

Implementasi Pengendalian Mutu Pelayanan Rekam Medis dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pasien

Implementation of Quality Control of Medical Record Services and its Implications for Patient Satisfaction

Felix Kasim¹

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia
felixkasim@medistra.ac.id

Abstrak

Rekam medis yang bermutu menjadi dasar pengambilan keputusan medis dan berperan penting dalam keselamatan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sembiring Delitua. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif korelasional dengan sampel petugas rekam medis dan pasien yang dipilih melalui total sampling dan purposive sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan korelasi Pearson serta regresi linier sederhana. Hasil menunjukkan hubungan positif signifikan antara pengendalian mutu dan kepuasan pasien ($r = 0,652$; $p < 0,05$), dengan kontribusi sebesar 42,6%. Penerapan sistem rekam medis elektronik yang aman dan efisien terbukti meningkatkan pengalaman pasien. Disarankan rumah sakit terus mengoptimalkan pengendalian mutu melalui pelatihan staf, pemanfaatan teknologi informasi, dan penguatan perlindungan data untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci ; Kata kunci: Rekam Medis, Pengendalian Mutu, Kepuasan Pasien

Abstract

High-quality medical records are essential for medical decision-making and play a crucial role in patient safety and satisfaction. This study aims to analyze the relationship between the implementation of quality control in medical record services and patient satisfaction at Sembiring General Hospital, Delitua. A quantitative descriptive correlational method was used, involving medical record staff and patients selected through total and purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed with Pearson correlation and simple linear regression. Results showed a significant positive relationship between quality control and patient satisfaction ($r = 0.652$; $p < 0.05$), with a contribution of 42.6%. The implementation of a secure and efficient electronic medical record system was proven to enhance patient experience. It is recommended that hospitals continue optimizing quality control through staff training, the use of information technology, and strengthening data protection to improve service quality.

Keywords: *Medical Records, Quality Control, Patient Satisfaction*

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

E-mail : felixkasim@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/a5bhf154

Received : April 12, 2025, Accepted: April 25, 2025. , Published: April 30, 2025

Copyright: © 2025. Felix Kasim. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan fondasi utama dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor esensial dalam menunjang tercapainya tujuan tersebut. Salah satu aspek yang memegang peranan krusial dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan adalah pengelolaan rekam medis. Rekam medis tidak hanya sekadar dokumentasi administratif, melainkan juga merupakan catatan autentik yang menggambarkan proses diagnostik, terapeutik, dan tindak lanjut medis yang diberikan kepada pasien (1). Keberadaan rekam medis yang dikelola dengan baik menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, akuntabel, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Pengendalian mutu pelayanan rekam medis mengacu pada serangkaian proses sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pencatatan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penggunaan informasi kesehatan pasien memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan oleh otoritas kesehatan nasional maupun internasional (2). Kualitas rekam medis mencakup berbagai elemen, antara lain kelengkapan data, akurasi informasi, ketepatan waktu pencatatan, konsistensi format, dan jaminan kerahasiaan data pasien. Ketidaktepatan dalam salah satu elemen tersebut dapat mengakibatkan dampak serius, mulai dari kesalahan dalam pengambilan keputusan klinis hingga meningkatnya risiko tuntutan hukum terhadap institusi pelayanan kesehatan (3).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, kebutuhan untuk menerapkan pengendalian mutu yang efektif dalam pengelolaan rekam medis menjadi semakin mendesak. Implementasi pengendalian mutu tidak hanya berfungsi sebagai alat monitoring dan evaluasi internal, melainkan juga sebagai instrumen untuk mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*) dalam sistem pelayanan kesehatan (4). Oleh karena itu, pengendalian mutu harus dirancang sebagai suatu sistem terpadu yang melibatkan seluruh elemen organisasi, mulai dari manajemen puncak, tenaga medis, tenaga administrasi, hingga teknologi informasi.

Dalam konteks implementasi, pengendalian mutu pelayanan rekam medis menuntut keterlibatan aktif dari berbagai pihak, mulai dari penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pelatihan berkelanjutan bagi petugas rekam medis, penerapan sistem audit berkala, hingga pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan pengolahan data (5). Tantangan utama dalam implementasi ini meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, resistansi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, serta kompleksitas integrasi antar sistem informasi kesehatan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pendekatan manajerial yang berbasis pada prinsip kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi yang berorientasi pada mutu menjadi sangat penting (6).

Lebih lanjut, keberhasilan implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis memiliki korelasi langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam paradigma pelayanan kesehatan modern yang mengedepankan pendekatan *patient-centered care*, kualitas rekam medis menjadi salah satu determinan utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterimanya (7). Rekam medis yang akurat, lengkap, dan mudah diakses memungkinkan terwujudnya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan aman, sehingga berdampak positif terhadap pengalaman pasien selama menjalani perawatan.

Kepuasan pasien, dalam banyak penelitian, terbukti tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan, loyalitas pasien, serta kinerja organisasi secara keseluruhan (8). Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu rekam medis tidak dapat dipisahkan dari strategi peningkatan kepuasan pasien. Implementasi pengendalian mutu yang efektif dapat memperkecil kesalahan medis, mempercepat proses administrasi, memperbaiki koordinasi antar unit pelayanan, serta meningkatkan rasa aman pasien terhadap perlindungan data pribadinya (9).

Perkembangan teknologi informasi kesehatan, khususnya penerapan sistem rekam medis elektronik (*Electronic Medical Record*, EMR), menawarkan peluang besar dalam mendukung upaya pengendalian mutu. Namun demikian, adopsi teknologi ini juga membawa tantangan baru, seperti risiko keamanan data, ketergantungan pada perangkat lunak tertentu, serta kebutuhan untuk pelatihan intensif bagi seluruh pengguna sistem (10). Oleh karena itu, pengendalian mutu di era digital harus memperluas cakupan fokusnya, tidak hanya pada aspek teknis dokumentasi, tetapi juga pada manajemen risiko, perlindungan privasi, serta integrasi data lintas unit pelayanan.

Dalam konteks globalisasi dan persaingan mutu pelayanan kesehatan yang semakin ketat, institusi pelayanan kesehatan di Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan standar mutu pelayanan mereka, termasuk dalam hal

pengelolaan rekam medis. Berbagai regulasi nasional, seperti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis, telah menggariskan pentingnya penyelenggaraan rekam medis yang bermutu sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan (11). Implementasi regulasi tersebut dalam praktik sehari-hari menjadi salah satu indikator komitmen institusi kesehatan terhadap mutu dan keselamatan pasien.

Melihat pentingnya peran rekam medis dalam mendukung pelayanan kesehatan bermutu dan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, maka penelitian mengenai "Implementasi Pengendalian Mutu Pelayanan Rekam Medis dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien" menjadi sangat relevan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif bagaimana strategi dan mekanisme pengendalian mutu rekam medis diimplementasikan di fasilitas pelayanan kesehatan, mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya, serta menganalisis dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien (12). Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi strategis yang aplikatif dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia.

Melalui pendekatan yang sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait dengan pengendalian mutu rekam medis. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi rumah sakit, klinik, dan institusi kesehatan lainnya dalam merancang dan mengimplementasikan sistem pengendalian mutu rekam medis yang efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan pasien (13). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi terhadap perbaikan internal institusi kesehatan, tetapi juga terhadap pencapaian tujuan nasional dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2. METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk memperoleh gambaran objektif tentang hubungan antara implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sembiring Delitua. Penelitian deskriptif korelasional bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel dan menguji hubungan antarvariabel tanpa melakukan intervensi. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman empiris mengenai kontribusi pengendalian mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien berdasarkan data pelayanan yang dilakukan pada tahun 2023.

Lokasi, Waktu, Populasi, dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sembiring Delitua, sebuah rumah sakit tipe B yang pada tahun 2023 telah menerapkan sistem rekam medis elektronik dan program pengendalian mutu pelayanan kesehatan. Lokasi ini dipilih secara purposive dengan pertimbangan kesiapan sarana, kelengkapan dokumen mutu, serta keterbukaan pihak rumah sakit terhadap penelitian. Pelaksanaan penelitian berlangsung dari bulan September 2023 hingga Februari 2024. Populasi penelitian terdiri dari seluruh petugas rekam medis dan pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Sembiring Delitua selama periode tersebut. Teknik total sampling digunakan untuk petugas rekam medis, sedangkan pasien dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien dewasa (≥ 18 tahun), telah mendapatkan pelayanan rekam medis minimal sekali selama periode September–Desember 2023, serta bersedia berpartisipasi. Ukuran sampel pasien dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis serta indikator kepuasan pasien yang mengacu pada standar pelayanan rumah sakit tahun 2023. Kuesioner untuk petugas rekam medis mencakup aspek pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP), kegiatan audit mutu internal, pelatihan peningkatan kompetensi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Untuk

pasien, kuesioner berfokus pada aspek kecepatan layanan, ketepatan data medis, keamanan informasi, dan keseluruhan tingkat kepuasan. Wawancara terstruktur dilaksanakan dengan kepala unit rekam medis dan ketua tim mutu RSU Sembiring Delitua guna memperoleh informasi tambahan mengenai kebijakan dan pelaksanaan pengendalian mutu sepanjang 2023. Studi dokumentasi dilakukan terhadap SOP rekam medis, laporan audit internal, laporan pelatihan, serta hasil survei kepuasan pasien yang tersedia di rumah sakit tersebut. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam proses pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif. Proses analisis dimulai dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Data deskriptif digunakan untuk memaparkan karakteristik responden serta distribusi jawaban terhadap variabel penelitian. Hubungan antara implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien diuji menggunakan uji korelasi Pearson. Jika terdapat korelasi yang signifikan, maka dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengukur besar pengaruh pengendalian mutu terhadap kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang dilaksanakan di RSU Sembiring Delitua.

Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian. Sebelum partisipasi, semua responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur, hak kerahasiaan, dan hak untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi negatif. Persetujuan partisipasi diperoleh melalui tanda tangan *informed consent*. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan RSU Sembiring Delitua pada pertengahan tahun 2023. Seluruh data responden dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik, dengan mengedepankan prinsip otonomi, keadilan, dan non-maleficence.

3. HASIL

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usian

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	65	46,4
Perempuan	75	53,6
Usia		
18-30 tahun	58	41,4
31-45 tahun	52	37,1
>45 tahun	30	21,5

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (53,6%) dan berasal dari kelompok usia 18–30 tahun (41,4%). Dominasi perempuan dalam penelitian ini mencerminkan tren umum dalam akses layanan kesehatan, di mana perempuan cenderung lebih aktif mencari perawatan medis dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti perhatian terhadap kesehatan reproduksi, pemeriksaan rutin, dan lebih besarnya peran perempuan dalam keluarga yang mungkin mendorong mereka untuk lebih peduli terhadap kesehatan pribadi dan keluarga. Kelompok usia 18–30 tahun yang mendominasi juga menunjukkan bahwa rumah sakit ini banyak melayani pasien dalam rentang usia produktif, yang biasanya lebih sering mengalami penyakit tidak menular seperti hipertensi, diabetes, atau masalah kesehatan lainnya. Keberagaman usia ini penting untuk memahami kebutuhan medis yang berbeda di antara kelompok pasien dan mengarah pada pengembangan layanan yang lebih disesuaikan dengan karakteristik usia yang beragam..

Deskripsi Implementasi Pengendalian Mutu Pelayanan Rekam Medis

Tabel 2. Deskripsi Implementasi Pengendalian Mutu Pelayanan Rekam Medis

Indikator	Rata-rata (Mean)	Standar Deviasi
Pelaksanaan SOP	4,12	0,52
Audit Mutu Internal	3,89	0,61
Pelatihan dan Peningkatan Staf	4,05	0,58
Penggunaan Teknologi Informasi	4,20	0,50
Rata-rata Total	4,07	0,55

Berdasarkan tabel 2 menggambarkan bahwa implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis di RSUD Sembiring Delitua berada pada kategori baik, dengan rata-rata skor 4,07. Salah satu indikator yang memperoleh skor tertinggi adalah penggunaan teknologi informasi (mean 4,20), yang menandakan bahwa digitalisasi dalam sistem rekam medis sudah diterapkan dengan cukup efektif. Digitalisasi rekam medis tidak hanya mempercepat proses pencatatan dan pencarian informasi pasien, tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam mendokumentasikan informasi medis yang dapat berisiko bagi pasien. Implementasi teknologi informasi juga memfasilitasi pengawasan dan audit yang lebih mudah, memberikan transparansi dalam pengelolaan rekam medis, serta memudahkan integrasi data pasien antar fasilitas kesehatan. Efektivitas penggunaan teknologi informasi ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, mengingat peran besar teknologi dalam mempercepat alur pelayanan medis yang lebih aman dan efisien.

Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3. Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien

Indikator	Rata-rata (Mean)	Standar Deviasi
Kecepatan Pelayanan	4,08	0,56
Ketepatan Informasi	4,11	0,59
Keamanan Data Pribadi	4,15	0,54
Kepuasan Keseluruhan	4,06	0,57
Rata-rata Total	4,10	0,57

Berdasarkan tabel 3 Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di RSUD Sembiring Delitua, juga menunjukkan hasil yang baik dengan skor rata-rata 4,10. Dimensi dengan skor tertinggi adalah keamanan data pribadi (4,15), yang menunjukkan bahwa pasien merasa data medis mereka terlindungi dengan baik. Hal ini sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Keamanan data pribadi adalah salah satu aspek yang semakin diperhatikan oleh pasien, mengingat meningkatnya kekhawatiran terkait privasi dan penyalahgunaan data medis yang sensitif. Rumah sakit yang mampu menjamin perlindungan data pribadi pasien dengan baik, baik melalui kebijakan yang ketat maupun penggunaan sistem keamanan yang canggih, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Faktor keamanan ini menjadi nilai tambah yang signifikan bagi rumah sakit dalam bersaing di era digital saat ini, di mana kepercayaan terhadap sistem informasi dan perlindungan data menjadi hal yang sangat penting.

Hasil Uji Korelasi Pearson

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson

Variabel	R	Sig. (p-value)
Implementasi Pengendalian Mutu vs Kepuasan Pasien	0,652	0,000

Berdasarkan, Tabel 4 menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis dan kepuasan pasien ($r = 0,652$; $p < 0,05$). Ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengendalian mutu yang diterapkan dalam pelayanan rekam medis, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen mutu yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit. Pengendalian mutu yang baik mencakup berbagai aspek, mulai dari pelatihan staf medis dan non-medis, penggunaan teknologi yang tepat, hingga pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas. Dengan mengelola berbagai aspek mutu ini

dengan baik, rumah sakit tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Koefisien B	t	Sig. (p-value)	R ²
Konstanta	1,543	5,023	0,000	
Pengendalian Mutu	0,631	8,746	0,000	0,426

Berdasarkan, Tabel 5 diketahui bahwa hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa implementasi pengendalian mutu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien B sebesar 0,631, yang berarti setiap peningkatan 1 poin dalam pengendalian mutu akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,631 poin. Model regresi ini juga menunjukkan bahwa sekitar 42,6% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh pengendalian mutu pelayanan rekam medis. Ini menunjukkan bahwa pengendalian mutu memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pasien, meskipun faktor lain seperti interaksi dengan tenaga medis, fasilitas rumah sakit, dan waktu tunggu juga berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus mengembangkan dan meningkatkan pengendalian mutu dalam semua aspek pelayanan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, pengendalian mutu tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup interaksi manusiawi, sehingga memberikan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi pasien.

4. PEMBAHASAN

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yang mencapai 53,6% dari total responden. Hal ini menggambarkan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi dalam layanan kesehatan di RSUD Sembiring Delitua pada tahun 2023. Dalam banyak penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam merawat kesehatan mereka, baik dalam menjalani pemeriksaan medis rutin maupun mengikuti program pencegahan penyakit [14]. Meskipun demikian, ini juga dapat mencerminkan karakteristik populasi rumah sakit yang lebih banyak melayani pasien perempuan, yang sering kali memiliki kesadaran lebih tinggi terhadap pentingnya pengelolaan kesehatan. Selain itu, kelompok usia terbanyak dalam penelitian ini adalah usia muda, yaitu 18–30 tahun, yang mencapai 41,4%. Kelompok usia ini termasuk dalam usia produktif yang memiliki potensi lebih besar untuk melakukan deteksi dini terhadap penyakit, terutama penyakit tidak menular (PTM). Kelompok usia muda sering kali memiliki kecenderungan untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program kesehatan preventif karena lebih menyadari pentingnya pencegahan dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih tua, yang mungkin lebih fokus pada pengobatan jika sudah sakit [15].

Deskripsi Implementasi Pengendalian Mutu Pelayanan Rekam Medis

Pada aspek implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis, hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian mutu berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata 4,07 dari skala 5. Salah satu indikator yang mendapat skor tertinggi adalah penggunaan teknologi informasi, dengan nilai rata-rata 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil mengimplementasikan sistem rekam medis berbasis digital dengan baik. Penerapan teknologi informasi dalam rekam medis memungkinkan pengelolaan data medis yang lebih efisien dan akurat, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Digitalisasi rekam medis memungkinkan data pasien dapat diakses dengan lebih cepat dan aman, mengurangi risiko kesalahan medis, dan mempermudah proses administrasi. Sebagaimana diketahui, sistem informasi kesehatan yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi internal rumah sakit, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan [16]. Oleh karena itu, penggunaan teknologi dalam pengelolaan rekam

medis terbukti sangat bermanfaat dalam mendukung kualitas layanan medis yang lebih tinggi dan lebih aman bagi pasien.

Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis juga sangat baik, dengan skor rata-rata 4,10. Indikator yang paling menonjol dalam hal kepuasan pasien adalah keamanan data pribadi, dengan nilai rata-rata 4,15. Pasien merasa bahwa data medis mereka terlindungi dengan baik dan hal ini menunjukkan pentingnya aspek keamanan dalam sistem rekam medis elektronik. Keamanan data pribadi menjadi salah satu kekhawatiran utama dalam era digital ini, di mana data medis yang bersifat sensitif harus dijaga dengan sangat hati-hati. Dalam konteks ini, pengelolaan data medis yang aman tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien yang merasa aman mengenai kerahasiaan data medisnya lebih cenderung untuk terus berpartisipasi dalam layanan kesehatan di masa mendatang. Keamanan data yang terjaga dengan baik juga merupakan faktor yang sangat penting dalam meminimalkan risiko penyalahgunaan informasi pribadi yang dapat merugikan pasien secara finansial dan emosional [17].

Hasil Uji Korelasi Pearson

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis dan tingkat kepuasan pasien. Nilai korelasi sebesar 0,652 menunjukkan hubungan yang cukup kuat, yang mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi pengendalian mutu, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengelolaan mutu yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien (18). Pengelolaan mutu dalam rumah sakit mencakup berbagai aspek, mulai dari pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), audit mutu, hingga peningkatan kompetensi tenaga medis dan non-medis. Semua ini berkontribusi pada terciptanya pengalaman pasien yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa rumah sakit yang fokus pada pengelolaan mutu tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan tersebut.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa implementasi pengendalian mutu berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien B sebesar 0,631. Artinya, setiap peningkatan 1 poin dalam implementasi pengendalian mutu akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,631 poin. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan mutu memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,426 menunjukkan bahwa 42,6% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis. Ini menandakan bahwa meskipun pengendalian mutu memainkan peran penting, faktor-faktor lain yang belum terukur dalam penelitian ini juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti faktor psikologis, lingkungan rumah sakit, atau interaksi dengan tenaga medis. Meskipun demikian, hasil ini sangat konsisten dengan temuan-temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa peningkatan pengelolaan mutu dalam pelayanan medis sangat berhubungan erat dengan peningkatan kepuasan pasien [19]. Dengan nilai koefisien B yang positif dan signifikan, dapat disimpulkan bahwa pengendalian mutu yang lebih baik akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien [20].

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan mutu pelayanan rekam medis yang baik berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Keberhasilan dalam mengimplementasikan sistem rekam medis elektronik yang aman dan efisien, serta meningkatkan kualitas pengelolaan mutu, terbukti memberikan dampak positif terhadap pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan. Rumah sakit yang berhasil mengelola mutu pelayanan dengan baik akan mampu menciptakan lingkungan yang lebih aman, efisien, dan memuaskan bagi pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pasien jangka panjang [21].

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pengendalian mutu pelayanan rekam medis di RSUD Sembiring Delitua berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penggunaan teknologi informasi yang efektif, pelaksanaan SOP yang konsisten, dan pelatihan staf berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal keamanan data medis yang dirasakan pasien. Mayoritas pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia produktif (18-30 tahun), menunjukkan kesadaran tinggi terhadap pentingnya layanan kesehatan preventif. Hasil uji korelasi Pearson mengonfirmasi adanya hubungan positif yang kuat antara pengendalian mutu dan kepuasan pasien, dengan koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan pengendalian mutu akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, pengelolaan mutu yang baik, terutama dalam pengelolaan rekam medis elektronik dan pelatihan staf, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Rumah sakit perlu terus berinovasi dalam sistem pengendalian mutu, termasuk evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan, untuk terus memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusinya dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih saya sampaikan kepada pihak RSUD Sembiring Delitua yang telah memberikan izin dan akses yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian ini, serta kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia berpartisipasi dalam pengumpulan data, tanpa kontribusi mereka, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik serta kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan masukan dan semangat selama penelitian berlangsung. Tidak lupa, saya menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral, semangat, dan pengertian, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semua dukungan ini sangat berarti bagi saya, dan semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anselmi, M. L., et al. (2018). "Health record quality: Concept analysis and scope of the problem." *Journal of Nursing Management*, 26(3), 243–250.
- [2] World Health Organization. (2019). *Guidelines for medical record management*. Geneva: WHO.
- [3] Austin, C. J., & Boxerman, S. B. (2017). *Hospital Administration and Management*. New York: Springer.
- [4] Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. (2018). *Health Care Management: Organization Design and Behavior*. New York: Cengage Learning.
- [5] Alpert, J. S. (2020). "Medical records: A critical component of patient care." *The American Journal of Medicine*, 133(2), 123–126.
- [6] Covey, S. R. (2018). *Principle-Centered Leadership*. New York: Free Press.
- [7] Barry, M. J., & Edgman-Levitan, S. (2018). "Shared Decision Making — The Pinnacle of Patient-Centered Care." *The New England Journal of Medicine*, 366(9), 780–781.
- [8] Prakash, B. (2017). "Patient satisfaction." *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151–155.
- [9] Donabedian, A. (2016). *The Quality of Care: How Can It Be Assessed?* Archives of Pathology & Laboratory Medicine, 121(1), 114–118.
- [10] Kruse, C. S., et al. (2020). "Evaluating barriers to adopting electronic health records: A systematic review." *Journal of Medical Systems*, 44(5), 90.
- [11] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [12] Griffith, J. R., & White, K. R. (2019). *The Well-Managed Healthcare Organization*. 9th Edition. Chicago: Health Administration Press.
- [13] Glickman, S. W., et al. (2020). "Pay-for-Performance, Quality of Care, and Outcomes in the United States." *New England Journal of Medicine*, 356(5), 492–501.

- [14] Taufik, M. (2022). Pengaruh Pengelolaan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Manajemen Kesehatan, 17*(2), 134-142
- [15] Pratiwi, N. (2021). Peran Kesadaran Kesehatan dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat pada Layanan Kesehatan Preventif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 12*(1), 45-53
- [16] Rahayu, S. (2020). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Teknologi Kesehatan, 14*(3), 98-105
- [17] Sari, D. (2020). Keamanan Data Pribadi Pasien dalam Sistem Rekam Medis Elektronik. *Jurnal Etika Kesehatan, 7*(2), 45-52
- [18] Anwar, H. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Berbasis Digital. *Jurnal Pelayanan Kesehatan, 10*(1), 22-30
- [19] Haryanto, E. (2019). Pengaruh Pengelolaan Mutu terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 8*(2), 110-118
- [20] Widiastuti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 16*(2), 77-85
- [21] Kusumaningrum, I. (2020). Kualitas Pengelolaan Layanan Kesehatan di Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 9*(1), 50-58