

## **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Kota Mataram**

**M. Nur Taufik Ridho<sup>1</sup>, Uswatun Hasanah<sup>2\*</sup>, Yan Reiza Permana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Medica Farma Husada Mataram

\*Email korespondensi: [uswatun.nersuh@gmail.com](mailto:uswatun.nersuh@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima pelayanan yang mereka terima. Setiap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis rawat jalan di RSUD Kota Mataram terdapat beberapa ketidakpuasan pasien di ruang pelayanan pendaftaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien di tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan dan mengetahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan lembar kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang berobat di tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD Kota Mataram merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi tangibles sebesar 81,20%, dimensi reliability sebesar 81,69%, dimensi responsiveness sebesar 81,69%, dimensi assurance sebesar 81,69% dan dimensi empathy sebesar 80,72%. Tingkat kepuasan sebagian besar pasien di tempat pelayanan pendaftaran RSUD Kota Mataram dalam kategori sangat puas.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, rawat jalan

### **PENDAHULUAN**

Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 (Indonesia, 2009) menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Agar pelayanan rumah sakit berfungsi secara efektif dan efisien, perlu menerapkan jaminan mutu pelayanan terhadap

pasien, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh tingkat kemampuan akademik seseorang, tetapi oleh sikap, penampilan, efisiensi dan efektifitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Nyoman Yuliani et al., 2017).

Rumah sakit dituntut agar dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, untuk mencapai hal tersebut rumah sakit

harus mampu mengelola unit rekam medis secara efektif dan efisien sehingga tercapai daya guna dan hasil guna yang optimal. Unit rekam medis diselenggarakan mulai dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan maupun rawat inap, setelah pasien pulang dokumen masuk ke unit rekam medis yang terdiri dari bagian *assembling*, bagian *coding*, bagian *indexing*, bagian *filig* dan bagian pelaporan untuk diolah menjadi informasi kesehatan yang dibutuhkan oleh berbagai pihak. Bagian-bagian dalam unit rekam medis tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya (MENKES RI, 2008).

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesa, diagnosis, pengobatan, tindakan, dan pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien selama mendapat pelayanan di unit rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta catatan yang juga harus dijaga kerahasiaannya dan merupakan sumber informasi tentang pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit (MENKES RI, 2013).

Kotler dkk (1997), menyatakan bahwa kepuasan pasien atau pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapan. Pelayanan yang baik di suatu rumah sakit dapat membeikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pelanggan atau pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa nyaman, senang dan pasien akan

merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sabarguna (2004) dan Tjiptono (2007) menyampaikan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram adalah salah satu rumah sakit milik Pemerintah Kota Mataram yang resmi berdiri pada tanggal 31 Agustus 2009 dan mulai beroperasi tanggal 3 Maret 2010 sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang terletak di Kota Mataram. RSUD Kota Mataram berdiri di atas lahan seluas 20.473 m<sup>2</sup>. No. 3 Pagutan Raya Mataram.

Dari hasil observasi sebelumnya mengingat jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang relatif cukup tinggi yaitu sebanyak 138.093 pasien (data dari bulan Januari - November 2021) di RSUD Kota Mataram atau rata-rata jumlah kunjungan pasien perhari mencapai 502 pasien, dengan tenaga rekam medis berjumlah 7 orang sehingga cukup menyulitkan petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan dan menimbulkan beberapa komplain oleh pasien rawat jalan.

Berdasarkan uraian tadi maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Mataram”.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (Tarsito, 2014), dimana pada penelitian ini dilakukan satu kali pengukuran. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD

Kota Mataram yang diukur menggunakan dimensi *tagibles, reliability, responsiveness, assurance, empaty*. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram sejumlah 502 pasien per hari. Sampel kemudian diambil menggunakan rumus slovin sehingga didapat

sampel sebanyak 83 responden. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling*.

### HASIL

Hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner disajikan pada Tabel 1 – Tabel 4.

**Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Umur**

Usia	Frekuensi	Persentase
11 - 20 Tahun	15	18,07 %
21 - 30 Tahun	19	22,89 %
31 - 40 Tahun	20	24,10 %
41 - 50 Tahun	9	10,84 %
51 - 60 Tahun	8	9,64 %
≤ 61 Tahun ke atas	12	14,46 %
Total	83	100,00 %

Sumber: RSUD Kota Mataram

Tabel 1 menunjukkan bahwa paling banyak responden berusia 31-40 tahun yaitu mencapai 20 orang atau 24,10% dari total responden.

**Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki laki	52	62,65 %
Perempuan	31	37,35 %
Total	83	100,00 %

Sumber: RSUD Kota Mataram

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin dengan jumlah mencapai 52 orang atau 62,65% dari total responden.

**Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah-SD	16	19,28 %
SMP	7	8,43 %
SMA	35	42,17 %
Perguruan Tinggi	25	30,12 %

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Total	83	100,00 %

Sumber: RSUD Kota Mataram

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan SMA yaitu sebanyak 35 orang atau 42,17% dari total responden.

**Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri, TNI, POLRI	16	19,28 %
Pegawai Swasta	26	31,32 %
Pelajar / Mahasiswa	18	21,69 %
Tani / buruh	8	9,64 %
Lain - lain	15	18,07 %
Total	83	100,00 %

Sumber: RSUD Kota Mataram

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 26 orang atau 31,32% dari total responden.

Sementara itu, hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien untuk setiap dimensi kepuasan disajikan pada Tabel 5 – Tabel 9.

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Tangibles**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skor	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0	0,00 %
Tidak Puas	3	6	3,61 %
Cukup Puas	12	36	14,46 %
Puas	45	180	54,22 %
Sangat Puas	23	115	27,71 %
Total	83	337	100,00 %

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 5 menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan persentase mencapai 54,22%. Namun masih terdapat 3,63% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi Reliability**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skor	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0	0,00 %
Tidak Puas	0	0	0,00 %
Cukup Puas	14	42	16,87 %

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skor	Persentase
Puas	48	192	57,83 %
Sangat Puas	21	105	25,30 %
Total	83	339	100,00 %

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 6 menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan persentase mencapai 57,83% dan tidak ada pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi *Responsiveness***

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skor	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0	0,00 %
Tidak Puas	3	6	3,61 %
Cukup Puas	13	39	15,66 %
Puas	41	164	49,40 %
Sangat Puas	26	130	31,33 %
Total	83	339	100,00 %

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 7 menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan persentase mencapai 49,40%. Namun masih terdapat 3,61% pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi *Assurance***

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skor	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0	0,00 %
Tidak Puas	1	2	1,20 %
Cukup Puas	12	36	14,46 %
Puas	49	196	59,04 %
Sangat Puas	21	105	25,30 %
Total	83	339	100,00 %

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 8 menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan persentase mencapai 59,04%. Namun masih terdapat 1,20% pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Dimensi *Empathy***

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Skala	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0	0,00 %
Tidak Puas	3	6	3,61 %
Cukup Puas	16	48	19,28 %
Puas	39	156	46,99 %
Sangat Puas	25	125	30,12 %
Total	83	335	100 %

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 9 menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan persentase mencapai 46,99%. Namun masih terdapat 3,61% pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

**Tabel 10. Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien secara Keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap Pelayanan Rawat Jalan di TPP RSUD Kota Mataram**

Dimensi	Skor yg diperoleh	Skor maks.	Persentase	Kategori
Tangibles	337	415	81,20 %	Sangat Puas
Reliability	339	415	81,69 %	Sangat Puas
Responsiveness	339	415	81,69 %	Sangat Puas
Assurance	339	415	81,69 %	Sangat Puas
Empathy	335	415	80,72 %	Puas
Total Rata <sup>2</sup>	1.689	2.075	81,40 %	Sangat Puas

Sumber: Pengolahan data berdasarkan kuesioner penelitian

Tabel 10 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran berdasarkan 5 dimensi adalah 81,40%.

## PEMBAHASAN

Pasien yang ingin mendapatkan pelayanan rawat jalan sebagian besar berada pada umur 31 – 40 tahun. Hal ini karena pasien dengan rentang usia tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Sementara berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Perbedaan jenis kelamin ini akan mempengaruhi

pola pikir seseorang yang akan berdampak pada persepsi seseorang terhadap kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya sehingga dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitria et al., 2013).

Responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan SMA. Semakin tinggi pendidikan seseorang dapat

memungkinkan untuk mengenali gejala awal penyakit sehingga memiliki kesadaran yang lebih besar untuk mencari pelayanan kesehatan awal (Priyoto, 2014). Sementara untuk pekerjaan, sebagian besar responden berprofesi sebagai pegawai swasta. Karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan menjadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang (Tjiptono, 2007).

Tingkat kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Mataram berdasarkan dimensinya diuraikan sebagai berikut:

- a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* sebesar 54,22%. Menurut Suprpto (2011), *tangibles* adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik yang mencakup kemutakhiran peralatan yang di gunakan, kondisi sarana, kondisi SDM dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang di berikan. Banyaknya pasien yang merasa puas dengan dimensi bentuk fisik (fasilitas fisik) menunjukkan ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan serta lingkungan yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.
- b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 57,83%. Banyaknya pasien yang merasa puas dengan dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas rekam medis di RSUD Kota Mataram terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Suprpto (2011) menyatakan bahwa *Reliability* adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek - aspek keandalan system pelayanan yang di berikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan dengan rencana, kepedulian kepada permasalahan yang di alami pasien, keandalan penyampaian, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan dan keakuratan penanganan.
- c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 49,40%. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori puas dapat terjadi karena keinginan tenaga rekam medis dalam memberikan pelayanan pasien secara cepat serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga rekam medis tersebut. *Responsiveness* menurut Suprpto (2011) adalah keinginan untuk membantu atau menyediakan jasa yang di butuhkan konsumen.
- d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 59,04%. Tingginya responden yang memilih kategori puas menunjukkan tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga rekam medis dalam pelayanan pasien rawat jalan serta kesopanan dalam memberi pelayanan. *Assurance* adalah jaminan jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan

- yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf (Suprpto, 2011).
- e. Kepuasan pasien berdasarkan *empathy* sebesar 46,99%. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian para petugas rekam medis, khususnya di RSUD Kota Mataram yang tanpa memandang status sosial pasien dengan memberikan pelayanan rawat jalan dengan semaksimal mungkin. Suprpto (2007) menyatakan bahwa *empathy* adalah berkaitan dengan memberi perhatian penuh kepada konsumen.
- f. Secara keseluruhan, kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mencapai 81,40%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram telah memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna pelayanan/pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fitria, N., Sriati, A., & Hernawaty, T. (2013). Laporan pendahuluan tentang masalah psikososial. In *Jakarta: Salemba Medika*.
- Indonesia, U.-U. R. (2009). Rumah Sakit. *Undang-Undang Republik Indonesia, 44*, 1–41. [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/occd/development/the-world-economy\\_9789264022621-en#.WQjA\\_1Xyu70%23page3%0Ahttp://www.sciencemag.org/cgi/doi/10.1126/science.1191273%0Ahttps://greatergood.berkeley.edu/images/application\\_upl](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/occd/development/the-world-economy_9789264022621-en#.WQjA_1Xyu70%23page3%0Ahttp://www.sciencemag.org/cgi/doi/10.1126/science.1191273%0Ahttps://greatergood.berkeley.edu/images/application_uploads/Diener-Subje)
- oads/Diener-Subje
- Kotler, P., & others. (1997). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol. *Jakarta: Prenhallindo*.
- MENKES RI. (2008). REKAM MEDIS. In *Permenkes RI No. 269/Menkes/Per/III/2008* (Vol. 2008, p. 7).
- MENKES RI. (2013). *Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis* (p. 18). <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-55-tahun-2013-tentang-pekerjaan-perekam-medis.pdf>
- Nyoman Yuliani, N., Sambara, J., Isman Farmasi, H., & Kemenkes Kupang, P. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015. *Jurnal Info Kesehatan, 15*(2), 482–494. <http://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/infokes>
- Priyoto, T. S. (2014). Perilaku dalam kesehatan. *Yogyakarta: Nuha Medika*.
- Sabarguna, B. S. (2004). Quality assurance pelayanan rumah sakit. *Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*.
- Suprpto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. *Rineka Cipta, Jakarta*.
- Tarsito, S. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta. Bandung*.
- Tjiptono, F. (2007). Pemasaran Jasa (Service Marketing). *Yogyakarta: Andi*.