

ANALISIS PENGGUNAAN *TELEMEDICINE* PADA PENDAFTARAN REKAM MEDIS KLINIK PRATAMA MEDIKA ANTAPANI

Aini Nuroctaviani¹, Ervina Permata Satia², Dina Sonia³

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha^{1, 2, 3}

ainiocta79@gmail.com¹; ervinapermata442@gmail.com²; nasoniaonya.ds@gmail.com³

Received: 26-07-2021

Revised : 13-08-2021

Accepted: 24-08-2021

Abstrak

Latar Belakang: Rekam medis merupakan bagian penting dalam penanganan kesehatan pasien pada saat sekarang di masa mendatang. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008 menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik. Teknologi di bidang kedokteran semakin berkembang, salah satunya adalah *telemedicine*. *Telemedicine* ialah pemberian layanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan memakai teknologi data dan komunikasi, termasuk diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan buat kepentingan peningkatan kesehatan individu serta masyarakat.

Tujuan: tujuan karya tulis ilmiah ini adalah untuk mengenal dan mengetahui tentang *telemedicine*. Karya tulis ilmiah ini menggunakan metode observasi dan wawancara langsung kepada petugas rekam medis di Klinik Pratama Medika Antapani. *Telemedicine* bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dengan meningkatkan kualitas efisiensi pelayanan kesehatan.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu metode penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Hasil: Kendala yang timbul dalam penerapan *telemedicine* berasal dari sumber daya manusia dan sarana prasarana yang digunakan.

Kesimpulan: Kesimpulannya *telemedicine* merupakan teknologi baru di bidang kedokteran yang sangat berguna dalam proses pengobatan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia.

Kata kunci: rekam medis, telemedis, pelayanan telemedis.

Abstract

Background: Medical records are an important part of managing patient health in the future. Minister of Health Regulation No.269 of 2008 states that a medical record is a

file containing notes and documents about the patient's identity, examination, treatment, actions, and other services that have been provided to patients. Medical records must be made in writing, complete and clear, or electronically. Health service facilities are required to provide the necessary facilities in the context of administering medical records. Technology in the field of medicine is growing, one of which is telemedicine. Telemedicine is the remote delivery of health services by healthcare professionals using data and communication technologies, including diagnosis, treatment, disease and injury prevention, research and evaluation, and continuing education of health care providers for the benefit of improving individual and community health.

Objective: *The purpose of this scientific paper is to get to know and know about telemedicine. This scientific paper uses observation methods and direct interviews with medical records officers at the Klinik Pratama Medika Antapani. Telemedicine aims to improve the quality of human life by increasing the efficiency of health services.*

Methods: *The research method used is a qualitative method, namely a descriptive research method and tends to use analysis.*

Results: *The equipment used in telemedicine is a telephone, computer, and internet. Constraints that arise in the application of telemedicine come from human resources and the infrastructure used.*

Conclusions: *In conclusion, telemedicine is a new technology in the medical field that is very useful in the treatment process to improve the quality of human life.*

Keyword: *medical records, telemedicine, telemedicine services.*

*Correspondence: Ervina Permata Satia
Email: ervinapermata442@gmail.com



PENDAHULUAN

Permasalahan *coronavirus disease* (Covid-19) pertama kali muncul di Wuhan, Provinsi Hubei, China pada Desember 2019 serta sudah menyebar ke seluruh dunia, di Indonesia, kasus positif pertama dikonfirmasi pada 2 Maret 2020, dan terus meningkat pada saat penulisan ([Organization](#), 2020). Pelayanan kesehatan yang belum siap untuk merespon COVID-19 menyebabkan peningkatan kasus di Indonesia ([Setiati & Azwar](#), 2020). Kebijakan tersebut juga diikuti dengan kebijakan baru dari pemerintah seperti menjaga jarak, memakai masker, dan mencuci tangan setelah melakukan kegiatan diluar rumah, sebab itu masyarakat lebih sering berdiam diri di rumah dengan sambil menggunakan teknologi untuk mengisi waktu luang, dengan kondisi seperti itu *telemedicine* akan sangat membantu masyarakat.

Telemedicine merupakan layanan kesehatan *online* yang disediakan oleh sarana fasilitas pelayanan kesehatan dengan memakai teknologi informasi dan komunikasi

seperti pertukaran informasi dalam diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan individu dan masyarakat. Manfaat *Telemedicine* yaitu Efektif dan efisiensi dari sisi biaya kesehatan, pelayanan keperawatan tanpa batas geografis, *telemedicine* dapat mengurangi jumlah kunjungan dan masa hari rawat di Rumah Sakit, dapat meningkatkan pelayanan untuk pasien kronis, dan meningkatkan pemanfaatan teknologi serta dapat dimanfaatkan sebagai bidang pendidikan keperawatan berbasis informatika kesehatan. *Telemedicine* terdiri dari sebagian metode yaitu konsultasi daring, *skrining*, serta *chatbot* (Lubis, 2020). Berbagai macam metode *telemedicine*, pasien bisa melaporkan gejala yang dialami serta mendapatkan saran ataupun arahan terkait penyakitnya (Ahmed et al., 2020). Jika seorang pasien sudah melakukan *telemedicine*, maka diagnosa dan data-data pasien akan dimasukkan ke dalam berkas rekam medis. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008 melaporkan bahwa rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan serta dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang sudah diberikan kepada pasien (Indonesia, 2008).

Klinik Pratama Medika Antapani di masa pandemi Covid-19 telah menggunakan layanan *Telemedicine*, tujuan dari penggunaan *Telemedicine* ini adalah agar memudahkan pasien dalam berkonsultasi kepada dokter (Asriati, 2021), pelayanan medis dapat diberikan via telekomunikasi, audio, visual dan data yang dapat menghubungkan fasilitas pelayanan kesehatan meskipun secara geografis terpisah. Sehingga perbedaan waktu, tempat dan jarak tidak lagi menjadi kendala dalam hubungan terapeutik dokter dan pasien. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan April dan Mei di Klinik Pratama Medika Antapani, ditemukan masalah yang berkaitan dengan *telemedicine*. Salah satunya yaitu kurangnya operator pada bagian *whatsapp*, kapasitas *memory handphone* yang kurang memadai, jaringan *internet* yang lambat, dan dokter yang lupa menuliskan diagnosa penyakit pasien pada berkas rekam medis *online*.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penggunaan *telemedicine* di Klinik Pratama Medika Antapani dan masalah apa saja yang dialami oleh klinik dalam penggunaan *telemedicine* khususnya pada bagian pendaftaran pasien. Manfaat dari penelitian adalah memberikan gambaran bagaimana kondisi *telemedicine* bagian pendaftaran di klinik, sejauh mana keefektifan *telemedicine* di klinik dan mengetahui masalah-masalah yang ada sehingga bisa dijadikan bahan pertimbangan atau acuan bagi klinik agar lebih baik untuk kedepannya.

Penelitian terdahulu meneliti *telemedicine* pada bagian kelengkapan pengisian rekam medis di Klinik Pratama Medika Antapani yang berisikan bagaimana kondisi pada bagian penyimpanan berkas rekam medis dan menghitung angka kelengkapan pengisian rekam medis. Namun penelitian terdahulu belum membahas *telemedicine* pada bagian pendaftaran. Pada bagian ini sebetulnya sangat berpengaruh pada pelayanan dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan klinik. Sehingga perlu dilakukannya penelitian untuk mengetahui *telemedicine* pada bagian pendaftaran di Klinik Pratama Medika Antapani.

Penelitian ini diharapkan akan menjawab pertanyaan penelitian, yaitu “*Bagaimana Analisis Penggunaan Telemedicine Pada Pendaftaran Rekam Medis Klinik Pratama Medika Antapani?*”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dilakukan pada pendaftaran rekam medis Klinik Pratama Medika Antapani yang dilaksanakan pada bulan April-Mei. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu metode penelitian yang bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang di amati dan cenderung menggunakan analisis (Moleong, 2007). Tujuan penelitian kualitatif

merupakan untuk memahami, mencari arti dibalik data, untuk menemukan kebenaran, baik kebenaran empiris sensual ataupun empiris logis.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengolahan data untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam (*in-depth Interview*) dan pengamatan (*observation*). Metode pengumpulan data wawancara adalah metode bagi peneliti dan nara sumber untuk mengumpulkan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung. Teknik pengumpulan data observasi yaitu memperoleh data pada tempat atau objek penelitian dari orang yang berfungsi sebagai pemberi informasi dari masalah yang sedang diteliti. Subjek penelitian merupakan informan yang menjadi sumber dalam rangkaian penelitian. Informan adalah orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian ([Suwendra](#), 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara ke Klinik Pratama Medika Antapani pada bulan April-Mei. Sistem pelayanan di Klinik Medika Antapani sudah menggunakan sistem elektronik dan *online*. Sarana dan prasarana di Klinik Pratama Medika Antapani pun terkadang menjadi *error* pada bagian komputer atau pada koneksi internetnya dan kurangnya alat teknologi komunikasi.

Salah satu sistem pelayanan *online* di Klinik Pratama Medika Antapani adalah konsultasi *online/telemedicine*. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan *Telemedicine* ialah pemberian layanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan memakai teknologi data serta komunikasi, meliputi pertukaran data diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan buat kepentingan peningkatan kesehatan individu serta masyarakat ([Permenkes](#), 2008).

Telemedicine di Klinik Pratama Medika Antapani belum adanya aplikasi khusus untuk konsultasi *online* sehingga masih menggunakan ponsel atau komputer untuk pelayanannya berupa aplikasi *whatsapp*. Karena terlalu banyaknya pasien konsultasi, terkadang ponsel menjadi lambat dan penyimpanan ponsel menjadi penuh. Kemudian karena kurangnya operator pada bagian *whatsapp* pasien yang menumpuk dan lambat mendapat pelayanan sehingga tak banyak juga pasien yang merasa tak mendapatkan pelayanan dengan baik ([Jamil et al.](#), 2015).

Pasien akan mendapatkan diagnosis dan resep obat setelah melakukan konsultasi kemudian akan mendapatkan obat dengan langsung datang ke klinik. Diagnosis pasien akan ditulis di rekam medis oleh dokter, tetapi terkadang dokter lupa tidak menulis diagnosis pasien pada rekam medis.

B. Pembahasan

Telemedicine adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita pahami bahwa cakupan *telemedicine* cukup luas, meliputi penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh (termasuk klinis, pendidikan dan pelayanan administrasi), melalui *transfer* informasi (audio, video, grafik), dengan menggunakan perangkat-perangkat telekomunikasi (audio-video interaktif dua arah, komputer dan telemetri) dengan melibatkan dokter, pasien dan pihak-pihak lain ([Indonesia](#), 2018).

Klinik Pratama Medika Antapani telah menggunakan *telemedicine* pada pelayanan pasien, pasien pun bisa menggunakan *telemedicine* dengan prosedur :

1. Pasien datang ke klinik dilayani satpam.
2. Satpam mewawancarai pasien. Jika pasien ingin melakukan *telemedicine*, satpam akan memberi informasi dan formulir/alur pendaftaran.
3. Satpam menyarankan pasien pulang dan melakukan *telemedicine* di rumah.
4. Pasien melakukan *telemedicine* dengan cara :
 - a) Pasien menghubungi nomor bagian pendaftaran klinik dengan melalui *whatsapp*.
 - b) Operator klinik akan membalas *chat* pasien dengan mengirimkan format konsultasi *online* beserta nomor dokter yang sedang membuka konsultasi *online*.
 - c) Operator mempersilahkan pasien untuk menghubungi dokter yang dikirimkan operator.
 - d) Pasien menghubungi dokter.
 - e) Dokter membalas pesan pasien dan meminta pasien melengkapi persyaratan.
 - f) Dokter akan mengkonfirmasi keaktifan kartu BPJS, dengan mengirimkan foto kartu BPJS/ pesan yang berisikan kartu BPJS kepada operator pendaftaran.
 - g) Operator mengecek keaktifan kartu, operator akan mengkonfirmasi keaktifan kartu BPJS ke dokter.
 - 1) Jika aktif, dokter akan melanjutkan proses pelayanan konsultasi *online/telemedicine*. Jika kartu BPJS tidak aktif, dokter akan mengkonfirmasi kepada pasien bahwa pelayanan tidak dapat dilanjutkan, dan mempersilahkan pasien mengkonfirmasi ke operator untuk di edukasi atau di beri pengarahan.
 - 2) Dokter dan pasien melanjutkan konsultasi melalui *whatsapp*.
 - 3) Jika sudah selesai konsultasi, dokter akan membuatkan resep obat kemudian mengirimkan ke grup khusus di Klinik Pratama Medika Antapani.
 - 4) Operator petugas farmasi akan membuatkan antrian obat.

Telemedicine di Klinik Pratama Medika Antapani belum adanya aplikasi khusus untuk konsultasi *online* sehingga masih menggunakan ponsel atau komputer untuk pelayanannya berupa aplikasi *whatsapp*. Sebagian besar warga antapani bandung yang merupakan peserta jaminan kesehatan nasional memilih pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Medika Antapani sehingga dalam sehari klinik bisa melayani banyak pasien. *Telemedicine* di Klinik Pratama Medika Antapani pada bagian operator *whatsapp* memiliki kendala seperti kurangnya operator *whatsapp* dan membuat petugas kewalahan karena banyaknya pasien yang menggunakan *telemedicine* tidak sebanding dengan petugas operator *whatsapp* yang tersedia.

Klinik Pratama Medika Antapani menggunakan *telemedicine* via *whatsapp* dengan media sarana *handphone* dan komputer, sehingga memerlukan koneksi internet yang cepat dan sarana yang memadai. Komputer dan *handphone* di Klinik Pratama Medika Antapani sering mengalami kendala seperti eror di bagian komputer dan penuhnya kapasitas *memory handphone*, jaringan internet di Klinik Pratama Medika Antapani menjadi lambat yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada pasien.

Pasien akan melakukan *telemedicine* via *whatsapp* dengan dokter yang dituju, dan pasien akan mendapatkan diagnosis dan resep obat kemudian pasien/keluarga bisa mengambil obat tersebut dengan datang langsung ke Klinik Pratama Medika Antapani. Dokter *telemedicine* akan menuliskan diagnosis pasien pada rekam medis, tetapi terkadang dokter lupa menuliskan diagnosis pasien pada rekam medis pada rekam medis sehingga membuat petugas rekam medis kesulitan saat mengkode diagnosis pasien di berkas rekam medis.

Klinik Pratama Medika Antapani seharusnya sudah memiliki aplikasi khusus untuk pelayanan *telemedicine* agar memudahkan pasien untuk melakukan konsultasi *online*. Agar pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik sebaiknya ditambahkan SDM (sumber daya manusia) pada bagian operator *whatsapp*, kemudian demi

kenyamanan petugas, sebaiknya untuk bagian jaringan internet dan alat teknologi komunikasi yang sudah lambat segera diperbaiki atau diganti, dan untuk dokter yang lupa menuliskan diagnosa pasien pada berkas rekam medis *online* sebaiknya selalu diingatkan kembali agar tidak lupa menuliskan diagnosa pasien pada berkas rekam medis *online*.

KESIMPULAN

Pelayanan *telemedicine* di Klinik Pratama Medika Antapani memiliki beberapa kendala, seperti belum adanya aplikasi khusus untuk pelayanan *telemedicine*, kurangnya operator *whatsapp*, *handphone*/komputer yang terkadang *error*, jaringan yang lambat, dan dokter yang tidak menulis diagnosa pasien pada berkas rekam medis *online*. Klinik Pratama Medika Antapani merupakan salah satu institusi medis yang menggunakan layanan *telemedicine*. Pasien tidak perlu ke klinik untuk menemui dokter, tetapi hanya perlu melakukan konsultasi *online* melalui *whatsapp*. Ketika tindakan atau pengobatan diperlukan, pasien akan datang ke klinik.

BIBLIOGRAFI

- Ahmed, W., Vidal-Alaball, J., Downing, J., & Seguí, F. L. (2020). COVID-19 and the 5G conspiracy theory: [social network analysis of Twitter data](#). *Journal of Medical Internet Research*, 22(5), e19458.
- Asriati, Y. (2021). [Beban Kerja Pelayanan Rekam Medis Di Masa Pandemi Covid-19](#). *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 3(2).
- Indonesia, R. (2008). [Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis](#). Jakarta.
- Indonesia, R. (2018). [Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien](#). Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Lubis, Z. I. (2020). [Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19](#). *Physiotherapy and Health Science-PhysioHS*, 2(2).
- Organization, W. H. (2020). [Coronavirus disease \(COVID-19\): weekly epidemiological update](#).
- Permenkes, R. I. (2008). [No 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis](#). Jakarta: Menteri Kesehatan Reupublik Indonesia.
- Setiati, S., & Azwar, M. K. (2020). [COVID-19 and Indonesia](#). *Acta Medica Indonesiana*, 52(1), 84–89.
- Dharma, A. A. G. S. S. (2020). [Pengaturan Pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh Dokter melalui Telemedicine](#). *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, [S.I], v.9, n.3, p.621-631
- Oktria, K. H. (2020). Analisis Pelaksanaan *Telemedicine* Pada Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Di Klinik Pratama Medika Antapani Bandung. *Politeknik Piksi Ganesha Bandung*.
- Anwar, A. (2013). [Aspek Hukum Penggunaan Telemedicine](#). *Fiki 2013*, 1(1).
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan*. Nilacakra.
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015). [Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing](#). *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika)*. 1(1)
- Masa, M. A. (2014). [Strategi Pengembangan Implementasi Telemedicine Di Sulawesi](#)

[Selatan](#). *InComTech: Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 5(3), 227-250.

Moleong, L. J. (2017). [Metodologi Penelitian Kualitatif \(Edisi Revisi\)](#). In PT. Remaja Rosda Karya (hal. 424).

© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under



the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).