

Analisis Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit

Analysis of the Relationship between Perceptions of the Quality of Medical Record Services and the Level of Satisfaction in Hospitals

Puput Sugiarto¹
Dwi Wahyu Aprilistiyani²
Syafira Atikah Yudianti³

^{1,2,3} *Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ; Poltekkes Kemenkes Semarang
Jl. Tirto Agung, Pedalangan, Banyumanik, Semarang
Email : puputsugiartormik@gmail.com*

Abstract

Hospitals must be able to improve the quality of services to maintain patient interest, one of which is improving the quality of medical records. Based on the author's initial survey that at the Ungaran District Hospital research has not been conducted on patient satisfaction regarding the quality of medical record services. To measure a service quality is to know perceptions about the service from the eyes of a consumer or customer. This patient's perception is very important because satisfied patients will adhere to treatment and want to come back for treatment. The purpose of this study was to determine the analysis of the relationship between patients' perceptions about the quality of medical record services with the level of patient satisfaction at Ungaran District Hospital. This study uses a descriptive correlative research method using a survey approach. The results of this study using the chi square test ($p < 0.05$) showed that there was not relationship between perception, especially reliability, assurance, and empathy about the quality of medical record services with the level of patient satisfaction with a p value of reliability of 0.116; guarantee 0.191; empathy of 0.058. There is relationship between perception, especially responsiveness and tangible about the quality of medical record services with the level of patient satisfaction. In the reliability variable, it is necessary to maintain and improve the aspects of the quality of service from officers to patients. In the tangible variable, it is necessary to improve the ability and attitude of officers in serving patients. In the empathy variable, the role of officers who understand patients is very important.

Keyword: *Perception; Satisfaction; Quality of Service; Medical Record*

Abstrak

Rumah sakit harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan minat atau ketertarikan pasien salah satunya peningkatan kualitas pelayanan rekam medis. Berdasarkan survey awal penulis bahwa di RSUD Ungaran belum dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien terkait mutu pelayanan rekam medis. Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari kaca mata seorang konsumen atau pelanggan. Persepsi pasien ini sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan bersedia datang berobat kembali. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif korelatif dengan menggunakan pendekatan survey. Hasil penelitian ini menggunakan uji *chi square* ($p < 0,05$) diperoleh hasil tidak ada hubungan antara persepsi khususnya keandalan, jaminan, dan empati tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value keandalan 0,116; jaminan 0,191; empati 0,058. Ada hubungan antara persepsi khususnya ketanggapan dan bukti langsung tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien. Pada variabel keandalan perlu mempertahankan dan

meningkatkan aspek kualitas layanan petugas kepada pasien. Pada variabel bukti langsung perlu meningkatkan kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pasien. Pada bagian variabel empati peran petugas yang memahami pasien sangat penting.

Kata Kunci: *Persepsi; Kepuasan; Mutu Pelayanan; Rekam Medis*

1. Pendahuluan

Suatu rumah sakit tidak hanya memiliki fungsi sebagai tempat kegiatan kuratif, namun berfungsi juga sebagai tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup masyarakat Indonesia juga meningkat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyempurnaan agar menghasilkan pelayanan berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit adalah meningkatkan mutu pendokumentasian rekam medis. Pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien harus terdokumentasikan ke dalam rekam medis, baik pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Rekam medis yang dibuat harus berisi data yang lengkap dan akurat agar terwujud kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan rekam medis. Pasien mempunyai hak untuk mengetahui catatan atau riwayat sakit yang pernah dideritanya. Pengetahuan pasien mengenai riwayat penyakit yang pernah diderita dapat meningkatkan kesadaran atau kewaspadaan diri terhadap penyakit yang sama di masa yang akan datang.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan rekam medis terhadap pasien, perlu adanya upaya penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis dan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis. Berdasarkan studi pendahuluan penulis bahwa di RSUD Ungaran belum dilakukan penelitian tentang analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan adalah

penelitian tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian sebelumnya diperoleh informasi kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah sebesar 75,5%.

Mutu pelayanan rekam medis tidak hanya dilihat dari pendaftaran rawat jalan saja, namun bagian-bagian dari Instalasi Rekam Medis yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien yang meliputi pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, pendaftaran UGD, pelayanan distribusi rekam medis, dan pelepasan informasi perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelatif dengan pendekatan survey mengenai hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independen yaitu persepsi tentang mutu pelayanan rekam medis yang meliputi dimensi mutu dijelaskan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan rekam medis baik dalam pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat di RSUD Ungaran dengan memberikan kuesioner agar responden dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan rekam medis sesuai dengan persepsi dan kepuasan kenyataan yang ada berdasarkan 5 aspek penilaian. Lima aspek penilaian tersebut meliputi aspek *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan),

responsiveness (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

Lokasi penelitian di Instalasi Rekam Medis yang meliputi bagian pendaftaran pasien rawat jalan, pendaftaran rawat inap, pendaftaran UGD, pelayanan distribusi rekam medis, dan pelepasan informasi RSUD Ungaran. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan September - November 2018. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan perhitungan slovin. Metode pengumpulan data melalui pembagian kuesioner kepada responden.

Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Analisa bivariat menggunakan uji *chi square* untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Signifikansi uji *chi square* menggunakan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$). Jika *Pvalue* $\leq 0,05$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan melalui pembagian kuesioner yang menilai tentang persepsi dan kepuasan responden terhadap pelayanan rekam medis. Lima aspek penilaian tersebut meliputi aspek *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian).

Berikut ini tabel distribusi pada masing-masing aspek penilaian:

Tabel 1.
Distribusi Persepsi Keandalan

Keandalan	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	87	87
Tidak Setuju	13	13
Jumlah	100	100

Tabel 2.
Distribusi Kepuasan Keandalan

Keandalan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	90	90
Tidak Puas	10	10
Jumlah	100	100

Tabel 3.
Distribusi Persepsi Ketanggapan

Ketanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	92	92
Tidak Setuju	8	8
Jumlah	100	100

Tabel 4.
Distribusi Kepuasan Ketanggapan

Ketanggapan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	95	95
Tidak Puas	5	5
Jumlah	100	100

Tabel 5.
Distribusi Persepsi Jaminan

Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	100	100
Tidak Setuju	0	0
Jumlah	100	100

Tabel 6.
Distribusi Kepuasan Jaminan

Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	97	97
Tidak Puas	3	3
Jumlah	100	100

Tabel 7.
Distribusi Persepsi Empati

Empati	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	94	94
Tidak Setuju	6	6
Jumlah	100	100

Tabel 8.
Distribusi Kepuasan Empati

Empati	Jumlah	Persentase (%)
Puas	95	95
Tidak Puas	5	5
Jumlah	100	100

Tabel 9.
Distribusi Persepsi Bukti Langsung

Bukti Langsung	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	89	89
Tidak Setuju	11	11
Jumlah	100	100

Tabel 10.
Distribusi Kepuasan Bukti Langsung

Bukti Langsung	Jumlah	Persentase (%)
Puas	94	94
Tidak Puas	6	6
Jumlah	100	100

Aspek Keandalan

Hasil uji univariat keandalan diperoleh bahwa sebanyak 87% responden menyatakan persepsi keandalan setuju dan 13 % tidak setuju. Hasil uji univariat keandalan diperoleh bahwa sebanyak 90% responden menyatakan puas dan 10% responden menyatakan tidak puas.

Aspek Ketanggapan

Variabel ketanggapan diperoleh bahwa sebanyak 92% responden menyatakan persepsi ketanggapan setuju dan 8% responden menyatakan tidak setuju terhadap kualitas pelayanan rekam medis. Variabel ketanggapan diperoleh bahwa sebanyak 95% responden menyatakan puas dan 5% responden menyatakan tidak puas.

Aspek Jaminan

Variabel jaminan diperoleh bahwa sebanyak 100% responden menyatakan persepsi jaminan setuju dan 0% responden menyatakan tidak setuju terhadap kualitas pelayanan rekam medis. Variabel jaminan diperoleh bahwa sebanyak 97% responden

menyatakan puas dan 3% responden menyatakan tidak puas.

Aspek Empati

Variabel empati diperoleh bahwa sebanyak 94% responden menyatakan persepsi empati setuju dan 6% responden menyatakan tidak setuju terhadap kualitas pelayanan rekam medis. Variabel empati diperoleh bahwa sebanyak 95% responden menyatakan puas dan 5% responden menyatakan tidak puas.

Aspek Bukti Langsung

Variabel bukti langsung diperoleh bahwa sebanyak 89% responden menyatakan persepsi bukti langsung setuju dan 11% responden menyatakan tidak setuju terhadap kualitas pelayanan rekam medis. Variabel bukti langsung diperoleh bahwa sebanyak 94% responden menyatakan puas dan 6% responden menyatakan tidak puas.

Secara umum dari hasil analisis univariat, dari semua variabel, memiliki persepsi bahwa aspek mutu sangat penting dalam pelayanan rekam medis yang meliputi aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Hal ini dibuktikan bahwa kelima aspek memiliki nilai persentase di atas 50% untuk setuju. Selain itu, dari kelima aspek tersebut lebih dari 90% pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan rekam medis.

Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis. Analisis bivariat dilakukan dengan lima variabel dimensi mutu sebagai berikut:

Tabel 11.
Hubungan Persepsi Keandalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis

Persepsi Keandalan	Kepuasan Keandalan						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	n	%	
Tidak setuju	0	0	13	13	13	13	0,116
Biasa	6	6	27	27	33	33	
Setuju	4	4	50	50	54	54	
Total					100	100	

*nilai p signifikan ($p < 0,05$)

Tabel 12.
Hubungan Persepsi Ketanggapan dengan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis

Persepsi Ketanggapan	Kepuasan Ketanggapan						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	n	%	
Tidak setuju	3	3	5	5	8	8	0,000
Biasa	1	1	25	25	26	26	
Setuju	1	1	65	65	66	66	
Total					100	100	

*nilai p signifikan ($p < 0,05$)

Tabel 13.
Hubungan Persepsi Jaminan dengan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis

Persepsi Jaminan	Kepuasan Jaminan						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	n	%	
Tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0,191
Biasa	2	2	30	30	32	32	
Setuju	1	1	67	67	68	68	
Total					100	100	

*nilai p signifikan ($p < 0,05$)

Tabel 14.
Hubungan Persepsi Empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis

Persepsi Empati	Kepuasan Empati						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	n	%	
Tidak setuju	0	0	6	6	6	6	0,058
Biasa	0	0	46	46	46	46	
Setuju	5	5	43	43	48	48	
Total					100	100	

*nilai p signifikan ($p < 0,05$)

Tabel 15.
Hubungan Persepsi Bukti Langsung dengan Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Rekam Medis

Persepsi Bukti Langsung	Kepuasan Bukti Langsung						<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	n	%	
Tidak setuju	0	0	6	6	6	6	0,000
Biasa	0	0	46	46	46	46	
Setuju	5	5	43	43	48	48	
Total					100	100	

*nilai p signifikan ($p < 0,05$)

Variabel keandalan, hasil dari uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,116 > 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak ada hubungan antara persepsi keandalan dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian ini diketahui bahwa 90 responden yang menilai persepsi keandalan menyatakan puas dan 10 responden menyatakan tidak puas. Variabel keandalan merupakan kemampuan suatu rumah sakit khususnya Instalasi Rekam medis untuk menghasilkan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Hasil dari penilaian pasien terhadap pelayanan khususnya variabel keandalan antara lain waktu buka loket pendaftaran yang tepat waktu, pelayanan petugas yang cepat dan cekatan, komunikasi yang baik oleh petugas pelayanan, dan pemanggilan proses pelayanan dilakukan secara urut sesuai nomor antrian. Hasil penilaian, sebagaimana besar puas terhadap pelayanan sehingga perlu dipertahankan aspek keandalannya.

Variabel ketanggapan, hasil dari uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$, maka kesimpulannya adalah ada hubungan antara persepsi ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian ini diketahui bahwa 95 responden yang menilai persepsi ketanggapan menyatakan puas dan 5 responden menyatakan tidak puas. Variabel ketanggapan merupakan kemampuan rumah sakit khususnya Instalasi Rekam Medis untuk menghasilkan pelayanan yang baik dan tanggap.

Hasil penilaian pasien terhadap variabel ketanggapan antara lain petugas menyampaikan informasi dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, menawarkan bantuan ketika pasien merasa kebingungan, mendengarkan keluhan pasien, dan tanggap dalam membantu pasien.

Variabel jaminan, hasil dari uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,191 > 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak ada hubungan antara persepsi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian ini diketahui bahwa 97 responden yang menilai persepsi jaminan menyatakan puas dan 3 responden menyatakan tidak puas. Variabel jaminan merupakan kemampuan rumah sakit untuk menjamin kepada pasien bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang baik.

Hasil penilaian pasien terhadap variabel jaminan antara lain keterampilan petugas, memahami pertanyaan dan keluhan pasien, kesopanan petugas, keramahan petugas, dan kesabaran petugas.

Variabel empati, hasil dari uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,058 > 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak ada hubungan antara persepsi empati dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian ini diketahui bahwa 95 responden yang menilai persepsi empati menyatakan puas dan 5 responden menyatakan tidak puas. Variabel empati merupakan kemampuan rumah sakit dimana petugas mampu memberikan perhatian yang baik kepada pasien.

Hasil penilaian pasien terhadap variabel empati antara lain pemberian salam oleh petugas kepada pasien, penerimaan yang baik oleh petugas, penawaran bantuan oleh petugas, pemberian kesempatan bertanya kepada pasien, dan ucapan terima kasih kepada pasien.

Variabel bukti langsung, hasil dari uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$, maka kesimpulannya adalah ada hubungan antara persepsi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di RSUD Ungaran. Hasil penelitian ini diketahui bahwa 94 responden yang menilai persepsi bukti langsung menyatakan puas dan 6 responden menyatakan tidak puas. Variabel bukti langsung merupakan kemampuan suatu rumah sakit dalam penyediaan sarana dan prasarana yang memadai kepada pasien. Hasil dari penilaian pasien terhadap variabel bukti langsung antara lain penyediaan papan informasi, papan alur, jumlah tempat duduk, penyediaan tempat sampah, penyediaan AC, penyediaan televisi, pakaian petugas yang rapi, serta bersih.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Terdapat hubungan antara persepsi ketanggapan dan bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis. Tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi keandalan, jaminan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan rekam medis.

Saran

Pada variabel keandalan perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek kualitas layanan petugas kepada pasien. Pada variabel bukti langsung perlu meningkatkan kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pasien. Pada bagian variabel empati peran petugas yang memahami pasien sangat penting.

5. Ucapan terimakasih

Terima kasih kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Semarang, DIPA Poltekkes Kemenkes Semarang yang telah mendanai penelitian ini, Tim penyusun penelitian dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Adisasmito, W. 2012. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hatta, G. R, 2013. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press.
- Hasbi, Fiil Hendra. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol.1 No.2 . diakses pada tanggal 19 Februari 2018 dari <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Indradi, Rano. (2013). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Jogiyanto. (2014). *Pedoman Survey Kuesioner*. Cetakan ke-4. BPFE. Yogyakarta.
- Muninjaya, Gde. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 377//Menkes/SK/III/2007 Tentang

Standar Profesi Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan.

Muninjaya, G. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Rustiyanto, Ery. (2012). *Etika Profesi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satrianegara, Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D., Setiawan, A. (2013). *Buku Ajar: Statistik Kesehatan Parametrik, Non Parametrik, Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.