

# PENGARUH WAKTU TUNGGU PETUGAS PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD. DR. R. M. DJOELHAM BINJAI TAHUN 2015

*Esraida Simanjuntak*

*Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan*

*E-mail: [esra\\_soqute@yahoo.com](mailto:esra_soqute@yahoo.com)*

## ABSTRAK

*Pengaruh waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis di pendaftaran rawat jalan di RSUD. DR. R. M. Djoelham berdasarkan hasil rata-rata jawaban responden maka waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis di bagian pendaftaran tergolong cepat dan berdasarkan kepuasan pasien tergolong puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD. DR. R. M. Djoelham Binjai. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan cara tehnik Total Sampling Metode penelitian explanatory research yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variable waktu tunggu pelayanan petugas TPPRJ (independen) dengan variable kepuasan pasien (dependen). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis menurut responden mayoritas dalam kategori lambat sebanyak 14,3% dan kepuasan pasien menurut responden mayoritas mengatakan puas 85,7%. Sehingga terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan tehnik analisa data yaitu uji chi-square menggunakan Statistical Package For Sosial Sciene (SPSS). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan. Disarankan pada RSUD. DR. R. M. Djoelham Binjai agar tetap mempertahankan waktu tunggu yang cepat pelayanan petugas di bagian pendaftaran rawat jalan sehingga meningkatkan kepuasan pasien.*

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu Pelayanan Petugas TPPRJ, Kepuasan Pasien.

## PEDAHULUAN

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi soaial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripura (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat pelatihan medik.

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripura yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat gawat darurat (Depkes RI , 2009).

Berdasarkan permenkes No. 269 MENKES/ PER/ III/ 2008 dikatakan bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Catatan merupakan tulisan-tulisan yang dibuat oleh dokter atau dokter gigi mengenai tindakan-tindakan yang dilakukan kepada pasien dalam rangka pelayanan kesehatan. Sedangkan dokumen adalah catatan dokter, dokter gigi, dan atau tenaga kesehatan tertentu, laporan hasil pemeriksaan penunjang, catatan observasi dan pengobatan harian dan semua rekaman,

baik berupa foto radiologi, gambar pencitraan (imaging), dan rekaman elektro diagnostik. Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas dan dalam bentuk teknologi informasi elektronik yang diatur lebih lanjut dengan peraturan (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang di sesuaikan dengan situasi dan harapan pasien, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu pelayanan Rekam Medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Waktu tunggu Pelayanan Rekam Medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran sampai memperoleh dokumen Rekam Medis yang di gunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standard penyediaan dokumen Rekam Medis rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen Rekam Medis rawat inap selama 15 menit, disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit. Bila waktu tunggu rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut berpengaruh pada citra rumah sakit yang kemungkinan besar berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Depkes RI, 2007).

Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan upaya untuk mewujudkan kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang, puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpengaruhi (Koder, 2008).

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. RM.DJOELHAM BINJAI Tahun 2015.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan dalam bentuk survey dengan menggunakan pendekatan explanatory research, yaitu: penelitian yang menjelaskan hubungan Penelitian dilaksanakan di RSUD.Djoelham Binjai di ruangan rekam medis. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2015. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah petugas rekam medis yang bertugas di unit rekam medis pada bagian pendaftaran sejumlah 39 orang. Metode sampling yang digunakan adalah total sampling yaitu keseluruhan dari populasi.

Menurut Arikunto (2005), sampel adalah sebagian atau mewakili populasi yang diteliti. Total sampel yang diambil oleh peneliti adalah sejumlah 7 orang petugas rekam medis. Data primer adalah data yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner. Data primer yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah melalui observasi dan kuesioner yang bersumber langsung dari responden. Data sekunder yang diperoleh peneliti ini adalah data yang sudah tersedia tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada unit rekam medis di RSUD. Djoelham Binjai. Sumber data merujuk dari mana data penelitian itu didapat, apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya maka sumber datanya disebut responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi dan kuesioner, maka sumber datanya adalah petugas rekam medis.

## **HASIL**

Setelah dilakukan penelitian terhadap petugas rekam medis sebagai responen dengan judul Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan

di RSUD DR. RM.DJOELHAM BINJAI Tahun 2015”, makadisajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No	Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
1	Lak-laki	1	14.3
2	Perempuan	6	85.7
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan uji frekuensi di atas, diperoleh hasil analisa untuk variable pertama karakteristik responden yakni ”Jenis Kelamin” bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 1 orang (14,3%) dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 6 orang (85,7%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No	Umur	F	Persentase (%)
1	20-24 Tahun	2	28.6
2	25-29 Tahun	2	28.6
3	30-35 Tahun	2	28.6
4	>35 Tahun	1	14.3
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan uji frekuensi di atas, diperoleh hasil analisa untuk variabel kedua karakteristik responden yakni ”Umur” bahwa responden berumur 20-24 tahun sebanyak 2 orang (28,6%), responden berumur 25-29 tahun sebanyak 2 orang (28,6%), responden berumur 30-35 tahun sebanyak 2 orang (28,6%) dan responden berumur di atas 35 tahun sebanyak 1 responden (14,3%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No Pendidikan	F	Persentase (%)
1 SMA	-	-
2 D3	5	71.4
3 S1	2	28.6
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan uji frekuensi di atas, diperoleh hasil analisa untuk variabel ketiga karakteristik responden yakni ”Pendidikan Terakhir” bahwa responden berpendidikan D3 sebanyak 5 orang (71,4%) dan responden berpendidikan S1 sebanyak 2 responden (28,6%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Pengaruh Berdasarkan Waktu Tunggu Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No Kriteria	F	Persentase (%)
1 Cepat	6	85.7
2 Lambat	1	14.3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 4 hasil pengolahan data distribusi frekuensi rata-rata jawaban responden untuk variabel waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis diperoleh bahwa yang tergolong kategori cepat terdapat 6 responden (85,7%) dan yang tergolong lambat sebanyak 1 responden (14,3%).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No Kriteria	F	Persentase (%)
1 Puas	6	85.7
2 Kurang Puas	1	14.3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 distribusi frekuensi rata-rata jawaban variabel kepuasan pasien diperoleh bahwa yang tergolong puas terdapat 6 responden (85,7%) dan yang tergolong kategori kurang puas sebanyak 1 responden (14,3%).

**Tabel 6.** Tabulasi Silang Berdasarkan Kepuasan Pasien Di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015

No	Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Jumlah		Asymp Chi-square
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	F	%			
1	cepat	6	85,7	0	0	6	85,7	0,003
		0	0	1	14,3	1	14,3	
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>85,7</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 7 responden yang menyatakan waktu tunggu cepat dan menyatakan puas yaitu 6 orang (85,7%). Dari 7 responden yang menyatakan waktu tunggu lambat dan menyatakan tidak puas yaitu 1 orang (14,3%). Dengan uji keterkaitan antar kedua variable ini melalui uji *Chi-Square*, dimana diperoleh nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 7,000 dengan nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-sided)) sebesar 0,008. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, terlihat bahwa nilai  $\chi^2$  hitung (7,000) >  $\chi^2$  tabel (3,841) serta nilai signifikansi (0,008) <  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD. R. M. Djoelham Binjai Tahun 2015.

## KESIMPULAN

Berdasarkan Uraian dan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya penulis mengambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Waktu Tunggu pelayanan petugas rekam medis diperoleh bahwa yang tergolong kategori cepat terdapat 6 responden (85,7%) dan yang tergolong lambat sebanyak 1 responden (14,3%) .

2. Berdasarkan hasil pengolahan data maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan di RSUD. R. M. Djoelham Binjai tahun 2015.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI Direktorat Yanmed.(1997). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Revisi 1.Jakarta.
- Direktorat: Jenderal Bina Pelayanan Medik. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Revisi II*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Direktur Jenderal Pelayanan Medik,1993,1997.
- Notoatmodjo,Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes No. 269/Menkes/.Per/III/ 2008. (2008). *Pengertian Rekam Medis*. Jakarta: Depkes RI.
- Sjamsuhidajat dan Alwy, S. (2006). *Manual Rekam Medis*.
- SK Menkes RI. (1992). *Pengertian Rekam Medis*. Jakarta: Depkes RI.