langsung di aplikasi. Hal ini membuat waktu pasien menjadi lebih efisien.”

Informan Utama F.A.D

“Sudah cukup paham dan jika ada pasien yang belum paham saya akan menjelaskannya dan juga akan membantu pasien yang mengalami kendala.”

Informan Pendukung Z.M

“Sudah cukup membantu dalam meningkatkan pelayanan, karena prosesnya kini lebih cepat dan lebih terarah.”

Informan pendukung F.P

- 6 Kalau dibandingkan dengan dulu, berapa lama biasanya pasien menunggu sekarang untuk bisa bertemu dokter?

“Sebelum menggunakan RME, waktu tunggu pasien lebih lama karena dokter harus memeriksa riwayat pasien secara manual satu per satu. Setelah menggunakan RME, proses menjadi lebih cepat karena seluruh riwayat pasien sudah tersedia dalam sistem tanpa perlu pemeriksaan manual.”

Informan kunci H.D

“Saat ini waktu tunggu pasien menjadi lebih cepat. Dahulu pasien dapat menunggu sekitar 8–10 menit setelah proses pendaftaran, belum termasuk waktu antre sebelumnya. Namun, sekarang alur pelayanan menjadi lebih lancar karena telah menggunakan sistem RME”

Informan utama F.A.D

“Kalau alur pendaftaran tidak sampai 15 menit kalau untuk sampai bertemu dengan dokter itu dia tergantung poli dia”

Informan pendukung Z.M

“Sangat terbantu dengan adanya mobile jkn ini”

Informan pendukung F.P

- 7 Apa komentar yang sering Anda dengar dari pasien setelah mereka selesai menerima pelayanan hari itu?

“Pasien sering menyampaikan bahwa proses pendaftaran di RS Bhayangkara berlangsung cepat dan tidak memerlukan waktu lama. Mereka merasa lebih puas karena pelayanan tidak lagi dilakukan secara manual dan prosesnya lebih efisien.”

Informan kunci H.D

“Yang pernah saya dengar itu pelayanan di rumah sakit Bhayangkara di bagian pendaftaran itu tidak perlu lama, cepat proses pendaftarannya.”

Informan utama F.A.D

“Komentar yang sering saya dengar itu mereka menggunakan Bahasa Gorontalo jadi saya agak kurang paham yang pasti itu komentar yang baik”

Informan pendukung Z.M

“Jika dibandingkan dengan sebelumnya, saya merasakan bahwa waktu tunggu untuk bertemu dengan dokter sekarang sudah lebih cepat”

Informan pendukung F.P

“Dulu pasien mengaku bisa sampai 1 jam tapi sekarang setelah RME sudah lebih cepat.”

Informan pendukung J.Y

- 8 Ceritakan perubahan yang paling terasa pada waktu tunggu pasien di farmasi setelah adanya RME.

“Perubahan yang paling terasa itu adalah waktu tunggu, jadi teman-teman farmasi itu tidak perlu mencari riwayat resep secara manual, jadi semuanya sudah ada di sistem.”

Informan kunci H.D

“Sekarang sudah lebih cepat karena sudah lebih cepat karena tidak perlu lagi mencari resep-resep pasien secara manual.”

Informan Utama N.D

9	Ceritakan dampak penerapan RME terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi.	<p><i>"Alhamdulillah kepuasan pasien itu bagus, karena mereka sudah paham dalam menggunakan obat kayak obat paracetamol berapa kali berapa, kan sebelumnya kan ditulis tangan, jadi sulit dibaca, tapi sekarang sudah menggunakan RME jadi lebih efisien."</i></p> <p>Informan kunci H.D</p> <p><i>"Alhamdulillah selama ini belum pernah menerima complain, mungkin ada beberapa, itu karena kendala teknis seperti jaringan, atau juga pasien lupa konfirmasi nama terus tiba-tiba langsung duduk."</i></p> <p>Informan utama N.D</p>
10	Bagaimana dampak penerapan RME terhadap efisiensi kerja rumah sakit, khususnya di bagian farmasi?	<p><i>"Contohnya seperti petugas farmasi tidak perlu lagi mencari lagi di riwayat arsip karena semua sudah ada di RME, tidak lagi ditulis tangan jadi lebih cepat."</i></p> <p>Informan kunci H.D</p>
11	Bagaimana dampak penerapan RME terhadap efisiensi kerja rumah sakit, khususnya di bagian poli?	<p><i>"Dampaknya itu sangat membantu dalam meningkatkan, contohnya dalam pengisian RME, karena rata-rata kalau pengisian manual itu banyak kertasnya yang terbuang, banyak juga anggaran yang keluar."</i></p> <p>Informan kunci H.D</p>
12	Menurut Anda, apa yang harus diperbaiki agar hasil penerapan RME benar-benar bisa mempersingkat waktu tunggu pasien di poliklinik?	<p><i>"Yang harus diperbaiki itu yang pertama di bagian SDM itu harus memahami betul apa itu RME, jadi harus beradaptasi dengan adanya transformasi digital."</i></p> <p>Informan kunci H.D</p> <p><i>"Menurut saya, penggunaan RME sudah jauh lebih baik karena lebih praktis dan memudahkan pelayanan."</i></p> <p>Informan utama S.D</p>

PEMBAHASAN

Dari sisi infrastruktur, penerapan RME sangat bergantung pada ketersediaan perangkat keras berupa komputer, jaringan internet, serta perangkat lunak SIMRS yang terintegrasi. Pihak manajemen rumah sakit bersama vendor sistem bertanggung jawab menyediakan sarana ini di seluruh unit pelayanan pendaftaran, baik di poliklinik maupun di instalasi farmasi. Sejak tahap persiapan, rumah sakit telah melengkapi setiap ruangan dengan komputer dan jaringan LAN maupun WiFi, serta melakukan pengecekan rutin setiap minggu. Hal ini penting karena tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, pelayanan tidak dapat berjalan optimal. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa infrastruktur teknologi merupakan fondasi utama keberhasilan implementasi RME (Chamberlain, 2017)

Selanjutnya, aspek sumber daya manusia (SDM) juga berperan penting dalam kelancaran penerapan RME. SDM yang terlibat meliputi dokter, perawat, petugas farmasi, dan tenaga administrasi. Mereka perlu memahami sistem agar dapat bekerja cepat dan tepat sehingga mampu mengurangi waktu tunggu pasien. Sebelum implementasi, seluruh petugas telah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh vendor dan difasilitasi manajemen rumah sakit. Pelatihan dilakukan di ruang pelatihan rumah sakit, kemudian dilanjutkan dengan pendampingan langsung di unit pelayanan. Upaya ini tidak berhenti sampai di tahap awal, tetapi terus dilakukan secara berkala untuk memastikan kompetensi SDM tetap terjaga. Temuan ini konsisten dengan teori yang menekankan bahwa penguasaan sistem oleh SDM merupakan faktor kunci yang menentukan efisiensi pelayanan (Anjani & Abiyasa, 2023)

Sementara itu, aspek kebijakan pendukung juga sangat berpengaruh terhadap penerapan RME. Kebijakan ini meliputi aturan internal rumah sakit serta regulasi eksternal, salah satunya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik. Regulasi tersebut menjadi dasar hukum sekaligus acuan standar prosedur dalam pelaksanaan

pelayanan berbasis digital. Kementerian Kesehatan bertindak sebagai regulator, sementara pihak rumah sakit bertanggung jawab menerjemahkan kebijakan ke dalam SOP pelayanan sehari-hari. Penerapan kebijakan dilakukan sejak regulasi ditetapkan hingga tahap evaluasi implementasi, misalnya melalui monitoring kepatuhan dan penyesuaian alur pelayanan dengan regulasi nasional. Hal ini selaras dengan teori di Bab II yang menyatakan bahwa kebijakan dan regulasi merupakan aspek struktural yang menjamin keberlanjutan sistem RME (Wijayanta et al., 2024).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Ayu Rachmawati, Guardian Yoki, dan Sanjaya Firman (2023) dijelaskan bahwa aspek struktur memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi RME. Kesiapan infrastruktur, seperti ketersediaan perangkat keras, jaringan internet yang stabil, serta sumber daya manusia yang kompeten, menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan kondisi di rumah sakit Bhayangkara Gorontalo, di mana perangkat komputer sudah tersedia di unit pelayanan, meskipun jumlahnya masih terbatas pada jam sibuk. Jaringan internet umumnya cukup baik dan didukung oleh tim IT internal yang siap menangani gangguan teknis. Selain itu, petugas juga telah mendapatkan pelatihan dari vendor sistem, sehingga mampu beradaptasi dengan alur kerja baru. Namun masih ditemukan kendala pada integrasi dengan sistem eksternal seperti BPJS yang kadang menimbulkan ketidaksesuaian data pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit Bhayangkara Gorontalo, proses pelayanan pendaftaran pasien setelah penerapan RME menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Petugas menyampaikan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien pada unit rawat jalan kini hanya sekitar tiga menit, jauh lebih singkat dibandingkan sebelum penerapan RME yang bisa mencapai 10–15 menit. Hal ini disebabkan karena proses input data pasien sudah dilakukan secara digital sehingga petugas tidak lagi menulis secara manual. Integrasi RME dengan aplikasi *Mobile JKN* juga sangat membantu. Pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi memperoleh nomor antrean digital, sehingga tidak perlu menunggu lama di loket. Petugas hanya melakukan verifikasi dan check-in, sehingga alur pendaftaran lebih tertib dan cepat.

Meski demikian, kendala masih ditemukan dalam pelaksanaan, terutama gangguan jaringan internet saat jam sibuk, ketidaksesuaian data antara sistem BPJS dengan KTP pasien, serta gangguan teknis pada sistem BPJS itu sendiri. Untuk mengatasi hal ini, petugas biasanya melakukan konfirmasi langsung kepada pasien atau melaporkannya ke pihak BPJS. Peran tim IT internal juga sangat penting dalam memastikan sistem kembali normal ketika terjadi gangguan teknis. Selain itu, keberadaan Duta *Mobile JKN* di rumah sakit turut membantu pasien yang belum terbiasa menggunakan aplikasi, sehingga proses tetap berjalan lancar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan RME pada aspek proses sudah mendukung pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan minim kesalahan input, meskipun tetap diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Kusuma Arnovita, Farida Yuliaty, dan Eka Purwanda (2024) yang menyatakan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan kesehatan, khususnya RME, mampu mempercepat alur proses pelayanan pasien serta meningkatkan akurasi data. Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa digitalisasi pendaftaran dan pencatatan rekam medis dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meminimalkan kesalahan administratif. Hasil penelitian penelitian ini sejalan dengan kondisi di RS Bhayangkara Gorontalo, di mana penerapan RME terbukti mempercepat alur pendaftaran pasien. Waktu tunggu yang sebelumnya berkisar 10–15 menit kini hanya sekitar tiga menit, karena input data dilakukan secara elektronik dan sebagian pasien telah mendaftar melalui aplikasi *Mobile JKN*. Selain mempercepat pelayanan, sistem ini juga mengurangi kesalahan pencatatan yang biasanya terjadi pada proses manual, sehingga alur kerja menjadi lebih efisien dan tertib. Implementasi RME di rumah sakit Bhayangkara Gorontalo terbukti

mampu mempercepat proses pelayanan, terutama pada tahap pendaftaran pasien rawat jalan. Waktu tunggu yang sebelumnya mencapai 10–15 menit kini rata-rata hanya sekitar tiga menit, karena sebagian besar proses input data sudah dilakukan secara digital. Selain itu, digitalisasi alur kerja mulai dari pendaftaran hingga pencatatan rekam medis juga meminimalkan kesalahan pencatatan data pasien yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual. Dengan adanya integrasi RME dan dukungan aplikasi *Mobile JKN*, proses pelayanan menjadi lebih efisien karena informasi pasien sudah tercatat dalam sistem sebelum tiba di fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian di RS Bhayangkara Gorontalo, penerapan RME memberikan dampak positif terhadap efektivitas waktu tunggu pasien, khususnya pada proses pendaftaran di unit rawat jalan. Pasien tidak lagi harus mengisi data secara manual, karena informasi sudah tercatat secara digital dalam sistem. Hal ini membuat rata-rata waktu tunggu pasien hanya sekitar tiga menit, jauh lebih cepat dibandingkan sebelum penerapan RME yang bisa mencapai 10–15 menit. Selain itu, dukungan aplikasi *Mobile JKN* semakin memperkuat efisiensi pelayanan. Pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi memperoleh nomor antrean digital, sehingga ketika tiba di rumah sakit hanya perlu melakukan verifikasi. Hal ini mengurangi antrean panjang di loket dan membuat proses administrasi lebih tertib. Kombinasi penerapan RME dengan penggunaan *Mobile JKN* terbukti mampu mempercepat alur pendaftaran, mengurangi penumpukan antrean, serta menciptakan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien. Dampak ini dirasakan langsung baik oleh petugas yang lebih terbantu dalam pekerjaannya maupun oleh pasien yang mendapatkan pelayanan lebih cepat tanpa harus menunggu lama.

Selain mempercepat proses pelayanan, hasil penelitian di rumah sakit Bhayangkara Gorontalo juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien ikut meningkat. Pasien merasakan manfaat langsung dari penerapan sistem digital karena proses pendaftaran menjadi lebih cepat, rata-rata hanya sekitar tiga menit, sehingga mereka tidak perlu lama menunggu seperti sebelumnya. Beberapa pasien juga merasa lebih terbantu karena tidak perlu lagi membawa dokumen fisik, cukup menunjukkan identitas untuk verifikasi. Bagi petugas, penerapan RME mempermudah akses terhadap data pasien dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan yang kerap terjadi pada sistem manual. Seluruh informasi pasien sudah terdokumentasi secara elektronik, sehingga pekerjaan menjadi lebih praktis dan tertib.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resia Perwirani, Guruh Anang Setiadi, dan Tedy Hidayat (2024) mengungkap bahwa penggunaan RME berdampak positif terhadap efisiensi pelayanan, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien pada proses pendaftaran. Digitalisasi data pasien dinilai mempercepat alur pelayanan karena petugas tidak perlu lagi melakukan pencatatan manual atau mencari berkas fisik, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan tertata. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan temuan di rumah sakit Bhayangkara Gorontalo, di mana penerapan RME mampu memangkas waktu tunggu pasien dari 10–15 menit menjadi rata-rata sekitar tiga menit. Pasien merasa lebih terbantu karena tidak perlu lagi membawa dokumen fisik, sementara petugas lebih mudah mengakses data pasien dan terhindar dari kesalahan pencatatan. Dengan demikian, digitalisasi melalui RME tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pasien di unit rawat jalan

KESIMPULAN

Dari Aspek Struktur Penerapan RME , Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo dari segi struktur menunjukkan adanya kemajuan dalam digitalisasi layanan, namun masih menghadapi beberapa hambatan. Infrastruktur seperti komputer dan jaringan internet sudah tersedia namun belum optimal, di mana sering terjadi gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat saat pelayanan padat. Selain itu, meskipun ada pelatihan, masih ditemukan kurangnya pemahaman

mendalam Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan struktural masih perlu ditingkatkan agar implementasi RME berjalan lebih maksimal. Aspek Proses penerapan RME, RME telah membawa perubahan positif terhadap alur kerja pendaftaran pasien, yang kini menjadi lebih terdigitalisasi. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti sistem yang hang atau error, serta bottleneck di area pendaftaran yang memperlambat proses, terutama saat volume pasien tinggi. Kendala tersebut menyebabkan persepsi waktu tunggu tetap dianggap lama oleh pasien. Meski demikian, petugas sudah mulai terbiasa dan menunjukkan kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru, meskipun masih memerlukan pendampingan teknis lebih lanjut.

Dari aspek hasil, Penerapan RME belum menunjukkan peningkatan signifikan terhadap kepuasan pasien. Beberapa pasien merasa kebingungan dengan sistem baru dan masih mengalami waktu tunggu yang dirasa lama. Namun, bagi pasien yang telah terbiasa, sistem dianggap mempermudah dan mempercepat akses data. Efisiensi kerja petugas pun sedikit meningkat karena data dapat diakses lebih cepat, meskipun belum optimal akibat kendala teknis yang masih sering terjadi. Secara keseluruhan, *outcome* dari implementasi RME menunjukkan arah yang positif namun masih membutuhkan perbaikan teknis dan sosialisasi agar hasilnya dapat lebih maksimal dirasakan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ingin menungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu dalam menyelesaikan penyusunan artikel ini, juga kepada dosen yang telah membantu, dan penulis juga sangat berterimakasih kepada Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo yang telah bersedia dan turut serta dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, F. dan Oktoriani, E. N. (2024). Konsep Dasar Rekam Medis. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Afqary, M., Kuntarto, C. V., & Juita, R. (2023). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi Dan Obat Racikan Di Depo Farmasi Afiat Rumah Sakit PMI Bogor. *Jurnal Farmamedika (Pharmamedika Journal)*, 8(2), 220-224.
- Agung, Leo Pratama, and Dety Mulyanti. "Penerapan Budaya Kaizen (5R) Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit." *Jurnal Medika Nusantara* 1, no. 1 (2023): 29–34. <https://jurnal.stikeskesdam4dip.ac.id/index.php/Medika/article/view/291>.
- Amallia, A. (2024). Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal of Nusantara*, 3(3), 151-158.
- Amran, Rika, Anisah Apriyani, and Nadia Purnama Dewi. "Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik Di Rumah Sakit." *Baiturrahmah Medical Journal* 1, no. September 2021 (2022): 69–76.
- Anjani, S., Abiyasa, M.T., 2023. Disrupsi Digital dan Masa Depan Rekam Medis: Kajian Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik, 1st ed. Selat Media, Semarang
- Asiam, N. N., & Gunawan, E. (2024). Implementasi Pendaftaran Mobile Jkn Sebagai Transformasi Rekam Medis Elektronik Di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7970-7977
- Ayu, R. J. I. D., & Lazuardi, L. (2023). Evaluasi implementasi dan tingkat digital maturity rekam medis elektronik di RSUD Kota Mataram. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 26(3).

- Chamberlain, R.L., 2017. *Planning Quality Project Management of (EMR/EHR) Software Products, 1st ed, HIMSS Book Series. Productivity Press (Taylor & Francis Group), New York, NY.*
- Cresswell, K., Jahn, F., Silsand, L., Woods, L., Postema, T., Logan, M., ... & Ammenwerth, E. (2025). *Assessing Digital Maturity of Hospitals: Viewpoint Comparing National Approaches in Five Countries. Journal of medical Internet research*, 27, e57858.
- Esty, R., Efendi, I., & Afriani, M. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(1), 675-685.
- Farid, Z. M., Fernando, N. R., & Sonia, D. (2021). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Darul Arqam Garut. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1247-1254.
- Fitri Ayu Rachmawati, Guardian Yoki Sanjaya, and Firman. "Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Waktu Tunggu Rawat Jalan Reguler Di Rs Hermina Solo." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)* 26, no. 2 (2023): 38–43. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v26i2.8645>.
- Fitriyani, D., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 1(4), 107-118.
- Ginting, A., Simbolon, P., & Sihombing, V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593-599.
- Gusni, M., & Yunengsих, Y. (2024). Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik terhadap Efisiensi dan Kualitas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Media Bina Ilmiah*, 18(12), 3089-3100.
- Huvaid, S. U., Adhyka, N., & Antika, E. (2023). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 19(2), 165-172.
- Khazizah, N., & Hardiana, H. (2024). Analisis Tingkat Kemajuan Implementasi Rekam Medis Elektronik Menggunakan Maturity Index Di RSUD Kuala Pembuang Tahun 2023/2024. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7576-7591.
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit umum bina sehat. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727-735.
- Kholili, U. (2011). Pengenalan ilmu rekam medis pada masyarakat serta kewajiban tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 1(2), 60-72.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Munggarn, R. S., & Yunengsих, Y. (2024). Efektivitas Rekam Medis Elektronik Dalam Percepatan Pelayanan Rawat Jalan RS X Karawang. *Jurnal Kesehatan Afinitas*, 6(6).
- Paramarta, Vip. "Metode *Systematic Literature Review* Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan." *Metode Systematic Literature Review Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan* 5, no. September (2024): 7130–37.
- Permenkes No. 24. "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis." Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 151, no. 2 (2022): 1–19.

- Perwirani, R., anang Setiadi, G., & Hidayat, T. (2024). Dampak Penerapan Rme Terhadap Waktu Layanan: Studi Kuantitatif Dan Kualitatif Di Rsup Surakarta. Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, 14(1), 29-34.
- Prahmawati, P., Rahmawati, A., & Kholina, K. (2021). Hubungan Response Time Perawat Dengan Pelayanan Gawat Darurat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Demang Sepulau Raya Lampung Tengah. Jurnal Wacana Kesehatan, 6(2), 69-79.
- Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP), 7(1), 8-25.
- Purwanti, I., Syarifah, N. Y., & Hidayat, N. (2024). Hubungan Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Poliklinik Sub Spesialis Glaukoma Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" Yogyakarta.
- Purwanti, Ika, Nur Yetty Syarifah, and Nur Hidayat. "Hubungan Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Poliklinik Sub Spesialis Glaukoma Rumah Sakit Mata 'Dr. Yap' Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan* 11, no. 2 (2024): 80–89.
- Rahmaningtyas, R. I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya *the Effect Of Service Quality On Patients' satisfaction In The Maternity Polyclinic Of Outpatient Installation Of Surabaya Haji Public Hospital. Indonesian Journal of Public Health*, 14(3), 80-98.
- Rahmawati, E. F., & Pudjirahardjo, W. J. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Teori Donabedian Di Instalasi Laboratorium *Analyze Patient Satisfaction To The Service Quality By Donabedian Theory In The Laboratory Installation*.
- RI, D. P. R. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1-300.
- Santoso, F. S., Ramadhani, P. A., Amnamuchlisah, D., & Purba, S. H. (2025). Transformasi Digital Dalam Sektor Kesehatan Kajian Literatur Untuk Mendukung Inovasi dan Efisiensi Layanan Kesehatan. Cindoku: Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, 2(1), 1-12.
- Sari, D., Hirdanti, D., Nasution, N. S., & Gurning, F. P. (2024). Syistematic literatur riview: analisis manfaat digital mobile JKN DALAM pembiayaan kesehatan. *ZAHRA: Journal Of Health And Medical Research*, 4(1), 1-9.
- Serianti, P., Herawati, H., Andika, F., & Hidayat, T. (2024). Implementasi Rekam Medis Elektronik Dengan Metode *Health Technology Assessment* Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak. *Journal Of Informatics And Computer Science*, 10(2), 117-124.
- Setiyawati, F. F., Kurnianto, A., & Putriyanti, C. E. (2024). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 144-153.
- Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591-599.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edited by Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Sumayku, I. M., Pandelaki, K., Kandou, G. D., Wahongan, P. G., & Nelwan, J. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Sentra Medika Kabupaten Minahasa Utara. *e-CliniC*, 11(1), 1-10.
- Surahmawati. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan)." *Al-Sihah : Public Health Science Journal* 7, no. Januari-Juli (2015): 26–40.

- Ulhaq, M. Z., Rokhmatun, P. N., Zamani, A., & Atmojo, J. T. (2022). *Hospital Administration as Factors Associated with Patient Satisfaction: A Meta-Analysis*. *Journal of Health Policy and Management*, 7(03), 227-334.
- Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK. IV Kota Samarinda. *E-journal Administrasi Negara*, 8(1), 8943-8952.
- Wijayanta, S., Alvionita, C.V., Yuniar, D., Jenrivo, F., Hidayat, A.D., 2024. *Electronic Health Records, 1st ed.* Media Sains Indonesia, Bandung, Indonesia.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.
- Yang, X., Chen, A., PourNejatian, N., Shin, H. C., Smith, K. E., Parisien, C., ... & Wu, Y. (2022). *A large language model for electronic health records*. *npj Digital Medicine*, 5 (1), 1–9. URL <http://dx.doi.org/10.1038/s41746-022-00742-2>.
- Yunisca, F, E Chalimah, and L O A Sitanggang. "Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Hasil Pemantauan Kesehatan Pekerja Radiasi Di Kawasan Nuklir Serpong." *Reaktor: Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir* 19, no. 2 (2022): 34–41.
- Zein, E. R., & Mujizah, A. (2024). Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 9(1), 80-89.