

ANALISIS FAKTOR RESPONSIVENESS REKAM MEDIS ELETRONIK DI PUSKESMAS CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Ikhsan Permana Sidik^{1*}, Etih Hendriyani², Ahmad Juliarso³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : Ikhsan_permana@student.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Responsiveness sistem rekam medik elektronik (RME) pada pasien di Puskesmas Ciamis, Kabupaten Ciamis. Penerapan sistem RME di fasilitas kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keakuratan, dan aksesibilitas data medis pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui draft wawancara kepada pasien yang pernah menerima layanan di Puskesmas Ciamis serta tenaga kesehatan yang terkait. Aspek yang dianalisis meliputi dimensi Responsiveness menurut model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan sistem RME, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan kemudahan akses informasi medis. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti keterlambatan sistem dan kurangnya sosialisasi kepada pasien tentang manfaat RME. Kesimpulan dari penelitian ini sistem RME telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Ciamis, meskipun diperlukan peningkatan pada aspek teknis dan komunikasi dengan pasien.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Puskesmas, dan Rekam Medik Elektronik.*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang dibangun pemerintah di setiap kecamatan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Lembaga ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan nasional karena menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Kesehatan dipandang sebagai hak dasar warga negara yang dilindungi Undang-Undang Dasar dan menjadi modal utama bagi kesejahteraan. Di tingkat

provinsi, pelayanan kesehatan diselenggarakan oleh rumah sakit umum daerah, sedangkan di tingkat kabupaten atau kota, masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan Puskesmas. Pelayanan publik yang optimal di Puskesmas memerlukan kualitas sumber daya manusia yang baik agar mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Upaya peningkatan kualitas ini dilakukan melalui kebijakan pembangunan kesehatan (Azizah, 2020).

Peran Puskesmas tidak hanya sebagai penyedia layanan kesehatan dasar, tetapi juga sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Fungsinya mencakup pemberdayaan masyarakat dan keluarga agar mampu mengenali serta menyelesaikan masalah kesehatan secara mandiri. Selain itu, Puskesmas menjadi pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan rawat jalan maupun rawat inap sesuai kapasitas. Upaya ini dilakukan untuk memastikan pelayanan yang menyeluruh, merata, dan terjangkau. Dalam pelaksanaannya, Puskesmas menggunakan teknologi dan ilmu pengetahuan tepat guna untuk menunjang operasionalnya. Pemberdayaan masyarakat menjadi langkah penting dalam meningkatkan partisipasi aktif terhadap kesehatan lingkungan sekitar. Layanan yang baik memerlukan pengelolaan yang mengacu pada standar kesehatan nasional (Ramadhan et al., 2021).

Pelayanan publik salah satu kajian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan tugas utamanya. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen, (Shinta Puspa Rahayu, Dede Syahril sidik., 2023, vol 11, No 3)

Pelayanan publik di Puskesmas juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik, yang menekankan prinsip pemerintahan yang baik. Pemerintah berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang profesional, adil, dan transparan. Pelayanan kesehatan harus menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Integritas menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, mencakup kejujuran, etika, akuntabilitas, keadilan, serta komitmen terhadap kesejahteraan pasien. Setiap tindakan medis diharapkan mengutamakan keselamatan dan kesehatan pasien dibanding kepentingan lain. Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh konsistensi penerapan prinsip-prinsip tersebut. Integritas yang terjaga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna layanan (Masriani, 2023),

Salah satu kendala yang dihadapi Puskesmas Ciamis adalah keterbatasan tenaga medis yang terlatih, di mana hanya separuh dari jumlah petugas yang memiliki pelatihan RME. Kondisi ini menyebabkan layanan terganggu ketika sistem mengalami gangguan jaringan, sehingga petugas kembali menggunakan pencatatan manual. Proses manual ini berdampak pada meningkatnya waktu tunggu dan antrean pasien. Ketergantungan pada sistem digital tanpa kesiapan sumber daya manusia membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Selain itu, gangguan teknis juga menghambat kelancaran alur kerja pelayanan. Hal ini

menunjukkan perlunya penguatan kompetensi tenaga medis di bidang teknologi informasi kesehatan (Yunlia, 2023).

Responsiveness Rekam Medik di Puskesmas Ciamis dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan sumber daya manusia dalam menjalankan RME. Keterlambatan layanan yang terjadi akibat kendala teknis dapat mengurangi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang efektif memerlukan dukungan infrastruktur yang andal serta koordinasi kerja tim yang baik. Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan kemudahan akses informasi medis, kecepatan pelayanan, dan akurasi data. Untuk itu, penyedia layanan perlu memastikan sistem RME berjalan stabil serta memberikan sosialisasi yang memadai kepada pasien mengenai manfaatnya. Kualitas pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Pemenuhan aspek-aspek tersebut menjadi indikator keberhasilan Puskesmas dalam memberikan layanan yang berkualitas (Kinanti, 2023).

Responsiveness (Daya Tanggap)
Kecepatan dalam menangani pasien telah menjadi perhatian utama di Puskesmas Ciamis sesuai hasil wawancara. Respon cepat diberikan terutama kepada pasien prioritas seperti ibu hamil untuk menghindari risiko. Data medis pasien dikelola secara tepat melalui sistem Rekam Medik Elektronik (RME) untuk mempercepat proses pelayanan. Waktu tunggu dibuat

minimal agar kenyamanan pasien dapat terjaga dengan baik. Kotak saran telah disediakan untuk menampung keluhan yang kemudian segera ditindak lanjuti oleh pihak terkait. Kondisi darurat dan bencana direspons dengan cepat sesuai prosedur tanggap darurat yang berlaku. Pelayanan cepat telah menunjukkan komitmen terhadap pasien. Zeithaml & Bitner (2000), Responsiveness merupakan dimensi yang berkaitan dengan “the ability of service providers to provide prompt service and willingness to help customers.” Artinya, kunci responsiveness adalah sikap tanggap, kesediaan membantu, dan pelayanan cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Moenir (2002) Dalam konteks pelayanan publik, responsiveness berarti kesigapan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk kecepatan menanggapi kebutuhan, keluhan, maupun hambatan yang muncul. Jika aparatur lamban, maka pelayanan dianggap tidak berkualitas.

Faktor responsiveness di Puskesmas Ciamis ini masih belum optimal, berikut hasil wawancara dengan 7 informan terdiri dari Petugas tenaga Medis RME, Tenaga teknis pendaftaran, apoteker, Pasien Puskesmas

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang diarahkan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis sesuai fakta lapangan.

Pendekatan kualitatif dipilih agar fenomena yang terjadi dapat ditafsirkan secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik. Penelitian ini difokuskan pada Responsiveness Rekam Medik Elektronik (RME) di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis. Data dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan narasi, kemudian disajikan dalam uraian sistematis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, baik secara tatap muka maupun media komunikasi jarak jauh. Informasi diperoleh dari tenaga medis, petugas pendaftaran, apoteker, dan pasien sebagai informan penelitian. Seluruh data yang terkumpul digunakan untuk mendeskripsikan kondisi pelayanan dan menarik kesimpulan penelitian (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan dimensi Responsiveness Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1998). Dengan 2 indikator untuk mengetahui faktor Responsiveness Rekam Medik Elektronik di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis

Sumber data penelitian Data primer diperoleh langsung dari responden yang terkait dengan pelayanan RME, yaitu 7 informan yang terdiri dari tenaga medis, tenaga teknis pendaftaran, apoteker, dan pasien. Wawancara serta observasi digunakan sebagai teknik untuk mendapatkan data primer secara langsung di lokasi penelitian. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen, arsip, jurnal, dan profil Puskesmas Ciamis yang relevan dengan

topik penelitian. Teknik triangulasi digunakan untuk memeriksa keabsahan data melalui perbandingan antar sumber dan metode. Dengan cara ini, konsistensi data dapat terjamin sehingga hasil penelitian lebih kredibel. Penyajian data dilakukan secara naratif dan dilengkapi tabel atau diagram jika diperlukan.

Analisis data dilakukan dengan metode Miles dan Huberman yang meliputi empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Pada tahap pengumpulan, data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah divalidasi melalui triangulasi. Selanjutnya, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan informasi yang relevan untuk memudahkan analisis. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan bagan guna memperjelas temuan. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan kesimpulan awal dan bukti lapangan untuk memastikan kebenaran data. Seluruh proses analisis dilakukan secara berkesinambungan dari awal hingga akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ciamis selama kurang lebih sembilan bulan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Petugas Pelayanan dapat Menangani pasien dengan cepat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Petugas pelayanan

dapat menangani pasien dengan cepat, diketahui belum optimal. Dikarenakan saat sistem rekam medik berjalan dengan normal dan cepat, tapi suka terjadi tiba tiba error atau mengalami gangguan sinyal jadi pasien menunggu lama, Penanganan saat terjadi kendala sistem telah diatur dengan prosedur yang jelas agar pelayanan tetap berjalan. Pencatatan manual segera dilakukan ketika sistem RME mengalami gangguan teknis. Pasien diberi informasi secara langsung mengenai situasi yang sedang terjadi di loket pendaftaran. Layanan tetap diberikan meskipun sistem berada dalam keadaan offline sehingga tidak ada pasien yang terlantar. Penundaan yang lama berhasil dihindari berkat prosedur alternatif yang telah disiapkan sebelumnya. Respon cepat dalam kondisi seperti ini membuat pasien tetap mendapatkan pelayanan tanpa hambatan. Proses adaptasi terhadap kendala teknis telah digunakan untuk menjaga keberlangsungan pelayanan di puskesmas.

Upaya yang dapat dilakukan yaitu sudah dilakukannya infrastruktur jaringan dan sistem cadangan offline untuk menjamin pelayanan RME yang lebih andal, cepat, dan tanpa hambatan, sehingga pelayanan kepada pasien dapat berlangsung optimal dan memuaskan.

Dengan melalui hasil penelitian dan upaya yang dilakukan dalam indikator petugas pelayanan dapat menangani pasien dengan cepat harusnya bisa berjalan optimal.

b. Petugas Pelayanan langsung tanggap ketika sistem mengalami kendala.

Hasil wawancara menunjukan bahwa pada indikator belum optimal. Hal ini ditunjukan karena adanya kendala dalam sistem sinyal pada alat rekam medik diharuskan menggunakan cara manual kembali.

Berdasarkan hasil observasi ke lapangan pada indikator petugas pelayanan langsung tanggap ketika sistem mengalami kendala yaitu belum optimal bahwa petugas pelayanan rekam medik elektronik ketika mengalami gangguan sinyal diharuskan menggunakan sistem manual kembali dan membutuhkan petugas yang mempunyai keahlian bidang rekam medik elektronik.

Sebagaimana menurut Zeithaml & Bitner : Responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan serta kesiapan dalam menangani masalah pelanggan dan Responsiveness sangat berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan karena pelanggan sangat menghargai bantuan cepat dan tepat waktu (2000:120-121).

Berdasarkan penelitian yang meliputi wawancara, observasi, diketahui bahwa pada indikator Petugas pelayanan langsung tanggap ketika sistem mengalami kendala masih belum optimal hal ini ditunjukan karena adanya kendala pada sinyal saat melayani pasien, hal ini menyebabkan menjadi lambat ketika melayani pasien yang membutuhkan urgensi dalam pelayanan. Upaya yang dilakukan untuk

mengatasi hambatan pada indikator Petugas pelayanan langsung tanggap ketika sistem mengalami kendala yaitu melakukan pemeriksaan berkala terhadap perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mendeteksi gangguan sejak dini dan mencegah kerusakan yang lebih besar.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai analisis faktor responsiveness rekam medik elektronik (RME) di Puskesmas Ciamis Kabupaten Ciamis masih belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih sering terjadinya keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terutama ketika sistem rekam medis elektronik mengalami gangguan teknis berupa error aplikasi maupun jaringan yang lambat, sehingga proses input data membutuhkan waktu lebih lama dan berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas serta kompetensi sumber daya manusia yang belum merata juga memperburuk kondisi pelayanan, karena tidak semua pegawai memiliki keterampilan dan kesiapan yang sama dalam mengoperasikan sistem, sehingga pelayanan menjadi tidak konsisten dan kurang cepat.

Lebih lanjut, kurangnya komunikasi yang jelas dari petugas kepada pasien ketika terjadi keterlambatan menjadikan pasien merasa kurang diperhatikan dan menilai pelayanan belum tanggap serta tidak sepenuhnya responsif terhadap keluhan

maupun kebutuhan mereka. Oleh karena itu, secara keseluruhan dapat ditegaskan bahwa faktor responsiveness dalam pelayanan rekam medik elektronik di Puskesmas Ciamis masih menghadapi berbagai kendala yang harus segera dibenahi, baik melalui peningkatan kompetensi dan jumlah tenaga pelaksana, perbaikan infrastruktur teknologi yang lebih stabil, penyusunan mekanisme penanganan gangguan sistem yang cepat dan terarah, maupun penguatan komunikasi antara petugas dan pasien agar pelayanan yang diberikan dapat berlangsung lebih cepat, tanggap, dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Audy Nabilla C, 2024, Analisis Pemanfaatan Sikda Generik di UPTD Puskesmas Dalam Meningkatkan Efektivitas RME di Puskesmas Rapak Mahang, *Jurnal pengabdian kepada masyarakat Nusantara* Vol. 5 No. 3
- Azizah, N. (2020). *Kualitas pelayanan Publik di kantor Camat Mutiara Timur kabupaten Pidie*. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu pemerintah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Cindy Kinanti, R (2023). Faktor Hambatan dalam Akses Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*. Vol. 13 No. 4
- Masriani S, 2023. Hubungan penggunaan Rekam Medik

- Elektronik terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Review pendidikan dan pengajaran* Vol. 6 No. 4
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun kabupaten bandung. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58-63.
- Rusdian, I.F. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Multidisciplinary Research and Development* Vol. 6 No. 3.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi* Bandung: Penerbit alfabeta, CV.
- Yunlia V, (2023). Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Jurnal ilmiah kedokteran dan keilmuan*. Vol 12, No. 2.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Rahayu & sidik, (2023). “Kualitas Pelayanan publik di kantor Kelurahan cigembor Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis”Vol 11, No 3.
- Barokah , nurwanda & budiawan (2024), tentang desa legokjawa juga menerapkan model SERVQUAL.