



## **Pembuatan Desain Leaflet Prosedur Pendaftaran Dalam Upaya Peningkatan Efektifitas Implementasi Rekam Medik Elektronik (RME) Terhadap Waktu Pelayanan Pasien Di Puskesmas Dinoyo**

Dyah Rangga Puspita<sup>1</sup>, Ervita Nindy Oktoriani<sup>2</sup>, Femy Anggryani<sup>3</sup>,

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis

<sup>2,3</sup>Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

### **Abstrak**

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan utama yang bertanggungjawab pada pelayanan kesehatan dasar dengan memberikan dan memastikan mutu pelayanan. Mutu pelayanan Puskesmas dapat diukur salah satunya dengan akreditasi. Salah satu aspek yang diukur dalam akreditasi adalah pengelolaan rekam medis terutama yang dilakukan secara elektronik. Pengelolaan Rekam Medis Elektronik (RME) diharapkan dapat memberikan berbagai dampak terhadap kualitas pelayanan Kesehatan salah satunya adalah mengurangi waktu tunggu karena pelayanan relatif lebih cepat yang berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Namun pada implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Dinoyo, masih ada penumpukan pasien yang menyebabkan waktu tunggu relatif lebih lama. Setelah dilakukan analisis situasi dan wawancara kepada pasien, ditemukan bahwa pasien tidak membawa kelengkapan dokumen karena tidak mengetahui prosedur pendaftaran. Sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menemukan solusi untuk permasalahan tersebut dengan membuat desain leaflet prosedur pendaftaran dalam upaya peningkatan efektifitas implementasi Rekam Medik Elektronik (RME) terhadap waktu pelayanan pasien di Puskesmas Dinoyo.

**Kata Kunci : Leaflet, Puskesmas, Rekam Medis Elektronik (RME)**

### **Abstract**

Puskesmas is one of primary health care facilities and must be able to answer the main challenges of basic health services. The quality of Puskesmas services can be measured one way by accreditation. One of the aspects measured in accreditation is the management of medical records, especially those carried out electronically. Electronic Medical Records Management (EMR) is expected to have various impacts on the quality of health services, one of which is reducing waiting times because services are relatively faster which has an impact on improving the quality of health services. However, in the implementation of Electronic Medical Records (EMR) at the Puskesmas Dinoyo, there is still a backlog of patients which causes relatively longer waiting times. After analyzing the situation and interviewing the patient, it was found that the patient did not bring complete documents because he did not know the registration procedure. So this Community Service activity found a solution to this problem by designing a registration procedure leaflet in an effort to increase the effectiveness of the implementation of the Electronic Medical Record (RME) on patient service time at the Puskesmas.

**Keywords: Leaflet, Puskesmas, Electronic Medical Records (EMR)**



## **I. LATAR BELAKANG**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat dasar yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat maupun individu yang menekankan pada kegiatan promosi Kesehatan dan pencegahan terhadap ancaman kesehatan di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019).

Puskesmas merupakan bagian dari fasilitas pelayanan Kesehatan utama yang bertanggungjawab pada pelayanan Kesehatan dasar dengan memberikan dan memastikan mutu pelayanan. Contoh dari upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan mekanisme akreditasi (Menkes, 2023).

Keberlanjutan mutu pelayanan Kesehatan ini salah satunya melalui sistem akreditasi. Tingkat kelulusan akreditasi paripurna merupakan representasi dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan Kesehatan dengan mutu yang baik, sehingga jika mengacu pada capaian tersebut, maka diperlukan usaha yang komprehensif serta dukungan berbagai pihak terkait FKTP dapat mendapatkan terakreditasi Paripurna (Menkes, 2019)

Salah satu faktor yang mempengaruhi peringkat akreditasi suatu pelayanan Kesehatan salah satunya adalah pada pengelolaan rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen yang

berisikan catatan Riwayat Kesehatan pasien. Pengelolaan rekam medis dapat dikelola secara manual maupun berbasis elektronik. Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis menyatakan tentang bahwa rekam medis elektronik berbasis pada sistem elektronik yang merupakan kumpulan perangkat elektronik serta prosedur elektronik yang digunakan dalam melakukan persiapan, pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpanan, menampilkan, mengirimkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Pengelolaan rekam medis memiliki beberapa tujuan seperti peningkatan mutu pelayanan Kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis manual maupun elektronik, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan dan ketersediaan data rekam medis manual maupun elektronik serta mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis secara digital/elektronik yang terintegrasi (Permenkes, 2022).

Dengan diterbitkannya PMK Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis, pengelolaan rekam medis pasien mulai beralih menjadi berbasis elektronik/digital. Kebijakan ini mengatur bahwa setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) diwajibkan untuk beralih mengelola rekam medis dengan sistem elektronik. Namun proses transisi rekam medis

berbasis kertas menuju rekam medis elektronik dilakukan paling lambat sampai 31 Desember 2023. PMK No. 22 tahun 2022 ini juga merupakan kerangka regulasi pendukung dari implementasi transformasi teknologi kesehatan yang menjadi bagian dari pilar ke-6 Transformasi Kesehatan. Kebijakan ini mencabut PMK No. 269 tahun 2008 yang sudah tidak relevan dengan perkembangan zaman yang meliputi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan pelayanan, kebijakan dan hukum yang berlaku di masyarakat (Kemenkes, 2023).

Dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan tersebut, maka pengelolaan rekam medis terutama yang dilakukan secara elektronik diharapkan dapat memberikan berbagai dampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah mengurangi waktu tunggu karena pelayanan relatif lebih cepat yang berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Setelah dilakukan observasi awal pada Puskesmas Dinoyo, penulis menemukan permasalahan yaitu waktu tunggu masih cukup Panjang walaupun rekam medis elektronik (RME) sudah diimplementasikan kurang lebih selama 3 bulan. Hal ini terlihat pada proses pendaftaran pasien yang belum efektif karena dipengaruhi beberapa faktor yang perlu diidentifikasi. Faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya informasi tentang prosedur

pendaftaran pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat ini mengambil judul “Pembuatan Desain Leaflet Prosedur Pendaftaran dalam Upaya Peningkatan Efektifitas Implementasi RME Terhadap Waktu Pelayanan Pasien di Puskesmas Dinoyo”.

## **II. LOKASI DAN JADWAL KEGIATAN**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang mengangkat judul Pembuatan Leaflet Prosedur Pendaftaran dalam Upaya Peningkatan Efektifitas Implementasi RME Terhadap Waktu Pelayanan Pasien di Puskesmas Dinoyo ini dilaksanakan pada Puskesmas Dinoyo yang beralamat di di Jl. MT Haryono 9 No.13, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama 2 (dua) minggu terhitung pada tanggal 25 Maret – 6 April 2024.

## **III. IDENTIFIKASI & RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil Analisa situasi, wawancara dan observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Dinoyo dapat diidentifikasi permasalahan yang dihadapi yaitu, terjadi penumpukan pasien dan waktu tunggu proses pendaftaran yang cukup panjang meskipun sudah ada Sistem Elektronik yang digunakan seperti RME. Terdapat faktor yang mempengaruhi kondisi ini adalah ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur pendaftaran pasien

sehingga menghambat proses pendaftaran pasien. Adapun prosedur yang dimaksudkan adalah alur dan kelengkapan berkas yang perlu disertakan pada saat pendaftaran pasien.

#### **IV. LANGKAH - LANGKAH PENYELESAIAN MASALAH**

##### **1. Melakukan Analisis Situasi**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat merupakan salah satu bentuk kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki kehidupan dan pola pikir secara materil maupun non materil. Analisis situasi yang dilakukan pada kegiatan ini yaitu mengacu pada perkembangan sistem Informasi juga merambah pada bidang Kesehatan dengan adanya Rekam Medik Elektronik (RME). RME diatur pada PMK No. 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. Sehingga seluruh pelayanan Kesehatan diwajibkan untuk beralih ke RME, termasuk Puskesmas. Salah satu Puskesmas yang sudah mulai menerapkan RME adalah Puskesmas Dinoyo yaitu sejak bulan Februari 2024. Sehingga ketika kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan, penerapan RME telah memasuki 2 (dua) bulan. Dengan penerapan yang terhitung baru dilakukan, perlu dievaluasi terkait implementasi RME sebagai monitoring dan upaya peningkatan mutu pelayanan.

Pada Analisa situasi terlihat bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) sudah diterapkan pada beberapa unit terutama di unit pendaftaran. Dengan menerapkan RME di unit pendaftaran akan mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran. Namun terdapat masalah yang ditemukan pada saat observasi yaitu adanya penumpukan pasien di unit pendaftaran.

##### **2. Melakukan wawancara kepada pasien**

Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang terjadi secara rinci maka diperlukan pengumpulan data. Metode yang dilakukan untuk pengumpulan data adalah observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan kepada 10 (sepuluh) pasien dengan pertanyaan yang diajukan diantaranya :

- a. Apakah bapak/ibu sering berobat di Puskesmas Dinoyo?
- b. Apakah bapak/ibu mengunjungi Puskesmas dalam 3 bulan terakhir? Jika iya, berkunjung pada bulan apa?
- c. Bagaimana pelayanan yang diberikan di Puskesmas Dinoyo? Apa kekurangan yang bapak/ibu rasakan selama berobat di Puskesmas Dinoyo?
- d. Jenis pelayanan apa yang diberikan oleh petugas?
- e. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya rekam medis elektronik ?
- f. Apakah bapak/ibu sudah mengetahui bahwa di Puskesmas

Dinoyo sudah menggunakan rekam medis elektronik?

- g. Apakah bapak/ibu merasakan adanya perbedaan pelayanan rekam medis sebelum bulan maret yang menggunakan komputer dan sesudah menggunakan komputer di bulan Maret saat ini?
- h. Perubahan apa saja yang dirasakan bapak/ibu didalam pelayanan Puskesmas Dinoyo semenjak menggunakan komputersasi?
- i. Dalam pelayanan di Puskesmas Dinoyo apakah lebih baik menggunakan pelayanan manual atau dibantu dengan sistem komputer?
- j. Apakah bapak/ibu mempunyai keluhan selama mendapatkan pelayanan yang berbasis komputer?

### **3. Melakukan Analisa hasil wawancara**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien di Puskesmas Dinoyo, dapat disimpulkan bahwa, tingkat kunjungan 8 (delapan) pasien sering berobat di Puskesmas Dinoyo dan 2 (dua) pasien baru pertama kali berobat. Kunjungan terakhir, 7 (tujuh) pasien terakhir berobat di bulan Desember dan 3 (tiga) pasien pertama kali berobat di bulan Maret. Kepuasan pasien, 9 (sembilan) pasien puas dengan pelayanan di Puskesmas Dinoyo dan 1 (satu) pasien merasa antrian cukup lama.

Jenis pelayanan, pelayanan pendaftaran dan administrasi, pelayanan pemeriksaan umum, dan standar pelayanan farmasi. Tidak banyak pasien yang mengetahui tentang adanya rekam medis elektronik di Puskesmas Dinoyo, berdasarkan hasil wawancara 7 (tujuh) pasien mengetahui adanya rekam medis elektronik dan 3 (tiga) pasien baru mengetahui setelah awal berkunjung. Keluhan dalam sistem komputer, ada tanggapan dari 1 (satu) pasien bahwa antrian di pendaftaran cukup lama. Hal ini disebabkan pasien tidak membawa dokumen kelengkapan pendaftaran seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Kartu BPJS), Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Pasien tidak membawa dokumen yang dibutuhkan untuk proses pendaftaran karena sebelumnya pasien belum mengetahui prosedur pendaftaran di Puskesmas Dinoyo. Dari permasalahan yang ditemukan di atas, maka kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk membuat Desain Leaflet Prosedur Pendaftaran dalam Upaya Peningkatan Efektifitas Implementasi RME Terhadap Waktu Pelayanan Pasien di Puskesmas Dinoyo untuk mengurangi waktu tunggu di bagian pendaftaran.

#### 4. Melakukan pembuatan desain Leaflet

Leaflet merupakan lembaran kertas yang dapat dilipat menjadi 2-3 halaman yang lebih kecil. Leaflet mengandung informasi yang disampaikan kepada masyarakat luas. Informasi yang ada dalam Leaflet dapat berupa tulisan maupun gambar informatif serta gabungan dari keduanya. Leaflet dapat dibuat dengan menambahkan ilustrasi serta Bahasa yang sederhana, menarik, ringkas dan mudah dipahami oleh pembaca. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan desain leaflet adalah penggunaan gambar, warna, layout dan informasi yang akan disampaikan.

Tujuan pembuatan desain Leaflet pada Puskesmas Dinoyo adalah memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien sehingga pasien dapat mengetahui prosedur dan dokumen apa saja yang dibutuhkan dalam pendaftaran pasien khususnya di Puskesmas Dinoyo. Desain Leaflet dibuat dengan gambar, warna, layout dan informasi yang menarik sehingga pasien dapat menarik perhatian pasien dalam membaca informasi yang ada di dalamnya. Sehingga akan mengurangi risiko pasien tidak membawa dokumen yang lengkap dan mengurangi penumpukan serta waktu tunggu yang ada di bagian pendaftaran

Berikut adalah leaflet yang kami sarankan.



#### V. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ditemukan bahwa pelaksanaan Rekam Medis Elektronik pada pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo sudah baik, tetapi waktu tunggu proses pendaftaran yang telambat meskipun sudah ada sistem elektronik (RME) relatif masih lama dikarenakan pasien belum mengetahui prosedur pendaftaran dan pasien belum mengerahui dokumen yang perlu dibawa seperti kartu identitas seperti, KTP, KK, Kartu BPJS, Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya sehingga perlu dibuat desain leaflet tentang prosedur pendaftaran pasien.

Saran yang dapat diberikan meliputi :

1. Perlu melakukan pembuatan leaflet sesuai dengan desain yang disarankan mengenai dokumen yang perlu dibawa ketika pasien akan mendaftar di Puskesmas Dinoyo sehingga mengurangi kemungkinan pasien tidak membawa



- dokumen yang diperlukan untuk proses pendaftaran
2. Perlu melakukan pembuatan papan informasi mengenai dokumen yang perlu dibawa ketika pasien akan mendaftar di Puskesmas Dinoyo sehingga pasien dapat membaca informasi pendaftaran maupun pelayanan yang ada di Puskesmas Dinoyo
  3. Perlu memberikan pelatihan dan peningkatan keahlian pada petugas dalam melakukan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien saat pendaftaran di loket sehingga pasien dapat memahami dengan baik tentang prosedur pendaftaran maupun pelayanan di Puskesmas Dinoyo

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Pusat Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/165/2023 Tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat
- Kemenkes. 2023. Penerapan Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Kesehatan di Indonesia diakses pada 14 Mei 2024