

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan di banyak sektor, termasuk dalam pelayanan kesehatan. Salah satu hal yang penting dalam pelayanan kesehatan modern adalah digitalisasi data, terutama rekam medis. Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi solusi digital yang tidak hanya membuat pencatatan data medis pasien lebih efisien, tetapi juga membantu integrasi informasi di dalam dan di luar Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan No.24 Tahun 2022 yang mewajibkan semua fasilitas kesehatan di Indonesia untuk menggunakan RME dalam melakukan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan (Damayanti dkk., 2025).

Pelayanan rekam medis mulai dari pendaftaran, keperawatan, sampai pengembalian dokumen rekam medis ke ruangan penyimpanan rekam medis (Sinta, 2021). Adapun pengelolaan rekam medis elektronik di mulai dari penerimaan pasien, pencatatan data pelayanan, pengolahan data medis, penyimpanan rekam medis dan pengambilan kembali. Registrasi atau pendaftaran merupakan suatu pengumpulan data identifikasi pasien yang berupa data administrasi dalam rekam medis. Registrasi yang benar akan memudahkan pengolahan dalam menghitung jumlah pengunjung, jenis pengunjung, dan cara pembayaran (Aldi, 2021).

Prosedur pendaftaran pasien di Rumah Sakit merupakan langkah penting yang pertama dalam memberikan layanan kesehatan. Salah satu masalah utama yang muncul dalam sistem pendaftaran adalah registrasi ganda, dimana seorang

pasien terdaftar lebih dari sekali dengan identitas yang sama. Walaupun sistem pendaftaran di Rumah Sakit sudah menggunakan teknologi elektronik, fitur otomatis untuk mendeteksi duplikasi data pasien belum tersedia. Keadaan ini bisa menyebabkan data yang tidak akurat, efisiensi operasi yang rendah, dan risiko kesalahan medis yang bisa membawa pengaruh terhadap pasien (Rohman, 2022).

Untuk mencapai manfaat jangka panjang dari sistem RME, rumah sakit perlu memperhatikan hal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi RME. Keberhasilan Sistem Informasi Kesehatan, termasuk Rekam Medis Elektronik diengaruhi oleh organisasi, sumber daya manusia, dan teknologi. Dari sisi pengguna, yang berpengaruh antara lain tingkat pengetahuan dan keterampilan, dan manfaat yang dirasakan (Rusdiana, 2024).

Penerapan RME diberbagai fasilitas kesehatan yang telah memberikan manfaat yang baik masih menghadapi beberapa tantangan, termasuk gangguan sistem, kurangnya pengetahuan teknis dari petugas terkait kemudahan penggunaan sistem tersebut. Masalah teknis, seperti seringnya kesalahan dalam sistem dan rendahnya pemahaman petugas mengenai prosedur RME, menambah kerumitan hambatan yang ada. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sudah RME dapat memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penerapannya belum sepenuhnya berjalan dengan baik (Damayanti dkk., 2025).

Dalam pelaksanaan RME, tenaga kesehatan harus dianggap sebagai bagian penting dalam pengembangan EMR karena berperan penting dalam proses ini. Banyak penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia merupakan tantangan utama dalam penerapan RME, terutama terkait pendidikan dan pengalaman kerja.

Keberhasilan atau kegagalan penerapan RME sangat ditentukan oleh kesiapan tenaga kesehatan untuk beralih dari sistem pencatatan kertas manual ke sistem elektronik. Di Indonesia, banyak penelitian mengungkapkan alasan dan tantangan penerapan RME diantaranya tenaga kesehatan memiliki sikap positif terhadap RME, namun rendahnya pengetahuan disebabkan oleh kurangnya pelatihan, rendahnya keterampilan komputer, serta kurangnya pemahaman tentang manfaat RME difasilitas kesehatan berpengaruh terhadap masalah ini (Siswati, 2024).

Kurangnya pengetahuan tentang perangkat lunak RME berarti tenaga kesehatan memerlukan lebih banyak waktu untuk mempelajari sistem RME tersebut, terutama bila terdapat fitur tambahan dalam perangkat lunak tersebut. Terutama petugas yang sudah lanjut usia, mereka kesulitan dalam memahami penggunaan RME karena kurangnya pelatihan dan sosialisasi. Oleh karena itu, mereka harus belajar otodidak dan belajar dengan petugas lain sehingga pemahamannya pun tidak maksimal. Hal ini pun, mengakibatkan saat pelayanan masih harus bertanya kepada petugas lain. Kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan RME merupakan hambatan yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi dan penerapan RME (Siswati, 2024).

Pengalaman kerja merupakan aset bagi setiap tenaga kerja yang diperoleh melalui proses pembelajaran saat melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan. Pengalaman kerja berperan penting untuk menunjukkan kemampuan dan keahlian yang di miliki oleh pegawai dalam melakukan tugasnya. Pengalaman kerja tidak hanya berkaitan dengan keterampilan, tetapi juga mencakup waktu yang telah di habiskan seseorang dalam suatu instansi atau

pekerjaan. Semakin banyak pengalaman yang di miliki maka semakin baik performa karyawan dalam pekerjaannya. Dalam menilai tingkat pengalaman kerja seorang pegawai, dapat di lihat dari pengetahuan yang di miliki serta keterampilan yang telah di kuasai oleh pegawai. Dengan memperoleh pengalaman yang cukup, keterampilan akan semakin berkembang. Kehadiran pengalaman kerja akan memberikan dorongan untuk peningkatan kinerja pegawai (Nurmega & ilham, 2022).

Pengetahuan seorang petugas rekam medis terhadap pengelolaan rekam medis sangatlah penting, karena pengetahuan tentang pengelolaan rekam medis akan berdampak pada pelayanan kesehatan di rumah sakit. Petugas rekam medis berpengalaman yang mengetahui tentang pengelolaan rekam medis akan dapat melaksanakan pelayanan rekam medis yang cepat, tepat dan akurat serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik (Selvi, 2022).

Menurut Penelitian Atha,dkk Tahun 2024 Hambatan dalam penerapan RME di bagian pendaftaran yaitu, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sistem teknologi informasi yang terintegrasi, dan minimnya sosialisasi mengenai proses pelayanan kepada masyarakat. Semua faktor ini saling berkaitan dan berkontribusi terhadap rendahnya kualitas serta aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat (Atha dkk., 2024).

Menurut Penelitian Nabelah, (2023) Dalam beberapa tahun terakhir, RSUD Ibnu Sina Gresik menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan sistem RME dengan baik dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan masih adanya kendala dalam penggunaan sistem ini untuk

mendukung efisiensi dan akurasi pendaftaran. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif, seperti peningkatan pelatihan untuk staf terkait, optimisasi Infrastruktur teknologi informasi, dan perbaikan pada kebijakan serta prosedur manajemen informasi pasien. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pasien dalam proses pendaftaran Di RSUD Ibnu Sina Gresik (Nabelah, 2023).

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Medan, bahwa sistem pelayanan rekam medis menggunakan elektronik & manual, sistem pendaftarannya sendiri sudah elektronik di mana aplikasi yang digunakan saat pendaftaran yaitu SIMRS. Pasien yang ingin mendaftar di rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (IGD) wajib menggunakan aplikasi mobile JKN. Dibagian pendaftaran petugas sering kali mengalami gangguan dan kendala pada saat melakukan pekerjaannya, seperti kedatangan pasien yang tidak sesuai dengan jam kunjungan pasien yang sudah ditetapkan di sistem pendaftaran, informasi sering bermasalah seperti komputer mengalami gangguan jaringan internet, dan pada hari-hari tertentu terkadang petugas melayani lebih dari 200 pasien perhari sehingga memperlambat pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD HAJI MEDAN dengan judul Tantangan Dan Pengalaman Kerja Petugas Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Dalam Membeikan Pelayanan Awal Di RSUD HAJI MEDAN.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah ini adalah tantangan dan pengalaman kerja petugas Rekam Medis di bagian pendaftaran dalam memberikan pelayanan awal RSUD HAJI MEDAN.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tantangan dan pengalaman yang dihadapi oleh Petugas rekam medis dibagian pendaftaran dalam memberikan pelayanan awal kepada pasien di RSUD HAJI MEDAN.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk mengetahui tantangan dan pengalaman kerja petugas pendaftaran di RSUD HAJI MEDAN.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan pengembangan pengetahuan dalam proses pembelajaran tentang pengalaman dan tantangan kerja petugas pendaftaran di RSUD HAJI MEDAN.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian dan menambah wawasan pengetahuan khususnya tentang pengalaman dan tantangan kerja petugas pendaftaran di rumah sakit di RSUD HAJI MEDAN.