

PEMBERDAYAAN PETUGAS REKAM MEDIS DALAM PENINGKATAN UPAYA KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS GRANDMED LUBUK PAKAM

Empowerment of Medical Record Officers in Increasing Outcome Patient Satisfaction Efforts in Hospitals Grandmed Lubuk Pakam

Felix Kasim^{1*}

¹Jurusan Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara – Indonesia

*email korespondensi author: felix_kasim@yahoo.com

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1126

Abstrak

Rekam medis sebagai bentuk dokumentasi layanan kesehatan dan bentuk pertanggungjawaban administrasi pasien maupun acuan pasien selanjutnya. Mutu rekam medis menggambarkan suatu penyelenggaraan mutu pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik maupun rumah sakit. Tujuan kegiatan ini adalah untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan petugas rekam medis dalam peningkatan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Grandmed. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan pendataan jumlah petugas di unit rekam medis rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Kemudian tim melakukan observasi secara langsung di unit RM dan melihat aktivitas petugas saat melakukan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit. Selanjutnya pasien rawat jalan diberi kuesioner mengenai kepuasan pelayanan rekam medis. Selanjutnya dilakukan sosialisasi, edukasi dan pelatihan pendampingan melalui ceramah serta diskusi tentang pelayanan kesehatan sesuai standar operation procedure (SOP). Setelah dilakukan sosialisasi, pasien rawat jalan diberi kuesioner kembali untuk menilai peningkatan pelayanan rekam medis. Berdasarkan hasil kegiatan sosialisasi bahwa nilai responden sebelum dilakukan sosialisasi dan edukasi adalah 7 dan nilai terendah adalah 4. Sedangkan nilai responden setelah diberi sosialisasi dan edukasi terhadap responden nilai tertinggi meningkat yaitu 10 sedangkan nilai terendah adalah 6 dan rata-rata nilai responden adalah 9,8. Berdasarkan hasil kegiatan diperoleh bahwa 20 pasien rawat jalan di RS Grandmed menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan sebesar 93% sedangkan tidak puas adalah sebesar 3%. Berdasarkan kegiatan sosialisasi ini diperoleh kesimpulan yaitu bahwa petugas unit layanan rekam medis mengalami peningkatan pengetahuan dan hasil evaluasi pelayanan terhadap pasien rawat jalan yaitu pasien puas terhadap layanan rekam medis yaitu sebesar 93%.

Kata kunci: *Rekam Medis; Kepuasan; Pasien*

Abstract

Medical record as a form of documentation of health services and a form of patient administrative responsibility and patient reference. The quality of medical records describes an implementation of the quality of health services such as health centers, clinics and hospitals. The purpose of this activity is to socialize and assist medical record officers in increasing outpatient satisfaction at Grandmed Hospital. The implementation of this community service activity began with collecting data on the number of officers in the outpatient medical record unit at Grandmed Lubuk Pakam

Hospital. Then the team made direct observations in the RM unit and saw the activities of officers while providing services to patients at the hospital. Furthermore, outpatients were given a questionnaire regarding the satisfaction of medical record services. Furthermore, socialization, education and mentoring training were carried out through lectures and discussions about health services according to standard operating procedures (SOPs). After socialization, outpatients were given a questionnaire again to assess the improvement of medical record services. Based on the results of the socialization activity, the respondent's score before socialization and education was 7 and the lowest value was 4. Meanwhile, the respondent's value after being given socialization and education to the respondent increased by 10, the lowest score was 6 and the average respondent's score was 9.8. . Based on the results of the activity, it was found that 20 outpatients at Grandmed Hospital showed that the level of service satisfaction was 93% while dissatisfied was 3%. Based on this socialization activity, it was concluded that the medical record service unit officers experienced an increase in knowledge and the results of the evaluation of services for outpatients, namely patients were satisfied with medical record services, which was 93%.

Keywords: *Medical Records; Satisfaction; Patient*

1. Pendahuluan

Rekam medis (RM) atau catatan medis adalah sebagai bentuk dokumentasi layanan kesehatan dan sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi pasien atau acuan pasien selanjutnya. Mutu rekam medis menggambarkan suatu penyelenggaraan mutu pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik maupun rumah sakit (Murni dkk, 2020).

Unit RM merupakan salah satu pintu gerbang atau paling utama pada pelayanan kesehatan, dan dapat sebagai ukuran pasien untuk menerima pelayanan. Adapun ruang lingkup unit RM diawali penerimaan pasien hingga penyajian informasi kesehatan. Sedangkan tugas unit RM dimulai dari pengumpulan, pemrosesan data hingga penyajian informasi kesehatan. Adapun data yang dikumpulkan oleh petugas RM adalah seperti data sosial ketika pertama sekali mendaftar sebagai pasien, dan data medis yang diperoleh dari hasil pemeriksaan dari tenaga kesehatan. Pencatatan data dibuat jika pasien mengunjungi instansi pelayanan kesehatan seperti rawat inap maupun rawat jalan (Mujiarto dkk, 2019).

Kepuasan pelayanan terhadap pasien adalah menjadi tolak ukur terhadap pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien suatu elemen yang

paling penting untuk mengevaluasi kualitas layanan dengan cara mengukur bagaimana respon pasien setelah menerima pelayanan. Upaya dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan perlu melakukan pemberdayaan petugas rekam medis sebagai peningkatan pelayanan bagi pasien yang akan rawat jalan di rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang dijadikan lokasi pengabdian kepada masyarakat adalah RS Grandmed Lubuk Pakam yang terletak di Kabupaten Deli Serdang.

Tujuan kegiatan sosialisasi ini sebagai upaya memotivasi atau pemberdayaan petugas rekam medis untuk meningkatkan layanan kepuasan pasien rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam.

2. Metode

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan pendataan jumlah petugas di unit rekam medis rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam. Kemudian tim melakukan observasi secara langsung di unit RM dan melihat aktivitas petugas saat melakukan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit. Selanjutnya pasien rawat jalan diberi kuesioner mengenai kepuasan pelayanan rekam medis. Selanjutnya dilakukan sosialisasi, edukasi dan pelatihan pendampingan

melalui ceramah serta diskusi tentang pelayanan kesehatan sesuai *standar operation procedure* (SOP). Setelah dilakukan sosialisasi, pasien rawat jalan diberi kuesioner kembali untuk menilai peningkatan pelayanan rekam medis.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada pelaksanaan program kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dihadiri sebanyak 25 orang terdiri dari kepala SDM, kepala unit rekam medis, dan pegawai unit rekam medis RS Grandmed Lubuk Pakam. Jumlah responden pada kegiatan ini sebanyak 22 orang. Adapun pasien rawat jalan yang terlibat sebagai responden sebanyak 20 secara acak.

Kegiatan ini diawali dengan melakukan *pretest* terhadap responden pegawai RM, berupa soal pilihan berganda sebanyak 10 soal yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan, tanggung jawab dan kepuasa pasien. Kegiatan berikutnya adalah meakukan sosialisasi, edukasi dan pelatihan pendampingan melalui ceramah serta diskusi tentang pelayanan kesehatan sesuai *standar operation procedure* (SOP) menggunakan media presentasi *power point* (ppt) serta buku saku.

Setelah sosialisasi responden dilakukan pendampingan dan dilanjutkan pengujian pengetahuan berupa *post test* terhadap responden dengan soal yang sama dengan pada saat diujikan ketikan *pretest*. Berikut hasil kegiatan sosialisasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil kegiatan sosialisasi

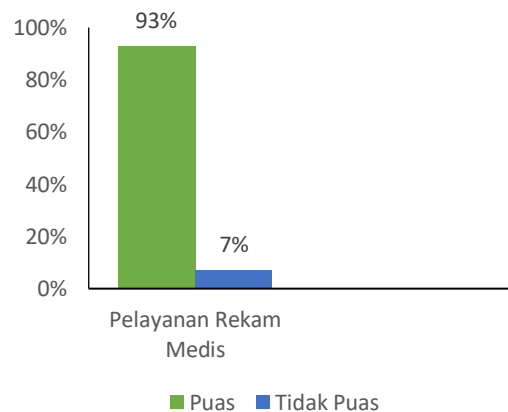
Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Rata-Rata
<i>Pretest</i>	7	4	7,5
<i>Posttest</i>	10	6	9,8

Berdasarkan hasil kegiatan sosialisasi bahwa nilai responden sebelum dilakukan sosialisasi dan edukasi adalah 7 dan nilai terendah adalah 4. Sedangkan nilai responden setelah diberi sosialisasi dan edukasi terhadap responden nilai tertinggi meningkat yaitu 10 sedangkan nilai

terendah adalah 6 dan rata-rata nilai responden adalah 9.8.

Dari hasil di atas diperoleh bahwa responden pegawai rekam medis memiliki peningkatan pengetahuan yang signifikan terhadap pemberian layanan kepada pasien rawat jalan di RS Grandmed Lubuk Pakam. Menurut Utami dkk, (2016) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan adalah umur, pendidikan, pengalaman, minat dan informasi. Peningkatan pelayanan maka memberi kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan memunculkan perasaan puas atau senang, kecewa atau tidak puas.

Tahap terakhir kegiatan ini adalah evaluasi hasil kegiatan yaitu tim memilih sebanyak 20 pasien rawat untuk menilai layanan kepuasan unit rekam medis. Hasil evaluasi disajikan pada gambar berikut:



Gambar 1. Nilai kepuasan pelayanan petugas unit rekam medis

Berdasarkan hasil kegiatan diperoleh bahwa 20 pasien rawat jalan di RS Grandmed menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan sebesar 93% sedangkan tidak puas adalah sebesar 3%. Analisis maupun evaluasi kepuasan pasien sangat penting untuk peningkatan mutu rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan penilaian kepuasan setelah pasien menggunakan layanan (Kustri & Mustayah, 2015). Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien adalah suatu indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di Rumah Sakit, selain itu menjadi jaminan proses akreditasi (Fekadu dkk, 2011). Hasil kegiatan ini sejalan dengan

penelitian sebelumnya bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan rekam medik (66,7%) di rumah sakit grandmed Lubuk Pakam (Kasim & Sihaloho, 2022).

4. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan sosialisasi ini diperoleh kesimpulan yaitu bahwa petugas unit layanan rekam medis mengalami peningkatan pengetahuan dan hasil evaluasi pelayanan terhadap pasien rawat jalan yaitu pasien puas terhadap layanan rekam medis yaitu sebesar 93%.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, yang telah membantu penulis dalam kegiatan pemberdayaan petugas rekam medis dalam peningkatan upaya kepuasan pasien rawat jalan.

6. Daftar Pustaka

- Fekadu, A., Andualem, M., Yohannes, H. (2011). Assessment Of Clients' Satisfaction With Health Service Deliveries At Jimma University Specialized Hospi- tal. *Ethiopian Journal of Health Science*, 21(2),101-109.
- Kasim, F., & Sihaloho, AD. (2022). Hubungan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2), 123-127.
- Kutri, R., & Mustayah, T. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan.*, 4, (2), 83-90.
- Mujiarto., Susanto, D., Bramantyo, Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan untuk Kepuasan pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko. *Jurnal Ilmu Sosial dan ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 34-49.
- Murni, T., Suhartinah., Isnatul., Riza, N. (2020). Optimalisasi Pengelolaan Berkas Rekam Medis dalam Upaya Peningkatan kualitas

- Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dau kabupaten Malang, *JKEMAS*, 2(1), 5-12.
- Utami, S., Susilani, TA., & Hakam, F. (2016). Hubungan Tingkat Pengetahuan tentang Rekam Medis dengan Kelengkapan Pengisian Catatan Keperawatan pada Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit AT-Turots Al Islamy Sleman. *Jurnal Permata Indonesia*, 7(1), 56-65.