

Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X Tahun 2023

The Relationship Between Quality Of Medical Records Services With Patient Satisfaction in The Technical Implementation Unit Of Department Public Health X

Joni Herman^{1*}, Rudiansyah², Uray Bilchairi Jakti³

¹Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKES Kapuas Raya Sintang

*Korespondensi : perekammedis.stikara@gmail.com

Abstract

Quality medical records are health services aimed at patients as effectively as possible according to the latest knowledge. Responsiveness refers to the ability to assist customers in providing timely and accurate service. Based on data, the percentage of patients who received services at Puskesmas X in 2020 was 72%, compared to the national average of 90%. Based on data collected from 15 participants, 40% of them said they were not sure about the results, while 60% said they were confident about the results. The goal was to understand the relationship between the quality of medical staff training and the readiness of new employees. Quantitative research design combined with cross-sectional design. The number of respondents was approximately 1,147 people and the sample members were 297 people. The research technique is called Accidental Sampling. The results of the analysis of respondents show that around 67.7% and 32.3% of them are women. Meanwhile, responsiveness ranged from 45.1% good to 54.9% poor.

Keywords: Medical Record, Patient Satisfaction, Service Quality

Pendahuluan

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Tata cara penyelenggaraannya sesuai standar yang telah ditetapkan. Kesehatan merupakan kebutuhan. Hidup sehat juga merupakan salah satu indikator kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu masyarakat membutuhkan perawatan baik dan bermutu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (1).

Mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan *responsiveness* (2). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (3).

Dapat dipahami seberapa besar pengaruh sikap pasien terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Beberapa teori mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan untuk mendapatkan tanggapan (*reability*) dari klien harus selalu menjadi tujuan ketika memberikan pelayanan dalam bentuk nyata, seperti *responsiveness* dan (*assurance*), dapat dicapai melalui sikap-sikap menarik secara visual yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi pelayanan yang komprehensif (5).

Standar pelayanan pasien dalam pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Sesuai Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016, ambang batas penerimaan pasien sebesar 90% merupakan Standar Penerimaan Minimal. (6).

Perkembangan rumah sakit akan berdampak terhadap angka kepuasan

pasien. Ketika pasien merasa tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan, mereka kemungkinan besar akan pergi ke ruang sakit lain agar mereka dapat menerima perawatan yang lebih baik (7). Menurut penelitian yang dilakukan Kuntoro pada tahun 2017, kualitas layanan rumah sakit berdampak pada keinginan warga untuk menggunakan layanan kesehatan tersebut. Dengan cara ini, pasien yang tidak teratur berobat dapat menyebabkan rendahnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Beberapa temuan penelitian memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Persentase pengangguran di Kenya, seperti dilansir Ndambuki pada tahun 2013 (8), adalah 40,4%. Di Bakhtapur, India, persentase pengangguran, seperti dilaporkan oleh Twayana, adalah 34,4% (8). Sebaliknya, data di Indonesia menunjukkan bahwa 42,8% masyarakat tidak puas. Berdasarkan fakta rata-rata angka pasien cukup pendek, sehingga angka pasien merupakan indikator yang baik untuk rumah sehat baik di dalam maupun di luar Indonesia (9).

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat tahun 2018 sebesar 76,57%, Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat sebesar 78,99% dan tahun 2020 sebesar 74,53% dimana yang diukur 9 unsur pelayanan yaitu 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme dan prosedur 3) waktu penyelesaian 4) biaya atau tarif 5) produk spesifikasi jenis pelayanan 6) kompetensi pelaksana 7) perilaku pelaksana 8) penanganan pengaduan saran dan masukan 9) sarana dan prasarana (10).

Data kepuasan pelayanan pasien salah satunya pada RSUD Kabupaten X tahun 2018 sebesar 78,94%, sedangkan pada tahun 2020 data kepuasan pasien terhadap 95 responden yang berobat di RSUD Kabupaten X didapatkan data tidak puas 41% (11).

Data bahwa kepuasan pasien tahun 2022 sebesar 72%, sementara standar nasional adalah 90%. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh wawancara terhadap 15 responden (5 responden rawat jalan, 5 responden rawat inap, dan 5 responden unit gawat darurat). Responden menyatakan terdapat 6 orang (40%) dan 9 orang (60%) merasa puas terhadap pelayanan mutu di Puskesmas X. Pengalaman pasien tersebut diantaranya adalah pasien panjang, pasien lama sakit, pasien yang sakit lebih dari 10 menit, pasien yang datang berobat pada jam yang tidak teratur, pasien yang datang terlambat, pasien yang tidak dirawat dengan baik oleh dokter, dan pasien yang tidak dirawat dengan baik. ketika mereka tiba, tidak tanggapnya petugas terhadap permasalahan yang mereka hadapi dan kurangnya fasilitas hiburan meliputi (TV atau majalah). Karena itu judul penelitian "Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas X Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X Tahun 2023".

Metode Penelitian

Jumlah populasi sebanyak 1.147 sedangkan sampel sebanyak 297 responden. Teknik penelitian menggunakan *accidental sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner (12) dengan *ujichi square* (13).

Hasil Penelitian

Distribusi frekuensi daya tanggap (*responsiveness*) petugas rekam medis di Puskesmas X tahun 2023, didapatkan responden yang mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) petugas rekam medis kurang baik sebanyak 163 atau (54,9%) sedangkan responden mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan baik sebanyak 134 atau (45,1%).

Hasil kepuasan pasien di Puskesmas X tahun 2023, didapatkan responden kurang puas untuk sebanyak 201 atau (67,7%)

sedangkan responden mengatakan puas sebanyak 96 atau (32,3%).

Daya tanggap tenaga kesehatan di Puskesmas X, dimana responden yang menjawab kurang baik dan kurang puas sebanyak 97 atau (59,5%) yang menjawab kurang baik dan puas sebanyak 66 atau (40,5%). Sedangkan responden yang menjawab daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan yang baik dan kurang puas sebanyak 104 atau (77,6%) yang menjawab baik namun puas sebanyak 30 atau (22,4%) dengan $P_{value} = 0,001 < 0,05$

Pembahasan

Berdasarkan penelitian univariat didapatkan data *responsiveness* kurang baik sebanyak 163 atau (54,9%) sedangkan responden mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan baik sebanyak 134 atau (45,1%)..Hasil uji statistic di peroleh $P_{value} = 0,001 < 0,05$ berarti ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas X.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mawan (2017) yang berjudul "Hubungan Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RS. X di Jakarta Pusat" dimana ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien nilai (p value: 0,010).

Dimensi kualitas layanan ini mencakup kecepatan dan daya tanggap penyampaian layanan. Satu-satunya dimensi yang paling menguntungkan adalah dimensi ini. Ketika intensitas aktivitas setiap orang meningkat, rasa sejahtera yang dirasakan partisipan cenderung menurun. Setiap pasien semakin menunggu waktu tunggu yang semakin tidak menentu. Dalam situasi ini, pasien akan senang jika mendapat perawatan segera (tanpa memerlukan waktu yang panjang) (1).

Hasil penelitian dan teori di atas maka dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan rekam medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas X. Daya tanggap petugas kesehatan di puskesmas perlu di

tingkatkan agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Sering kali di temukan bahwa antri pasien lama sehingga pasien terlihat bosan. Seharusnya waktu tunggu berdasarkan standar pelayanan minimal adalah kurang dari 10 menit.

Daftar Pustaka

1. Satria negara MF. Organisasi dan manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
2. Kurniawan. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2008.
3. Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2009;
4. Undang Undang RI No. 25 Tahun 2020 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas).
5. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Aspek tabilitasnya. Jakarta: Erlangga; 2008.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal. 2016.
7. Kotler dan Keller. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Jakarta :Erlangga; 2014.
8. Ndambuki J. The Level of Patient Satisfaction and Perception On Quality. 2013.
9. WHO. Health for the World's Adolescents: A Second Chance in the Second Decade. 2014.
10. Latupono. Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014. JST Kesehatan. 2014;5 (1).
11. RSUD Kabupaten X. 2019.
12. Imbalo Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
13. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.