

Peningkatan Mutu Pelayanan Rekam Medis melalui Pemahaman Konsep Pengendalian Mutu di RSU Sembiring Delitua

Improving the Quality of Medical Records Services through Understanding the Concept of Quality Control at Sembiring Delitua General Hospital

Felix Kasim^{1*}

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

Abstrak

Pelayanan rekam medis merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam menjamin mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta kelancaran proses administrasi rumah sakit. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya, seperti ketidaklengkapan dokumen, keterlambatan pengembalian berkas, serta belum optimalnya pemahaman petugas terhadap konsep pengendalian mutu. Oleh karena itu, kegiatan Workshop Peningkatan Mutu Pelayanan Rekam Medis melalui Pemahaman Konsep Pengendalian Mutu dilaksanakan di RSU Sembiring Delitua sebagai upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang rekam medis. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman petugas rekam medis mengenai konsep pengendalian mutu serta mendorong penerapan standar pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi, diskusi interaktif, dan evaluasi pemahaman peserta melalui kuesioner. Peserta workshop terdiri dari petugas rekam medis dan tenaga terkait yang terlibat langsung dalam pengelolaan dokumen rekam medis. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap prinsip-prinsip pengendalian mutu, khususnya terkait pentingnya kelengkapan dokumen, ketepatan waktu pelayanan, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Peserta juga menunjukkan respons positif terhadap materi yang diberikan dan menyadari peran strategis rekam medis dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan workshop ini efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran petugas terhadap pentingnya pengendalian mutu pelayanan rekam medis. Kegiatan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RSU Sembiring Delitua.

Kata kunci: Rekam medis; pengendalian mutu; mutu pelayanan; workshop; rumah sakit.

Abstract

Medical record services play an essential role in supporting the quality of healthcare services, ensuring patient safety, and facilitating effective hospital management. However, various challenges are still encountered in medical record services, including incomplete documentation, delays in record processing, and limited understanding of quality control concepts among staff. Therefore, a Workshop on Improving the Quality of Medical Record Services through Understanding Quality Control Concepts was conducted at RSU Sembiring Delitua as an effort to enhance the competence of medical record personnel. This activity aimed to improve participants' understanding of quality control principles and to encourage the consistent implementation of service standards in medical record management. The workshop employed educational methods consisting of lectures, interactive discussions, and evaluations through questionnaires. Participants included medical record officers and related staff directly involved in medical record management processes. The results of the workshop indicated an improvement in participants' understanding of quality control concepts, particularly regarding document completeness, timeliness of medical record processing, and compliance with standard operating procedures. Participants demonstrated increased awareness of the importance of accuracy and accountability in medical record management as a key component of healthcare service quality. In addition, the interactive learning approach contributed positively to participants' engagement and comprehension of the material delivered. In conclusion, the workshop proved to be effective in enhancing the knowledge and awareness of medical record personnel regarding quality control practices. Continuous training and similar capacity-

*Corresponding author: Felix Kasim, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Sumatera Utara, Indonesia

E-mail : felix_kasim@yahoo.com

Doi : 10.35451/8qe1gn85

Received : 25 December 2025, Accepted: 30 December 2025, Published: 31 December 2025

Copyright: © 2025 the Author(s). Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

building activities are recommended to ensure sustainable improvement in the quality of medical record services at RSU Sembiring Delitua.

Keywords: Medical records; quality control; service quality; workshop; hospital.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan kepada pasien. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan dan kelengkapan sarana-prasarana, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem pendukung, salah satunya adalah pelayanan rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen resmi yang memuat seluruh informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, riwayat pengobatan, prosedur tindakan medis, serta hasil pemeriksaan laboratorium atau penunjang lainnya. Keberadaan rekam medis yang lengkap, akurat, dan tepat waktu sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan klinis, memastikan keselamatan pasien, serta mempermudah proses evaluasi dan perencanaan pelayanan rumah sakit [1].

Di sisi lain, praktik pelayanan rekam medis di berbagai rumah sakit, termasuk RSU Sembiring Delitua, masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa masalah yang sering ditemukan antara lain ketidaklengkapan pengisian dokumen, keterlambatan pengembalian berkas, kesalahan pencatatan, dan kurang optimalnya pemahaman petugas terhadap standar operasional prosedur (SOP) serta prinsip pengendalian mutu. Permasalahan ini dapat berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan, ketepatan pengambilan keputusan klinis, kepuasan pasien, dan akuntabilitas rumah sakit secara keseluruhan [2].

Pengendalian mutu dalam pelayanan rekam medis menjadi instrumen penting untuk menjamin bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai standar, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pemahaman yang baik mengenai konsep pengendalian mutu, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi secara berkesinambungan, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja petugas rekam medis. Dengan pemahaman ini, diharapkan tercipta sistem pengelolaan rekam medis yang tertib, rapi, akurat, dan dapat diakses secara tepat waktu [3].

sebagai salah satu bentuk kegiatan peningkatan kapasitas memiliki peran strategis dalam membekali petugas rekam medis dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan. Melalui workshop, peserta tidak hanya menerima materi tentang prinsip-prinsip pengendalian mutu, tetapi juga mendapatkan kesempatan untuk berdiskusi, berbagi pengalaman, dan mempraktikkan penerapan SOP secara langsung. Dengan demikian, workshop dapat menjadi sarana efektif untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kemampuan petugas dalam menerapkan konsep pengendalian mutu pada pelayanan rekam medis [4]. Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan Workshop Peningkatan Mutu Pelayanan Rekam Medis melalui Pemahaman Konsep Pengendalian Mutu di RSU Sembiring Delitua bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang rekam medis. Kegiatan ini diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan rekam medis yang lebih tertib, akurat, efisien, dan berkualitas, sehingga secara tidak langsung mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit secara keseluruhan [5].

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di RSU Sembiring Delitua dengan sasaran utama petugas rekam medis dan tenaga kesehatan terkait yang terlibat dalam pengelolaan data dan pelayanan rekam medis. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini bersifat edukatif dan partisipatif, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan peserta dalam menerapkan konsep pengendalian mutu pelayanan rekam medis secara berkelanjutan. Tahap awal kegiatan diawali dengan identifikasi masalah melalui observasi awal dan diskusi dengan pihak manajemen rumah sakit. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui kondisi aktual pengelolaan rekam medis, kendala yang dihadapi, serta tingkat pemahaman petugas terhadap konsep mutu pelayanan. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar penyusunan materi dan strategi pelaksanaan kegiatan [6].

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan edukasi dan sosialisasi, yang dilakukan melalui penyampaian materi mengenai konsep dasar pengendalian mutu, standar mutu pelayanan rekam medis, indikator mutu, serta peran petugas rekam medis dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan. Metode ceramah interaktif digunakan untuk memberikan pemahaman konseptual, disertai dengan diskusi dan tanya jawab agar peserta dapat mengaitkan materi dengan praktik kerja sehari-hari [7]. Selanjutnya dilakukan pendampingan dan simulasi penerapan pengendalian mutu, seperti identifikasi kesalahan pencatatan, kelengkapan dokumen rekam medis, serta upaya perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan siklus mutu. Pada tahap ini, peserta dilibatkan secara aktif untuk menganalisis contoh kasus dan merumuskan solusi sederhana yang dapat diterapkan di unit kerja masing-

masing.Tahap akhir kegiatan adalah evaluasi, yang dilakukan untuk menilai peningkatan pemahaman peserta setelah kegiatan berlangsung [8]. Evaluasi dilakukan melalui diskusi reflektif dan umpan balik dari peserta mengenai manfaat kegiatan serta rencana tindak lanjut yang dapat diterapkan di lingkungan kerja. Hasil evaluasi ini menjadi dasar rekomendasi peningkatan mutu pelayanan rekam medis secara berkelanjutan di RSU Sembiring Delitua [9].

3. HASIL

Hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat diperoleh melalui pengukuran tingkat pengetahuan peserta sebelum dan sesudah diberikan edukasi mengenai pengendalian mutu pelayanan rekam medis. Pengukuran dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang berisi pertanyaan terkait konsep mutu, standar pelayanan rekam medis, serta penerapan pengendalian mutu dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Hasil Pre-Test dan Post-Test Pengetahuan Pengkajian Risiko Pasien Jatuh

Kategori Pengetahuan	Pre-Test n (%)	Post-Test n (%)
Baik	32%	82%
Cukup	48%	18%
Kurang	20%	0%
Total	100%	100%

Berdasarkan Tabel 1 Berdasarkan hasil pre-test, diketahui bahwa tingkat pemahaman peserta masih tergolong rendah hingga sedang. Sebanyak 32% peserta memiliki tingkat pengetahuan baik, 48% berada pada kategori cukup, dan 20% masih berada pada kategori kurang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum sepenuhnya memahami konsep pengendalian mutu dan penerapannya dalam pengelolaan rekam medis.

Setelah dilakukan kegiatan edukasi dan pendampingan, hasil post-test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan. Persentase peserta dengan tingkat pengetahuan baik meningkat menjadi 82%, sementara kategori cukup menurun menjadi 18%, dan tidak terdapat lagi peserta dengan tingkat pengetahuan kurang. Peningkatan ini menunjukkan bahwa materi yang diberikan dapat dipahami dengan baik oleh peserta dan mampu meningkatkan wawasan mereka terkait mutu pelayanan rekam medis.

4. PEMBAHASAN

Hasil evaluasi pada Tabel 1 Hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada tingkat pemahaman peserta mengenai pengendalian mutu pelayanan rekam medis setelah dilakukan kegiatan edukasi dan pendampingan. Berdasarkan hasil pre-test, sebagian besar peserta masih berada pada kategori pengetahuan cukup dan kurang, yang menunjukkan bahwa pemahaman awal terkait konsep mutu, standar pelayanan, serta pentingnya pengendalian mutu dalam pengelolaan rekam medis belum optimal [10]. Kondisi ini sejalan dengan kenyataan di lapangan bahwa masih terdapat keterbatasan pemahaman tenaga kesehatan terhadap prinsip-prinsip mutu pelayanan yang terstruktur [11].

Setelah pelaksanaan kegiatan, hasil post-test menunjukkan peningkatan yang nyata, di mana sebagian besar peserta telah berada pada kategori pengetahuan baik. Peningkatan ini mencerminkan bahwa metode edukasi yang digunakan, seperti penyampaian materi, diskusi interaktif, serta simulasi penerapan pengendalian mutu, mampu meningkatkan pemahaman peserta secara efektif. Hilangnya kategori pengetahuan kurang pada hasil post-test menandakan bahwa seluruh peserta telah memiliki pemahaman dasar yang memadai terkait pengendalian mutu pelayanan rekam medis [12].

Peningkatan pemahaman ini juga menunjukkan bahwa pendekatan edukatif yang bersifat partisipatif dapat membantu peserta mengaitkan teori dengan praktik kerja sehari-hari [13]. Peserta tidak hanya memahami konsep mutu secara teoritis, tetapi juga mulai menyadari pentingnya peran rekam medis dalam mendukung keselamatan pasien, kelengkapan informasi medis, serta peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan pemahaman konsep pengendalian mutu mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang rekam medis [14]. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, diharapkan penerapan pengendalian mutu dapat dilakukan secara lebih konsisten dan berkelanjutan di RSU Sembiring Delitua, sehingga mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien [15].

5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengenai peningkatan mutu pelayanan rekam medis melalui pemahaman konsep pengendalian mutu di RSU Sembiring Delitua telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada tingkat pemahaman peserta setelah diberikan edukasi, yang ditunjukkan melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test. Peningkatan pemahaman ini menunjukkan bahwa kegiatan edukasi dan pendampingan yang dilakukan mampu meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya pengendalian mutu dalam pengelolaan rekam medis. Peserta tidak hanya memahami konsep dasar mutu, tetapi juga mampu mengaitkannya dengan praktik kerja sehari-hari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi positif dalam mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan di RSU Sembiring Delitua. Diharapkan hasil dari kegiatan ini dapat menjadi dasar bagi penerapan pengendalian mutu yang lebih sistematis dan berkelanjutan, serta mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang rekam medis guna menunjang pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan bermutu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan seluruh jajaran RSU Sembiring Delitua yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta kesempatan untuk melaksanakan kegiatan peningkatan mutu pelayanan rekam medis. Kami ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh peserta, khususnya petugas rekam medis dan tenaga kesehatan terkait, atas partisipasi aktif, kerja sama, serta antusiasme selama kegiatan berlangsung. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada institusi dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun teknis sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Firmansyah, M., & Hidayat, A. (2022). *Pengaruh komunikasi keselamatan terhadap perilaku kerja aman karyawan*. Jurnal Kesmas Indonesia, 14(2).
- [2] Ilyas, Y. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- [4] WHO. (2021). *Quality Control in Health Information Management*. Geneva: World Health Organization Marbun RA.
- [5] Depkes RI. (2019). *Standar Prosedur Rekam Medis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- [6] Setiowati, R. (2021). *Penerapan Pengendalian Mutu Rekam Medis dalam Meningkatkan Kelengkapan Dokumen Pasien*. Jurnal Informasi Kesehatan, 9(1), 45–55.
- [7] Muninjaya, A. A. (2020). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- [8] Pratiwi, L. & Susanto, H. (2021). *Evaluasi Kelengkapan Rekam Medis sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 7(3), 112–121.
- [9] Putra, D. & Rahmawati, S. (2023). *Audit Mutu Rekam Medis dan Pengaruhnya terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 11(2), 78–87.
- [10] Handayani, T., & Permatasari, D. (2020). *Analisis Kelengkapan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap*. Jurnal Kesehatan Vokasi, 6(2), 89–97.

- [11] Hatta, G. R. (2021). *Pedoman Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia Publishing.
- [12] Nuraini, S., & Kurniawan, W. (2022). *Implementasi Program Pengendalian Mutu Rekam Medis di Rumah Sakit Tipe C*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 10(1), 23–32.
- [13] Supriyanto, S., & Ernawaty. (2020). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- [14] Widodo, A. & Lestari, F. (2023). *Strategi Peningkatan Mutu dalam Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit*. Jurnal Health Information, 5(4), 201–210.
- [15] Sulistiani, T., & Setyawan, B. (2022). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur rekam medis. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 9(1), 45–54.