

**HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM  
(RELATIONSHIP OF MEDICAL RECORD SERVICES TO OUTPATIENT SATISFACTION AT GRANDMED LUBUK PAKAM HOSPITAL)**

**FELIX KASIM<sup>1</sup>, RUTH DIAH AYUNI SIHALOHO<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang  
e-mail :felix\_kasim@yahoo.com

**ABSTRAK**

Pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya yaitu pelayanan yang bermutu dan sempurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan minat dan harapannya yaitu manusiawi, cepat tanggap, empati, ramah dan komunikatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di RS. Grandmed Lubuk Pakam. Sampel dalam penelitian diambil dengan menggunakan Teknik accidental sampling sejumlah 33 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan diuji menggunakan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam termasuk dalam kategori baik (54.5%), sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis (66,7%) dan secara statistik ada hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di RS. Grandmed Lubuk Pakam ( $p=0,009$ ).

**Kata kunci: Pelayanan, Rekam Medis, Kepuasan Pasien**

**Abstract**

*Patients as users of health services demand services provided in accordance with their rights, namely quality and perfect services. Patients expect officers to provide services that match their interests and expectations, namely humane, responsive, empathetic, friendly and communicative. This study is a quantitative study with a cross sectional research design which aims to determine the relationship between medical record services and patient satisfaction at the Grandmed Lubuk Pakam hospital. The sample in this study was taken using accidental sampling technique of 33 respondents. Data was collected using a questionnaire and tested using the chi square test. The results showed that the medical record service at Grandmed Lubuk Pakam Hospital was in the good category (54.5%), most of the patients said they were satisfied with the medical record service (66.7%) and statistically there was a relationship between*

*medical record service and patient satisfaction at the hospital. Grandmed Lubuk Pakam (p=0.009).*

**Keywords: Service, Medical Records, Patient Satisfaction**

## 1. PENDAHULUAN

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesa, diagnosis, pengobatan, tindakan, serta pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien selama mendapat pelayanan pada unit rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat, serta catatan yang juga wajib dijaga kerahasiaannya dan merupakan sumber informasi tentang pasien yang datang berobat ke rumah Sakit (Ismainar, 2015). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan serta harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, komunikatif (Nursalam, 2011). Sehingga kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap hidup dan berkembang (Yamit, 2010).

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Widayatun, 2009).

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan di rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, masih terdapat ketidakpuasan pasien rawat jalan pada pelayanan pendaftaran. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan mengetahui hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di rumah Sakit. Grandmed Lubuk Pakam adalah rumah Sakit tipe B yang terletak di Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

telah mengalami kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Dimana jumlah kunjungan pasien baru dan lama pada tahun 2020 yaitu sebanyak 16272, tahun 2021 sebanyak 19092 dan tahun 2022 sebanyak 16949.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, pada bulan Maret 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Grandmed di bulan Maret tahun 2022. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *total sampling* dengan jumlah responden 33 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini, yaitu: (1) Pasien atau keluarga pasien yang bisa membaca serta menulis. (2) Pasien baru dan lama yang datang berkunjung ke RS Grandmed Lubuk Pakam. (3) Pasien dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik (4) Pasien yang telah bersedia untuk menjawab angket yang diberikan.

## 3. HASIL

Penelitian terhadap 33 orang pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan rekam medik di RS Grandmed Lubuk Pakam telah dilakukan dengan hasil sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan. Adapun hasilnya dijelaskan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik

Karakteristik	n	(%)
<b>Usia</b>		
15-30 tahun	5	15.2
30-45 tahun	12	36.4
>45 Tahun	16	48.5
Jumlah	33	100.0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	13	39.4
Perempuan	20	60.6
Jumlah	33	100.0
<b>Pendidikan</b>		
SD	3	9.1
SMP	5	15.2
SMA	18	54.5
Perguruan Tinggi	7	21.2
Jumlah	33	100.0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	5	15.1
Pegawai Swasta	9	27.3
Buruh	12	36.4
Petani	4	12.1
Lainnya	3	9.1
Jumlah	33	100.0

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden berusia >45 tahun (48.5%), berjenis kelamin perempuan (60.6%), berpendidikan SMA (54.5%) dan berkerja sebagai buruh (36.4%).

b. Pelayanan Rekam Medis di RS Grandmed Lubuk Pakam

Hasil penelitian mengenai pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam dijelaskan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Pelayanan Rekam Medis di RS Granmed Lubuk Pakam

Pelayanan Rekam Medis RS	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Baik	18	54.5
Tidak baik	15	45.5
Jumlah	33	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa paling banyak responden menilai pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam baik, yaitu 54.5%.

c. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RS. Granmed Lubuk Pakam

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	22	66.7
Tidak Puas	11	33.3
Jumlah	33	100.0

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa paling banyak responden menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis RS Grandmed Lubuk Pakam, yaitu 66.7%.

d. Hubungan Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam

Hubungan pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk pakam dijelaskan pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam

Pelayanan Rekam Medis	Kepuasan Pasien		p
	n	(%)	
Baik	93.3	6.7	0.009
Tidak baik	44.4	55.6	
Jumlah	66.7	33.3	

Hasil uji statistik menggunakan uji Chi square menunjukkan bahwa nilai  $p$  ( $0,009$ )  $< \alpha$  ( $0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam.

#### 4. PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS. Granmed Lubuk Pakam paling banyak termasuk dalam kategori puas (66,7%). Berdasarkan hasil uji statistik, diketahui bahwa ada hubungan pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RS Grandmed Lubuk Pakam ( $p= 0.009$ ).

Kepuasan pasien merupakan perasaan dari pasien yang timbul karena kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien sama atau lebih dibandingkan dengan harapannya maka pasien tersebut akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh oleh pasien kurang dibandingkan dengan apa harapannya maka pasien akan merasa tidak puas (Sihite,2020).

Kepuasan pasien ini juga merupakan factor yang penting bagi Rumah Sakit agar dapat bertahan dan unggul dalam persaingan yang semakin ketat. Penilaian kepuasan oleh pasien didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang dirasakan oleh pasien,

bukan hanya berdasarkan pengalaman masa lalu, Pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan. Beberapa aspek yang dapat di gunakan dalam mengevaluasi kepuasan pasien, yaitu aspek kenyamanan, interaksi pasien, kompetensi teknis petugas dan biaya (Ernawati, 2013).

Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pada keramahan petugas dalam melayani pasien yaitu sebanyak 63.6%, aspek yang mempengaruhi penelitian ini merupakan aspek kompetensi teknis petugas yang mengemukakan keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi petugas yang baik adalah tanda yang bisa memengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2016).

Pada penelitian ini sebaian besar responden berusia  $>45$  tahun (48.5%). Menurut Wawan dan Dewi (2011) semakin cukup umur seseorang maka kematangan pola pikirnya semakin baik. Selain itu, jenis kelamin juga berhubungan dengan tingkat kepuasan seseorang. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (60.6%). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan menyebabkan perbedaan penilaian terhadap pelayanan RS yang akhirnya menjadikan perbedaan tingkat kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat dalam diri sendiri, sedangkan pria cenderung sebaliknya (Fitria et al, 2013).

Sebagian besar responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA (75.8%). Pendidikan adalah upaya masyarakat untuk berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberikan informasi, dan memberikan kesadaran (Notoatmodjo, 2012). Pendidikan ini merupakan faktor eksternal yang mampu memengaruhi perilaku seseorang. Hal ini

disebabkan karena semakin tinggi Pendidikan seseorang, maka akan semakin mudah baginya untuk memperoleh dan menyerap informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan rekam medis di RS Grandmed Lubuk Pakam termasuk dalam kategori baik (54.5%), sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis (66,7%) dan secara statistik ada hubungan pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di RS. Grandmed Lubuk Pakam ( $p=0,009$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, D. dan Zulfiana, S. (2013). "Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang". *Jurnal Visikes*. 12 (2): September 2013
- Fitria, Nita et al. (2013). *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah psikososial*. Salemba Medika, Jakarta.
- Ismaniar, Hetty. (2015). *Manajemen Unit Kerja: Untuk Perkam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Deepublish
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sihite, E. K. S. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul)*
- Wawan, A dan Dewi, M. (2011). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia (II)*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Widayatun, T.R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia. 2010