

Pengaruh Penerapan Indikator Mutu Layanan Klinis Bagian Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut

The Effect in Applying Indicators of Clinical Service Quality The Medical Records Department on Patient Satisfaction At Puskesmas Gambut

Ni Wayan Kurnia Widya Wati^{1*}, Sugeng Riyanto², Raden Yoseph Eka Hendrawan¹

¹STIKES Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan

²UPT. Puskesmas Gambut, Jl. A.Yani Km 14,8 Gambut, Kalimantan Selatan

*Korespondensi : niwayan.husadaborneo@gmail.com

Abstract

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of the health service obtained after the patient compares it to what he or she expects. The positive impact of clinical service quality indicators in the medical record section on patient satisfaction shows the level of perfection of patient satisfaction. Health is causing complacency in each patient. The purpose of this study is to find out the effect of the application of Clinical Service Quality Indicators in the Medical Records Section to Patient Satisfaction at Puskesmas Gambut. This research method uses a cross-sectional study. The results of this study obtained the achievement of clinical service quality indicators, namely the accuracy of patient identification is mostly in accordance with the standards of 42 documents medical record (84%) and the provision of ≤ 10 minutes mostly according to the standard of 44 documents medical record (88%). The achievement of patient satisfaction is mostly very satisfied as many as 30 patients (60%). There is an effect of applying clinical service quality indicators (1. Precision patient identification, 2. Provision of documents less than 10 minutes) in the medical record section of patient satisfaction, namely the accuracy of patient identification of *asimp. Sig 0.000* and the provision of ≤ 10 minutes *asimp. Sig 0.000*.*

Keywords: Indicators of service quality, Accuracy of patient identification, Provision of documents, Medical record, Satisfaction.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia (1).

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (2).

Perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang

dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (3).

Utama menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien adalah aspek utama yang menjadi pedoman ukuran yang penting, berbobot atau yang semestinya berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit yang menjadi bagian dari pengalaman yang dirasakan oleh pasien (4).

Dampak positif dari indikator mutu layanan klinis dibagian rekam medis terhadap kepuasan pelanggan adalah Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan, sedangkan dampak negatif dari indikator mutu layanan klinis dibagian rekam medis terhadap kepuasan pelanggan adalah bila kualitas pelayanan kesehatan tidak

ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut (5).

Hasil penelitian “Anggeraeni, Hakim, Widjiati” menyatakan bahwa Perawat tidak selalu mencatat dan melaporkan adanya kesalahan identifikasi atau ketidaktepatan pelaksanaan prosedur identifikasi. Kesalahan yang paling sering ditemukan adalah kekeliruan ejaan penulisan nama. Keengganan melaporkan disebabkan masih ada rasa tidak enak atau sungkan melaporkan secara tertulis jika terdapat teman atau petugas lain yang tidak melaksanakan prosedur identifikasi dengan benar (6).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Gambut pada indikator mutu layanan klinis bagian rekam medis yaitu ketepatan identifikasi pasien dan penyediaan dokumen ≤ 10 menit dengan menggunakan kantong-kantong yang diisi koin yang bertuliskan puas dan tidak puas yang dihitung oleh petugas didapat kepuasan pasien yaitu puas 75% sedangkan tidak puas 25%.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengetahui indikator mutu layanan klinis bagian rekam medis dan kepuasan pasien meningkatkan mutu pelayanan petugas puskesmas khususnya perekam medis yang lebih berperan dalam penyediaan dokumen rekam medis.

Metode Penelitian

Jenis penelitian observasional yang bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel adalah 50 pasien yang datang ke Puskesmas Gambut. Teknik pengambilan sampel secara *Accidental sampling*.

Kuesioner diberikan pada pasien untuk variabel kepuasan dan observasi untuk indikator mutu layanan klinis. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gambut pada bulan pada bulan Juli 2020.

Hasil analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan indikator mutu layanan klinis dan kepuasan pasien serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* sampel untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen.

Hasil Penelitian

A. Analisis Univariat

1. Indikator Mutu Layanan Klinis Bagian Rekam Medis

a. Ketepatan Identifikasi Pasien

Tabel 1 Distribusi Ketepatan Identifikasi Pasien di Puskesmas Gambut Tahun 2020

No	Ketepatan Identifikasi Pasien	Frekuensi (Dokumen rekam medis)	%
1	Sesuai Standar	42	84
2	Tidak Sesuai Standar	8	16
J u m l a h		50	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa ketepatan identifikasi pasien sebagian besar sesuai standar sebanyak 42 dokumen rekam medis (84%).

b. Penyediaan Dokumen ≤ 10 menit

Tabel 2 Distribusi Penyediaan Dokumen ≤ 10 Menit di Puskesmas Gambut Tahun 2020

No	Penyediaan Dokumen ≤ 10 menit	Frekuensi (Dokumen rekam medis)	%
1	Sesuai Standar	44	88
2	Tidak Sesuai Standar	6	12
J u m l a h		50	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa penyediaan dokumen ≤ 10 menit sebagian besar sesuai standar sebanyak 44 dokumen rekam medis (88%).

2. Kepuasan Pasien

Tabel 3 Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut 2020

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (Pasien)	%
1	Sangat Puas	30	60
2	Puas	15	30
3	Kurang Puas	5	10
4	Tidak Puas	0	0
J u m l a h		50	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar sangat puas sebanyak 30 pasien (60%).

B. Analisis Bivariat

1. Pengaruh Ketepatan Identifikasi Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4 Analisis Pengaruh Ketepatan Identifikasi Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut Tahun 2020

No	Ketepatan Identifikasi Pasien	Kepuasan Pasien			Total
		Sangat puas (%)	puas (%)	Kurang puas (%)	
1	Sesuai Standar	30 (71%)	12 (92%)	0 (0%)	42
2	Tidak Sesuai Standar	0 (0%)	3 (37%)	5 (63%)	8
P value = 0,000		$\alpha = 0,05$			

Berdasarkan tabel 4 analisis pengaruh ketepatan identifikasi pasien menunjukkan bahwa dari 42 dokumen rekam medis yang sesuai standar ketepatan identifikasi pasien terhadap kepuasan pasien didapatkan 30 pasien sangat puas atau (71%).

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai *Asimp.Sig* sebesar 0,000, karena nilai *asimp.Sig* $0,000 < 0,05$ ($p < \alpha$), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara ketepatan identifikasi pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gambut.

2. Pengaruh Penyediaan Dokumen ≤ 10 Menit terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5 Analisis Pengaruh Penyediaan Dokumen ≤ 10 Menit terhadap Kepuasan Pasien

No	Penyediaan Dokumen ≤ 10 menit	Kepuasan Pasien			Total
		Sangat puas (%)	puas (%)	Kurang puas (%)	
1	Sesuai Standar	30 (68%)	14 (32%)	0 (0%)	44
2	Tidak Sesuai Standar	0 (0%)	1 (17%)	5 (83%)	6
P value = 0,000		$\alpha = 0,05$			

Berdasarkan tabel 5 analisis pengaruh penyediaan dokumen ≤ 10 Menit menunjukkan bahwa dari 44 dokumen rekam medis yang sesuai standar penyediaan

dokumen ≤ 10 Menit terhadap kepuasan pasien didapatkan 30 pasien sangat puas atau (68%).

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai *Asimp.Sig* sebesar 0,000, karena nilai *asimp.Sig* $0,000 < 0,05$ ($p < \alpha$), maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara penyediaan dokumen ≤ 10 menit terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gambut.

Pembahasan

A. Analisis univariat

1. Indikator Mutu Layanan Klinis Bagian Rekam Medis

a. Ketepatan Identifikasi Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terlihat bahwa ketepatan identifikasi pasien sebagian besar sesuai standar sebanyak 42 dokumen rekam medis (84%) dan tidak sesuai standar sebanyak 8 dokumen rekam medis (16 %). Hal ini berarti petugas pendaftaran telah memahami dan menguasai tugas dan kewajiban yang harus dilakukan (kompeten). Ketepatan identifikasi yang tidak sesuai disebabkan oleh kelalaian petugas dalam menginput data pasien kedalam buku registrasi.

Konsep identifikasi pasien yaitu mengidentifikasi dengan benar pasien tertentu sebagai orang yang akan diberi pelayanan atau pengobatan tertentu dengan mencocokkan layanan atau perawatan dengan pasien tersebut. Proses identifikasi ini setidaknya memerlukan dua cara dalam mengidentifikasi pasien yang meliputi nama, nomor identifikasi, tanggal lahir, gelang berkode batang atau yang lain. Dalam hal ini nomor kamar pasien atau lokasi tidak digunakan. Identifikasi ini digunakan dua identitas di lokasi yang berbeda dalam rumah sakit, seperti rawat inap, rawat jalan dan IGD atau kamar operasi (7).

b. Penyediaan Dokumen ≤ 10 Menit

Berdasarkan hasil yang didapatkan terlihat bahwa penyediaan berkas ≤ 10 menit sebagian besar sesuai standar sebanyak 44 dokumen rekam medis (88%) dan tidak sesuai standar sebanyak 6 dokumen rekam medis (12%). Penyediaan berkas yang tidak sesuai standar disebabkan oleh berkas yang terselip, berkas hilang, dan pasien yang tidak membawa kartu berobat yang

membuat penyediaan berkas menjadi terlambat dari waktu standar yang ditentukan. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah lama waktu (durasi) petugas menyediakan dokumen rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan pada bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis.

Lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan Kemenkes RI tentang Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit adalah kurang dari atau sama dengan (≤ 10 menit) untuk pelayanan rawat jalan sedangkan rawat inap tidak lebih dari 15 menit. Waktu penyediaan tersebut dihitung mulai dari ketika pasien selesai melakukan registrasi sampai sampai proses pencarian rekam medis di bagian penyimpanan agar dapat didistribusikan ke poli yang dituju. Lama waktu pasien menunggu merupakan salah satu indikator potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Selain itu pasien akan menilai pelayanan kesehatan yang jelek apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antri terlalu lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional (8).

Hasil Penelitian Velentina (9) menyebutkan bahwa berdasarkan 79 responden didapatkan hasil penelitian bahwa paling banyak dokumen rekam medis disediakan selama 11 menit yaitu 15 dokumen rekam medis (19,73%), dan yang paling sedikit disediakan selama 13 menit yaitu 3 dokumen rekam medis (3,99%). Sedangkan rata-rata penyediaan berkas rekam medis adalah 11,3 menit.

Hasil penelitian "Sudrajat, Sugiarti" (10) di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis ditemukan bahwa kecepatan penyediaan dokumen rekam medis pasien lama di pelayanan rawat jalan dengan jumlah penyediaan dokumen yang cepat sebanyak 35 dokumen (39,77%) dan penyediaan dokumen rekam medis yang lambat sebanyak 53 dokumen (60,23%) dari jumlah sampel 88, dan diketahui rata-rata penyediaan dokumen rekam medis sekitar 20 menit, Maka diketahui bahwa keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam medis pasien lama pelayanan rawat

jalan masih menjadi suatu permasalahan yang sering terjadi di suatu rumah sakit.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terlihat bahwa kepuasan pasien sebagian besar sangat puas sebanyak 30 pasien (60%) dan puas sebanyak 15 pasien (30 %), kurang puas sebanyak 5 pasien (10 %), dan tidak puas sebanyak 0 Pasien (0%). Pasien yang kurang puas menyatakan keramahan petugas kurang , fasilitas kurang memadai, tarif yang mahal dan lama dalam pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk tingkat kepuasan berdasarkan buku pedoman survey kepuasan masyarakat (SKM) diperoleh nilai mutu pelayanan 81,00 yang berarti tingkat kepuasan pasien dalam kategori BAIK (antara 62,51 – 81,25) (11).

B. Analisis Bivariat

1. Pengaruh Ketepatan Identifikasi Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai *Asimp.Sig* sebesar 0,000, karena nilai *asimp.Sig* 0,000 < 0,05 ($p < \alpha$), bahwa terdapat pengaruh ketepatan indentifikasi pasien terhadap kepuasan pasien. Identifikasi pasien yang dilakukan oleh petugas pendaftaran sesuai dengan standar maka pasien akan menyatakan kepuasan dengan adanya ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi, keramahan, dan kesesuaian pelayanan berdasarkan pendanaan.

Hasil penelitian Supartiningsih bahwa ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu: 1) Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahaman petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. 2) Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. 3) Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan

kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan (12).

2. Pengaruh Penyediaan Dokumen ≤ 10 Menit dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai *Asimp.Sig* sebesar 0,000, karena nilai *asimp.Sig* 0,000 < 0,05 ($p < \alpha$), bahwa terdapat pengaruh penyediaan dokumen ≤ 10 menit terhadap kepuasan pasien. Lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis pasien rawat jalan sesuai standar adalah kurang dari atau sama dengan (≤ 10 menit). Penyediaan dokumen tersebut dihitung mulai dari ketika pasien selesai melakukan registrasi sampai sampai proses pencarian rekam medis di bagian penyimpanan agar dapat didistribusikan ke poli yang dituju. Lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis pasien merupakan salah satu indikator potensial yang dapat menyebabkan kepuasan pasien.

Dalam peningkatan mutu layanan yang baik di fasilitas pelayanan kesehatan, salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran adalah lama waktu (durasi) petugas pendaftaran dalam menyediakan dokumen rekam medis, yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis (8).

Kesimpulan

Terdapat pengaruh ketepatan identifikasi pasien terhadap kepuasan pasien $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan terdapat pengaruh penyediaan dokumen ≤ 10 menit terhadap kepuasan pasien $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Daftar Pustaka

1. Pujiani, Kanti. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam pemberian pendidikan kesehatan di puskesmas rembang kabupaten purbalingga fakultas keperawatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto Doctoral dissertation; 2014.
2. Levey, Samuel, N. Paul Loomba. 1973. Health Care Administration : "A Managerial perspective". Dalam: Azwar, Asrul. Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat . Jakarta : FKUI; 1996.
3. A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.Vol 64 (1) pp 12-37; 1988.
4. Agung Utama. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Vol. 1, No.2; 2003. Available from : <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Agung%20Utama,%20SE.,%20M.Si./Kualitas%20Pelayanan%20RS%20Cakra%20Husada.pdf> [Cited by 12 April 2020].
5. Depkes RI, Profil kesehatan Indonesia 2016. Jakarta : Depkes RI Jakarta; 2017
6. Anggraini, D., Hakim, L. and Imam, C.W. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Identifikasi Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), pp.99-105; 2014.
7. Lestari, S. & Qurratul, A. Pelaksanaan Identifikasi Pasien Berdasarkan Standar Akreditasi Jci Guna Meningkatkan Progm Patient Safety Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Artikel Ilmiah* Vol 1; 2015.
8. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
9. Valentina. Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. Vol.5 No.1, pp. 40-44; 2020
10. Sudrajat, I. & Sugiarti, I. Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol.3 No.1;2015.
11. Tim Penyusun SKM. Survei kepuasan masyarakat. UPT Puskesmas Martapura Timur; 2019

12. Supartiningsih Solichah. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol. 6 No. 1 ; 2017.