

**THE RELATIONSHIP OF ELECTRONIC MEDICAL RECORDS AND WAITING TIME
FOR OUTPATIENT SERVICES AT THE HEALTHCARE FACILITY AT HJ. BUNDA
HALIMAH HOSPITAL BATAM**

**HUBUNGAN PENGGUNAAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP
WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN PADA
FASILITAS KESEHATAN DI RS HJ. BUNDA HALIMAH BATAM**

Assyifaiyyah Santoso ¹⁾, Fani Farhansyah ²⁾

Universitas Awal Bros

e-mail* : syifasyifak54@gmail.com

ABSTRACT

Hospitals play an essential role in providing fast, accurate, and quality healthcare services to patients. One of the main indicators of service quality is patient waiting time, particularly in outpatient care. Hj. Bunda Halimah Hospital Batam has implemented an Electronic Medical Record (EMR) system as an effort to improve service efficiency; however, some challenges remain, causing waiting times not to fully meet the established standards. This study aimed to determine the relationship between the use of EMR and outpatient service waiting time at Hj. Bunda Halimah Hospital Batam. The study applied a quantitative research method with an analytic survey design and a cross-sectional approach. The results showed that the average waiting time for outpatients was less than 40 minutes, and EMR was found to facilitate faster access to patient data. Bivariate analysis using the Chi-Square test indicated that 85% of respondents reported a correlation between EMR use and waiting time, with a p-value of 0.007 ($p < 0.05$), confirming a significant relationship. In addition, 78.3% of respondents stated that outpatient services became more efficient after the implementation of EMR, particularly in the registration process and patient information access. In conclusion, the adoption of EMR plays a crucial role in reducing outpatient waiting times and enhancing the efficiency and quality of healthcare services at Hj. Bunda Halimah Hospital Batam.

Keywords : *Electronic Medical Record, Waiting Time, Outpatient Services*

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan bermutu kepada pasien. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah waktu tunggu pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan, namun masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan waktu tunggu belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penggunaan RME dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan survei analitik dan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari 40 menit, dan RME terbukti membantu mempercepat akses data pasien. Analisis bivariat dengan uji Chi Square memperoleh hasil bahwa 85% responden menyatakan penggunaan RME berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan, dengan nilai $p = 0,007$ ($p <$

0,05), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan. Selain itu, sebanyak 78,3% responden menilai bahwa pelayanan menjadi lebih efisien setelah penerapan RME, terutama dalam proses registrasi dan akses informasi pasien. Kesimpulannya, penerapan RME memiliki peran penting dalam mempercepat pelayanan rawat jalan sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam.

Kata Kunci : Rekam Medis Elektronik, Waktu Tunggu, Pelayanan Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran penting dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit dituntut menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan efisien. Salah satu upaya peningkatan mutu adalah melalui penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) yang bertujuan mempercepat akses data pasien dan mendukung pengambilan keputusan klinis (Rika Andriani et al, 2022).

Waktu tunggu pasien rawat jalan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Kementerian Kesehatan menetapkan standar waktu tunggu rawat jalan \leq 60 menit (Permenkes No. 30 Tahun 2022). Namun, faktor rasio dokter dan pasien, keterbatasan tenaga, serta jadwal praktik yang kurang terorganisir sering menjadi kendala sehingga waktu tunggu melebihi standar (Nugraheni dan Kumalasari 2020). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam mengelola pelayanan sesuai situasi dan harapan pasien. Di Indonesia, waktu tunggu rawat jalan telah diatur oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal sebagai acuan mutu layanan (Wowor dan Siswati 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan layanan medis yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, serta berbagai tindakan kesehatan lain yang diberikan tanpa pasien harus menginap di fasilitas kesehatan. Layanan ini tersedia hampir di seluruh puskesmas dan rumah sakit di Indonesia, karena masyarakat sangat membutuhkannya untuk menunjang upaya menjaga kesehatan. Instalasi rawat jalan atau poliklinik menjadi pintu pertama bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan, sekaligus menentukan apakah pasien perlu rawat inap atau dirujuk ke fasilitas kesehatan lainnya (Ayumar et al, 2021).

Studi pendahuluan di RS Hj. Bunda Halimah Batam menunjukkan bahwa penerapan RME sejak Agustus 2024 baru digunakan sekitar 85% layanan. Sistem ini terbukti membantu mengurangi waktu tunggu, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah dokter dan penumpukan dokumen rekam medis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Hj. Bunda Halimah Batam.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di RS Hj. Bunda Halimah

Batam pada bulan Mei hingga Juni 2025. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh tenaga kesehatan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME), sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rekam medis rumah sakit, standar pelayanan, serta regulasi Kementerian Kesehatan.

Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, observasi langsung di lapangan, serta wawancara pendukung dengan petugas terkait. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan pengguna RME di rawat jalan sebanyak 151 orang, yang terdiri dari 141 perawat, 5 petugas rekam medis, dan 5 petugas administrasi. Sampel penelitian berjumlah 60 responden yang dipilih dengan teknik proportionate stratified random sampling untuk mewakili setiap kelompok petugas. Data yang terkumpul diolah melalui tahap editing, coding, entry, dan tabulasi. Selanjutnya dilakukan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi, dan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95% ($p < 0,05$) untuk mengetahui hubungan penggunaan RME dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan di RS Hj. Bunda Halimah Batam adalah

kurang dari 40 menit. Hal ini sudah sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan yaitu ≤ 60 menit. Mayoritas responden menyatakan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) membantu mempercepat akses data pasien dan proses registrasi, sehingga mendukung efisiensi pelayanan.

Pada penelitian ini dilakukan analisis univariat dan bivariat untuk mengetahui gambaran karakteristik responden serta hubungan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RS Hj. Bunda Halimah Batam. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, penggunaan RME, serta waktu tunggu pelayanan. Sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk melihat adanya hubungan antara variabel independen (penggunaan RME) dengan variabel dependen (waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan)

1. Analisis Univariat

Tabel 1 | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Percentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	5	8,3 %
	Perempuan	55	91,7 %
Umur (Tahun)	21-30	47	78,3 %
	21-40	13	21,7 %
Pendidikan Terakhir	D3	34	56,7 %
	D4	1	1,7 %

	S1	25	41,7 %
Jabatan	RM	2	3,3 %
	Pendaftaran	2	3,3 %
	Perawat	56	93,3 %
Lama Bekerja	1-3 Tahun	44	73,3 %
	4-5 Tahun	13	21,7 %
	5-10 Tahun	3	5,0 %
Total	60	100%	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi karakteristik responden, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 orang (91,7%), sedangkan laki-laki hanya 5 orang (8,3%). Dari segi umur, mayoritas responden berada pada kelompok 21–30 tahun sebanyak 47 orang (78,3%) dan hanya 13 orang (21,7%) yang berusia 31–40 tahun, hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di RS Hj. Bunda Halimah Batam didominasi oleh usia produktif. Pada tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan D3 sebanyak 34 orang (56,7%), diikuti SMA sebanyak 25 orang (41,7%), serta D4 sebanyak 1 orang (1,7%). Berdasarkan jabatan, mayoritas responden adalah perawat yaitu 56 orang (93,3%), sedangkan yang bekerja di bagian rekam medis dan pendaftaran masing-masing hanya 2 orang (3,3%).

Dari segi masa kerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja 1–3 tahun sebanyak 44 orang (73,3%), diikuti 4–5 tahun sebanyak 13 orang (21,7%), dan 5–10 tahun sebanyak 3 orang (5,0%). Temuan ini menggambarkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan di rumah sakit berada pada usia produktif, berpendidikan

diploma, didominasi perawat, serta masih relatif baru dalam masa kerja namun cukup mendukung pelaksanaan pelayanan dan penggunaan rekam medis elektronik.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara penggunaan RME dengan waktu tunggu pasien rawat jalan dengan nilai $p = 0,007$ ($p < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa penggunaan RME berhubungan nyata dalam mempercepat waktu tunggu pasien. Tabel 2 menyajikan distribusi responden berdasarkan efisiensi penggunaan RME dan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

Tabel 2 | Hubungan Penggunaan RME dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan

RME	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan		
	Berhubungan	Tidak Berhubungan	Total
Berhubungan	43	8	51
Tidak Berhubungan	4	5	9
Total	47	13	60

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa responden yang menyatakan RME berhubungan dengan waktu tunggu berjumlah 43 orang, sedangkan yang menyatakan RME berhubungan namun waktu tunggu masih lama berjumlah 8 orang. Sementara itu, responden yang menilai RME tidak berhubungan dengan waktu tunggu berjumlah 9 orang. Hasil uji Chi-Square menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,007$ ($p < 0,05$) yang berarti terdapat

hubungan signifikan antara penggunaan RME dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Purwanti et al, 2024) yang menunjukkan bahwa penerapan RME di RSUD Yogyakarta mampu menurunkan waktu tunggu pasien rawat jalan rata-rata 20–30 menit dibandingkan sistem manual. Hasil serupa juga dilaporkan oleh (Trisnawati dan Mars 2024) di RS Semarang, di mana penggunaan RME berhubungan signifikan dengan percepatan proses registrasi dan pemeriksaan pasien. Selain itu, (Amin et al, 2021) menyebutkan bahwa implementasi RME dapat meningkatkan efisiensi alur pelayanan dengan mempercepat akses data pasien dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan.

Selain itu, penelitian (Dyah Kusuma et al. 2024) juga menunjukkan bahwa penggunaan RME mampu mengurangi waktu tunggu hingga 30% serta meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pasien. Sedangkan, (Fitri Ayu et al, 2023) menemukan bahwa penerapan RME menurunkan total waktu tunggu rawat jalan hingga 29,64%.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan RME benar-benar membantu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya dalam mempercepat waktu tunggu pasien rawat jalan. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di satu rumah sakit dengan jumlah responden yang terbatas. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas agar hasilnya lebih lengkap dan bisa mewakili kondisi secara umum.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS Hj. Bunda Halimah Batam. Uji Chi-Square menghasilkan nilai $p = 0,007$ ($p < 0,05$), yang membuktikan bahwa penerapan RME berkontribusi dalam mempercepat pelayanan pasien. Rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan adalah kurang dari 40 menit, di mana 78,3% responden menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih efisien setelah diterapkannya sistem RME. Hal ini menunjukkan bahwa RME mampu memperpendek waktu tunggu, mempercepat proses registrasi, serta mempermudah akses informasi pasien di RS Hj. Bunda Halimah Batam.

SARAN

Rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) yang telah diterapkan, meliputi aspek kecepatan akses, ketersediaan data pasien, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna, agar sistem dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Selain itu, koordinasi antar unit, khususnya antara petugas pendaftaran, bagian rekam medis, perawat, dan dokter, perlu ditingkatkan untuk mempercepat arus informasi pasien dan meminimalkan proses berulang yang berpotensi memperlambat pelayanan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian lebih mendalam

mengenai faktor-faktor teknis dan nonteknis yang mempengaruhi efektivitas penggunaan RME, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif bagi pengembangan sistem pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Awal Bros yang telah memberikan dukungan akademik dan bimbingan selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada RS Hj. Bunda Halimah Batam yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh petugas kesehatan yang telah berpartisipasi sebagai responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Muh, Winny Setyonugroho, dan et al Hidayah, Nur. 2021. "Implementasi Rekam Medis Elektronik : Sebuah Studi Kualitatif." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 8(1): 430–42.
- Ayumar, Andi, Andi Yulia Kasma, dan Andi Pratiwi Rachmadhani. 2021. "Analisis Sistem Informasi Kesehatan Pada Pelayanan Rekam Medis di Rumah Sakit Pelamonia Tk.II Makassar." *Jurnal Promotif Preventif* 3(2): 14–21.
- Dyah Kusuma et al. 2024. "Peranan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Waktu Tunggu Sera Dampaknya Pada Kepuasan Pasien." *Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan* 5(4): 1–23.
- Fitri Ayu Rachmawati, Guardian Yoki Sanjaya, dan Firman. 2023. "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(2): 38–43.
- Nugraheni, Reny, dan Yoanita Indra Kumalasari. 2020. "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri." *Jurnal Kesehatan* 8(2): 96–105.
- PERMENKES. 2022. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu." *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (879): 2004–6.*
- Purwanti, Ika, Nur Yetty Syarifah, dan Nur Hidayat. 2024. "Hubungan Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Waktu Tunggu Pasien Di Poliklinik Sub Spesialis Glaukoma Rumah Sakit Mata 'Dr. Yap' Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan* 11(2): 80–89.
- Rika Andriani, et al. 2022. "Rekam Medis Elektronik sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien di RS Universitas Gadjah Mada." *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 7(1): 96–107.
- Trisnawati, Dessy, dan S Ked Mars. 2024.

“Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.” *jurnal kesehatan* 6: 1–3.

Wowor, Ansyeh Yasinta, dan Siswati Siswati. 2022. “Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Klinik Saraf.” *Jurnal Kesehatan Tambusai* 3(1): 120–26.