

EVALUASI KUALITAS DALAM LAYANAN KESEHATAN

MODEL DONABEDIAN



RUDY C. TARUMINGKENG

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Oleh:

Prof Ir Rudy C Tarumingkeng, PhD

Guru Besar Manajemen, NUP: 9903252922

Rektor, Universitas Cenderawasih (1978-1988)

Rektor, Universitas Kristen Krida Wacana (1991-2000)

Ketua Dewan Guru Besar IPB-University (2005-2006)

Ketua Senat Akademik IBM-ASMI

© RUDYCT e-PRESS

ruduct75@gmail.com

Bogor, Indonesia

24 May 2025

Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

 **Model Donabedian: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan**
(Avedis Donabedian, 1966)

Pendahuluan

Model Donabedian adalah **kerangka evaluatif** yang paling berpengaruh dalam mengukur dan memahami kualitas layanan kesehatan. Dikembangkan oleh **Dr. Avedis Donabedian**, seorang ahli epidemiologi dan sistem kesehatan, model ini menyederhanakan kompleksitas kualitas layanan menjadi **tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil (outcome)**.

Model ini telah menjadi **standar dunia** dalam evaluasi mutu layanan rumah sakit, klinik, sistem asuransi kesehatan, maupun program kesehatan masyarakat.

Struktur Tiga Komponen Model Donabedian

1. Structure (Struktur)

Mengacu pada **faktor-faktor pendukung** yang memungkinkan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik.

Contoh Elemen Struktur:

- Fasilitas fisik (gedung, ruang rawat inap, laboratorium)

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

- Peralatan medis
- Kualifikasi staf (dokter, perawat)
- Sistem manajemen & administrasi
- Kebijakan dan protokol klinis
- Ketersediaan obat dan teknologi

Analogi: Struktur adalah *pondasi rumah sakit*, tanpa itu pelayanan tak akan berdiri.

2. Process (Proses)

Mengambarkan **aktivitas aktual atau interaksi** antara tenaga kesehatan dan pasien, termasuk bagaimana layanan diberikan.

Contoh Elemen Proses:

- Diagnosa dan pengobatan yang diberikan
- Komunikasi antara dokter dan pasien
- Tindakan keperawatan
- Dokumentasi dan pencatatan medis
- Kepatuhan pada SOP dan evidence-based practice

Analogi: Proses adalah *cara dokter dan perawat merawat pasien* hari demi hari.

3. Outcome (Hasil)

Adalah **hasil akhir** dari pelayanan kesehatan yang mencerminkan perubahan status kesehatan pasien.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

✦ Contoh Outcome:

- Tingkat kesembuhan pasien
- Penurunan angka kematian
- Tingkat infeksi nosokomial (infeksi akibat rawat inap)
- Kepuasan pasien
- Kualitas hidup pasca pengobatan

Analogi: Outcome adalah *buah dari pohon pelayanan kesehatan* — jika baik, berarti pohonnya sehat.

📌 Hubungan Hirarkis: Struktur → Proses → Hasil

Donabedian menyatakan bahwa:

- **Struktur yang baik** memungkinkan
- **Proses pelayanan yang efektif**, yang pada akhirnya menghasilkan
- **Outcome yang optimal.**

Contoh:

Struktur	Proses	Outcome
Rumah sakit dengan staf terlatih dan alat modern	Diagnosis akurat dan tindakan cepat	Angka kesembuhan tinggi dan pasien puas

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

Contoh Kasus: Klinik Kesehatan di Bogor

Struktur: Klinik memiliki 4 dokter umum, 2 dokter gigi, laboratorium mini, sistem rekam medis elektronik, dan koneksi dengan BPJS.

Proses: Pasien diperiksa dalam waktu tunggu < 20 menit, konsultasi 15 menit, diberikan edukasi penyakit, dan resep berbasis EBM (evidence-based medicine).

Outcome: 90% pasien sembuh dalam 7 hari, kepuasan pasien 4.8/5, tidak ada kejadian medik yang dilaporkan.

→ **Evaluasi:** Klinik ini memiliki struktur dan proses yang baik, sehingga menghasilkan outcome yang positif.

Aplikasi Praktis dalam Evaluasi Layanan Kesehatan

Dimensi Evaluasi	Pertanyaan
Struktur	Apakah fasilitas memadai dan staf berkualifikasi?
Proses	Apakah pelayanan mengikuti standar klinis dan etika?
Outcome	Apakah pasien mendapatkan hasil kesehatan yang diharapkan?

Model ini digunakan oleh:

- **Akreditasi rumah sakit** (misalnya oleh KARS di Indonesia, atau JCI)
 - **Evaluasi program kesehatan pemerintah**
 - **Penelitian layanan kesehatan**
-

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

⚙️ Kelebihan Model Donabedian

- ✓ Sederhana dan mudah dipahami
 - ✓ Fleksibel untuk berbagai skala organisasi (rumah sakit → puskesmas)
 - ✓ Digunakan global sebagai standar mutu
 - ✓ Bisa menjadi kerangka audit internal dan eksternal
-

⚠️ Kritik dan Keterbatasan

- ✗ Outcome bisa dipengaruhi faktor eksternal (misalnya status gizi, kepatuhan pasien)
 - ✗ Sulit mengukur proses secara kuantitatif dalam praktik sehari-hari
 - ✗ Tidak secara eksplisit menyertakan **pengalaman pasien** (patient experience) seperti model CAHPS atau Triple Aim Model
-

📘 Evolusi Model Donabedian di Era Modern

Model Donabedian telah diadaptasi untuk konteks **layanan digital (telehealth)**, **health informatics**, dan **patient-centered care**, seperti:

- Menambahkan dimensi **pengalaman pasien (patient experience)**
 - Integrasi dengan **Balanced Scorecard** rumah sakit
 - Adaptasi untuk **e-health**, **m-health**, dan **AI-based diagnosis**
-

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

Glosarium

Istilah	Definisi
Struktur	Fasilitas dan sumber daya sistem layanan kesehatan
Proses	Aktivitas klinis dan interaksi antara tenaga medis dan pasien
Outcome	Hasil klinis dan kepuasan pasien setelah mendapatkan layanan
Evidence-Based Medicine (EBM)	Praktik klinis berdasarkan bukti ilmiah terkini

Daftar Pustaka

1. Donabedian, A. (1966). *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Memorial Fund Quarterly.
 2. Donabedian, A. (1988). *The quality of care. How can it be assessed?* JAMA.
 3. World Health Organization. (2006). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*.
 4. KARS. (2020). *Standar Akreditasi Rumah Sakit Indonesia*.
 5. Arahman, A., & Yulianti, R. (2018). *Model Donabedian dalam Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
-

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

Berikut adalah **elaborasi naratif lanjutan** tentang **Model Donabedian** (1966), yang menjelaskan **evaluasi kualitas dalam layanan kesehatan** secara **mendalam, konseptual, aplikatif, dan reflektif**, sangat relevan untuk digunakan dalam pengajaran di bidang **kesehatan masyarakat, manajemen rumah sakit, kebijakan kesehatan, dan pelayanan publik**.

I. Landasan Filosofis dan Teoritis Donabedian

Avedis Donabedian, seorang profesor di bidang kesehatan masyarakat di University of Michigan, mengemukakan bahwa:

"Quality of care is that kind of care which is expected to maximize an inclusive measure of patient welfare, after taking into account the balance of expected gains and losses that attend the process of care in all its parts."

Donabedian memandang bahwa **kualitas layanan kesehatan** bukan hanya soal teknologi medis, tetapi juga menyangkut **hubungan manusiawi, tata kelola organisasi, hingga hasil akhir yang dialami pasien**.

II. Struktur Model Donabedian: Struktur – Proses – Hasil (Outcome)

1. Structure (Struktur)

Menggambarkan **kapasitas atau kesiapan sistem pelayanan kesehatan** untuk memberikan layanan yang berkualitas.

Contoh dalam praktik:

- Jumlah dan kualifikasi tenaga medis

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

- Fasilitas fisik (ruang UGD, ICU, puskesmas)
- Sistem informasi dan rekam medis elektronik
- Peraturan, kebijakan, dan SOP

Relevansi evaluatif: Struktur yang baik *memungkinkan*, tapi tidak menjamin, pelayanan yang berkualitas.

2. Process (Proses)

Merujuk pada **apa yang benar-benar dilakukan oleh penyedia layanan** kepada pasien, baik tindakan medis maupun non-medis.

Contoh dalam praktik:

- Pemeriksaan, diagnosa, dan pengobatan
- Prosedur pembedahan atau perawatan luka
- Edukasi pasien dan komunikasi dua arah
- Dokumentasi pelayanan

Relevansi evaluatif: Proses yang baik mencerminkan *aplikasi nyata* dari kompetensi dan kebijakan dalam tindakan.

3. Outcome (Hasil)

Adalah **perubahan status kesehatan** pasien yang dapat dikaitkan dengan pelayanan yang diterima.

Contoh dalam praktik:

- Penurunan angka kematian dan kesakitan
- Tingkat kepuasan pasien
- Peningkatan kualitas hidup

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

- Keberhasilan pengobatan atau rehabilitasi

Relevansi evaluatif: Outcome adalah indikator paling akhir dan paling penting, tetapi sering kali dipengaruhi oleh variabel eksternal (misalnya: kepatuhan pasien, faktor sosial-ekonomi).

III. Logika Kausal: Structure → Process → Outcome

Donabedian mengusulkan hubungan **linear kausal**:

Struktur yang baik → memfasilitasi proses yang benar → menghasilkan outcome yang baik

Namun, dalam aplikasinya, hubungan ini **tidak selalu linier**. Misalnya:

- Struktur bisa baik, tapi jika prosesnya buruk (mis. SOP tidak dijalankan), outcome tetap rendah.
- Outcome bisa tampak baik, tetapi dicapai secara tidak etis (mis. abai terhadap informed consent).

IV. Aplikasi Praktis Model Donabedian

Contoh Kasus: Puskesmas Digital di Kabupaten Bogor

Komponen Realitas Lapangan

Struktur	Puskesmas memiliki sistem antrean digital dan E-Medical Record, tapi komputer hanya ada 2 unit aktif.
Proses	Dokter terbiasa memeriksa pasien hanya 5 menit, komunikasi terbatas, dan edukasi tidak diberikan.
Outcome	Kepuasan pasien rendah, tingkat kunjungan berulang turun, dan banyak pasien beralih ke layanan swasta.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

➡ *Evaluasi Donabedian* menunjukkan bahwa struktur digital belum menjamin kualitas jika tidak didukung proses yang baik.

✿ V. Model Donabedian dalam Evaluasi Program dan Akreditasi

✓ **KARS dan JCI (Joint Commission International) menggunakan kerangka Donabedian untuk:**

- Menilai kelayakan sarana dan prasarana
 - Mengevaluasi kompetensi SDM dan standar proses klinis
 - Mengukur indikator mutu seperti infeksi nosokomial, readmission rate, dan patient experience
-

📊 VI. Perkembangan dan Ekspansi Model Donabedian

Seiring perkembangan zaman, model ini telah dikembangkan lebih lanjut:

🔄 a. Penambahan Dimensi

- **Access:** Keterjangkauan dan keadilan layanan
- **Patient Experience:** Pengalaman pasien sebagai indikator kualitas
- **Continuity of Care:** Keberlanjutan layanan jangka panjang

🧠 b. Model Evaluasi Layanan Digital

- **Struktur:** Infrastruktur IT, protokol keamanan data
- **Proses:** Konsultasi telemedicine, aksesibilitas aplikasi
- **Outcome:** Kualitas diagnosa jarak jauh, kepuasan pasien daring

VII. Kritik dan Tantangan

Kritik	Penjelasan
⚠ Outcome dipengaruhi faktor eksternal	Seperti gaya hidup pasien, kondisi sosial, dan budaya lokal
⚠ Proses sulit diukur objektif	Banyak tindakan medis bersifat kualitatif dan kontekstual
⚠ Struktur tidak menjamin mutu	Memiliki alat canggih bukan berarti dipakai dengan benar

VIII. Implikasi Strategis

- **Untuk manajemen rumah sakit:** Fokus pada proses sebagai jembatan antara investasi (struktur) dan hasil (outcome)
 - **Untuk kebijakan publik:** Gunakan pendekatan ini untuk merancang dan mengevaluasi program seperti JKN, BPJS, atau Puskesmas Terpadu
 - **Untuk pelatihan tenaga medis:** Pendidikan harus menekankan pentingnya komunikasi, etik, dan konsistensi proses
-

Glosarium Tambahan

Istilah	Definisi
Struktur	Elemen fisik dan organisasi yang mendasari sistem pelayanan

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Istilah	Definisi
Proses	Aktivitas aktual dalam pemberian layanan kesehatan
Outcome	Hasil nyata dari layanan terhadap status kesehatan pasien
KARS	Komite Akreditasi Rumah Sakit (Indonesia)
Continuity of Care	Kelangsungan dan kesinambungan layanan pasien
Patient-centered care	Layanan yang menempatkan pengalaman dan kebutuhan pasien sebagai pusat perhatian

 Daftar Pustaka Tambahan

1. Donabedian, A. (1966). *Evaluating the Quality of Medical Care*. Milbank Memorial Fund Quarterly, 44(3), 166–203.
 2. Donabedian, A. (1988). *The Quality of Care. How Can It Be Assessed?* JAMA, 260(12), 1743–1748.
 3. WHO. (2006). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*.
 4. KARS. (2021). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1*
 5. Berwick, D. M., & Fox, D. M. (2016). *Evaluating the Quality of Medical Care: Donabedian's Classic Article 50 Years Later*. Milbank Quarterly, 94(2), 237–241.
-

Berikut adalah rancangan

Modul Ajar: Telemedicine dalam Sistem Pelayanan Kesehatan Modern,

disusun untuk mahasiswa kedokteran, keperawatan, kesehatan masyarakat, atau profesi manajemen rumah sakit. Modul ini mencakup konsep, teknologi, regulasi, serta pendekatan evaluasi berbasis **Model Donabedian** dan strategi implementasi praktis.

Modul Ajar: Telemedicine

Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi

I. Deskripsi Umum

Modul ini membahas konsep, model operasional, infrastruktur digital, tantangan etis dan hukum, serta pengukuran mutu dalam penyelenggaraan layanan **telemedicine**. Modul dilengkapi dengan kerangka **evaluasi mutu layanan digital berbasis Model Donabedian**.

II. Tujuan Pembelajaran

Setelah menyelesaikan modul ini, mahasiswa diharapkan mampu:

1. Menjelaskan definisi, jenis, dan manfaat telemedicine.
2. Mengidentifikasi perangkat teknologi dan sistem pendukung.
3. Mengevaluasi telemedicine menggunakan pendekatan struktur–proses–hasil.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

4. Menganalisis tantangan etis dan regulasi dalam telemedicine.
5. Mendesain rencana implementasi layanan telemedicine di fasilitas kesehatan.

III. Materi Pembelajaran

Bab 1: Pendahuluan Telemedicine

- Sejarah dan evolusi telemedicine global
- Perkembangan di Indonesia: e-Klinik, layanan konsultasi daring (Halodoc, Alodokter)
- Definisi menurut WHO dan Kemenkes RI

Bab 2: Jenis dan Model Telemedicine

- *Real-time (synchronous)*: video call dengan dokter
- *Store-and-forward (asynchronous)*: konsultasi berbasis rekam medis dan foto
- *Remote monitoring*: penggunaan wearable devices
- *Mobile health (mHealth)*: aplikasi kesehatan via smartphone

Bab 3: Infrastruktur dan Teknologi Pendukung

- Platform digital dan sistem rekam medis elektronik (EMR)
- Perangkat komunikasi dan konektivitas
- Sistem keamanan data dan perlindungan privasi

Bab 4: Evaluasi Telemedicine dengan Model Donabedian

- **Struktur**: SDM, teknologi, protokol klinis

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

- **Proses:** Interaksi pasien-dokter, kecepatan layanan, kepatuhan SOP
- **Outcome:** Kepuasan pasien, tingkat keberhasilan pengobatan, efisiensi biaya

Bab 5: Etika, Privasi, dan Regulasi

- Konsultasi daring dan informed consent
- Tantangan privasi data dan hukum digital (UU Perlindungan Data Pribadi)
- Perizinan, standar etik profesi, dan audit klinis

Bab 6: Studi Kasus dan Praktikum

- *Studi kasus lokal:* Puskesmas di Jawa Barat yang mengadopsi layanan WhatsApp-based consultation
- *Simulasi:* Mahasiswa merancang sistem telekonsultasi berbasis Donabedian
- *Role-play:* Dokter-pasien dalam sesi konsultasi daring

IV. Aktivitas Interaktif

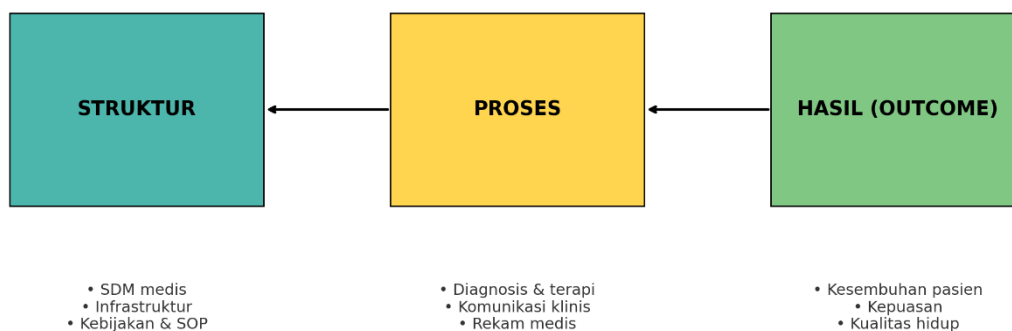
Aktivitas	Tujuan
Diskusi kelompok	Menganalisis tantangan penerapan telemedicine di daerah terpencil
Simulasi	Mahasiswa menggunakan platform telemedis untuk sesi konsultasi
Penilaian mutu	Mahasiswa membuat instrumen penilaian mutu telemedicine (berbasis Struktur-Proses-Outcome)

Rudy C Tarumíngkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Aktivitas	Tujuan
Proyek mini	Mendesain prototipe layanan telemedicine untuk klinik daerah

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

Berikut adalah infografik visual untuk pelatihan klinis berdasarkan Model Donabedian: **Struktur** → **Proses** → **Outcome**, dengan contoh elemen kunci di tiap tahap. Visual ini dapat digunakan dalam sesi pembelajaran interaktif, pelatihan mutu layanan, atau pengantar audit klinis.



Slide Presentasi:

Evaluasi Telemedicine dengan Model Donabedian

Slide 1: Judul

Evaluasi Mutu Telemedicine dengan Model Donabedian

Oleh: Rudy C. Tarumingkeng

Slide 2: Tujuan Pembelajaran

- Memahami konsep dasar Telemedicine
 - Menjelaskan kerangka evaluasi mutu layanan dengan model Donabedian
 - Menganalisis kasus nyata penerapan telemedicine di Indonesia
-

Slide 3: Apa Itu Telemedicine?

Definisi: Penggunaan teknologi komunikasi digital untuk memberikan layanan medis dari jarak jauh.

Jenis-jenis Telemedicine:

- Synchronous (real-time)
 - Asynchronous (store-and-forward)
 - Remote Monitoring
 - mHealth (mobile health)
-

Slide 4: Tantangan Telemedicine

- Konektivitas dan infrastruktur teknologi

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian

- Perlindungan data dan privasi pasien
 - Etika profesional dan validitas diagnosis
 - Regulasi dan kebijakan pemerintah
-

Slide 5: Model Donabedian

Tiga Komponen Evaluasi:

1. Struktur: Infrastruktur, SDM, sistem pendukung
 2. Proses: Aktivitas pelayanan (diagnosis, konsultasi, dokumentasi)
 3. Hasil: Outcome pasien (kesembuhan, kepuasan, efisiensi biaya)
-

Slide 6: Infografik Visual

Tampilkan gambar infografik Struktur → Proses → Outcome

Slide 7: Aplikasi pada Layanan Telemedicine

Struktur:

- Server, platform digital, SDM TI dan klinik

Proses:

- Prosedur konsultasi, komunikasi pasien–dokter, pengiriman resep digital

Outcome:

- Kecepatan layanan, tingkat kesembuhan, kepuasan pasien
-

Slide 8: Studi Kasus Lokal

"Klinik Sehat Bogor" mengadopsi WhatsApp untuk konsultasi daring.

Permasalahan:

- Koneksi lambat
 - Tidak ada SOP komunikasi
 - Tidak semua dokter memahami prosedur digital
-

Slide 9: Analisis Donabedian atas Studi Kasus

Struktur: Ada platform WA, tapi tidak didukung sistem rekam medis

Proses: Waktu respons tidak konsisten, tidak terdokumentasi dengan baik

Outcome: Banyak pasien kembali ke layanan konvensional

Slide 10: Rekomendasi Strategis

- Standarisasi proses konsultasi daring
 - Pelatihan staf medis dalam komunikasi digital
 - Integrasi sistem informasi dengan data pasien
 - Monitoring mutu dan feedback pasien
-

Slide 11: Penutup dan Refleksi

Pertanyaan:

- Bagaimana cara Anda merancang layanan telemedicine yang bermutu?
- Apa tantangan terbesar yang harus diselesaikan?

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Slide 12: Referensi

- Donabedian, A. (1966, 1988)
 - WHO (2010)
 - Kemenkes RI (2020)
 - Studi lapangan lokal
-

Terima kasih.

Berikut adalah  **Glosarium Istilah Kunci** untuk menunjang pemahaman dalam **modul ajar Telemedicine**, termasuk istilah teknologi, pelayanan kesehatan, dan evaluasi mutu berbasis **Model Donabedian**.

Glosarium: Modul Telemedicine

Istilah	Definisi
Telemedicine	Pelayanan kesehatan yang dilakukan dari jarak jauh menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
e-Health	Penggunaan teknologi informasi secara luas dalam kesehatan, termasuk rekam medis digital, aplikasi kesehatan, dan telekonsultasi.
mHealth (Mobile Health)	Layanan kesehatan yang disediakan melalui perangkat seluler seperti smartphone dan tablet.
Synchronous Telemedicine	Konsultasi langsung antara dokter dan pasien melalui video atau audio secara waktu nyata (real-time).
Asynchronous Telemedicine	Komunikasi layanan kesehatan yang tidak dilakukan secara langsung, seperti pengiriman foto, rekam medis, atau chat yang dibalas kemudian.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Istilah	Definisi
Remote Patient Monitoring	Pemantauan kesehatan pasien dari jarak jauh menggunakan alat seperti wearable device atau sensor nirkabel.
Struktur (Structure)	Elemen sistem seperti fasilitas, peralatan, SDM, dan regulasi yang mendasari operasional layanan telemedicine.
Proses (Process)	Aktivitas dalam pelaksanaan layanan telemedicine, termasuk komunikasi, dokumentasi, dan pengambilan keputusan klinis.
Hasil (Outcome)	Dampak akhir dari layanan, seperti peningkatan kesehatan, kepuasan pasien, dan efisiensi pelayanan.
Model Donabedian	Kerangka evaluasi mutu layanan kesehatan berdasarkan tiga komponen: Struktur, Proses, dan Hasil.
Informed Consent	Persetujuan pasien yang diberikan secara sadar setelah menerima informasi lengkap mengenai tindakan medis, termasuk telekonsultasi.
Rekam Medis Elektronik (EMR)	Sistem digital untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola data kesehatan pasien secara elektronik.
Keamanan Data (Data Security)	Upaya perlindungan informasi digital pasien dari akses tidak sah, termasuk enkripsi dan kontrol akses.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

Istilah	Definisi
Privasi Pasien	Hak pasien untuk menjaga kerahasiaan informasi kesehatannya dalam layanan digital.
Teleradiologi	Cabang telemedicine yang memungkinkan pengiriman dan analisis citra radiologi dari jarak jauh.
Kepuasan Pasien	Persepsi pasien terhadap kualitas dan kenyamanan layanan yang diterimanya, termasuk aspek komunikasi dan hasil pengobatan.
Ketersediaan Layanan (Access)	Kemudahan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan, termasuk dari lokasi terpencil melalui platform digital.
Komunikasi Klinis	Interaksi verbal dan nonverbal antara tenaga kesehatan dan pasien yang memengaruhi diagnosis dan pengobatan.
Audit Klinis	Proses peninjauan sistematis terhadap kualitas layanan medis, baik melalui observasi maupun data digital.
BPJS Kesehatan	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menyediakan pembiayaan layanan kesehatan di Indonesia, termasuk layanan telemedicine dalam kasus tertentu.

Rudy C Tarumingkeng: Evaluasi Kualitas dalam Layanan
Kesehatan Model Donabedian

ChatGPT 4o (2025). Access date: 27 May 2025. Prompting by [Rudy C Tarumingkeng](#) on Writer's account. <https://chatgpt.com/c/6833b5a0-1490-8013-9f54-2e36602b2ab3>