

## Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum IPI Medan Tahun 2019

Johanna Christy

Program Studi -IV Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Imelda Medan

---

### Article Info

#### Article history:

Received August 4, 2020

Revised August 27, 2020

Accepted August 29, 2020

---

#### Keywords:

Service Quality

Health BPJS

Patient Satisfaction

---

### ABSTRACT

The quality of service in a hospital is a reflection of all the systems that are already running in it. In addition, service quality is the conformity of health services with professional standards by making good use of existing resources, so that all customer needs and goals to achieve an optimal health degree can be achieved. The purpose of this study was to determine the quality of service for medical record officers on the satisfaction level of outpatient BPJS patients at the hospital. IPI Medan Year 2019. This study uses a cross sectional research design. The dependent variable is the quality of BPJS Kesehatan service and the independent variable is the level of patient satisfaction. Samples taken using the Slovin formula obtained 33 patients in the outpatient installation at the hospital. IPI. Medan in 2019. The research instrument used a questionnaire sheet. The results showed that 28 respondents (84.8%) stated that the quality of BPJS Health services was good, and 32 respondents (97.0%) stated that they were satisfied with BPJS Kesehatan services. The results of the Chi Square statistical test show that there is a relationship between the quality of BPJS Health services and patient satisfaction at the outpatient installation at the hospital. IPI. Medan Year 2019 (pValue = 0,000). The implication of this research shows that the quality of BPJS Health services has an important role in influencing patient satisfaction.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



---

### Corresponding Author:

Johanna Christy,

Program Studi -IV Manajemen Informasi Kesehatan,

Universitas Imelda Medan,

Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayon Darat I Kecamatan Medan Timur, Medan - Sumatera Utara.

Email: johanna.hasibuan@yahoo.co.id

---

## 1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan sebuah rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang sudah berjalan di dalamnya. Selain itu mutu pelayanan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standard profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada

pelayanan medis saja tetapi juga pada penyelenggaraan rekam medis yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit (Depkes, 2008).

Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang vital dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab dari unit rekam medis dan staff medis yang bersangkutan meliputi pengelolaan isi rekam medis termasuk di dalamnya kelengkapan isi kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Susanto, 2016). Mutu pelayanan menujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang di selenggarakan di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah di tetapkan (Azwar, 2010).

Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang vital dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab dari unit rekam medis dan staff medis yang bersangkutan meliputi pengelolaan isi rekam medis termasuk di dalamnya kelengkapan isi kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Hatta, 2009).

Dalam mengatur masalah kesehatan diperlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan kesehatan. Berdasarkan undang-undang BPJS Nomor 1 Tahun 2014, pada tanggal 1 Januari 2014 telah mendirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selaras dengan tujuan Organisasi Kesehatan Dunia dalam mengembangkan jaminan kesehatan untuk semua penduduk. BPJS Kesehatan ini merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program kesehatan. BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu (Thabrany, 2015).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Universitas Sumatera Utara (Susanto, 2016).

Penelitian (Ningrum, 2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan untuk 64 responden dengan hasil terdapat 44 responden (68,8%) mengatakan pelayanan kesehatan BPJS kurang baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan BPJS.

Penelitian (Mustafiah, 2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan di tempat pendaftaran dengan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan untuk 63 pasien dengan hasil terdapat pasien (63,5%) mengatakan pelayanan di tempat pendaftaran kurang puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran.

## 2. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat jalan di RSUD IPI Medan pada tanggal 16 Juni 2019 berjumlah 33 pasien peserta BPJS Kesehatan.

### B. Teknik Sampeling

Metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling/Convenience sampling* adalah *non-probabilitas sampling* teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti.

### C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah: Independen yaitu Mutu pelayanan BPJS kesehatan (kehandalan dan daya tanggap). Dependent yaitu kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### Analisi Univariat

#### A. Gambaran Karakteristik Responden

**Tabel 1. Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-Laki	16
2	Perempuan	17
	Jumlah	33

**Tabel 2. Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Umur di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30 tahun	9	27,3
2	31-40 tahun	5	15,2
3	41-50 tahun	4	12,1
4	>50 tahun	15	45,5
	Jumlah	33	100

**Tabel 3. Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019**

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	7	21,2
2	SMP	8	24,2
3	SMA	10	30,3
4	D3/Sarjana	8	24,2
	Jumlah	33	100

**Tabel 4. Frekuensi Karakteristik Responden Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Bekerja	6	18,2
2	Wiraswasta	10	30,3
3	PNS	4	12,1
4	TNI/POLRI	0	0
5	IbuRumahTangga	9	27,3
6	Lain-lain	4	12,1
	Jumlah	33	100

**Tabel 5. Frekuensi Mutu Pelayanan Kehandalan di Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019**

No.	Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	1	3,0
2	Baik	32	97,0
	Jumlah	33	100

**Tabel 6. Frekuensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap di Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019**

No.	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Baik	0	0
2	Baik	33	100
	Jumlah	33	100

**Tabel 7. Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019**

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	1	3,0
2	Puas	32	97,0
	Jumlah	33	100

**Tabel 8. Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019**

Kehandalan	Puas		Tidak puas		Total		P Value
	F	%	F	%	F	%	
Baik	31	94	0	0	31	94	0.085
Tidak Baik	1	3,0	1	3,0	2	6	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	

**Tabel 9. Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019**

Jaminan	Puas		Tidak puas		Total		P Value
	F	%	F	%	F	%	
Baik	32	97,0	0	0	32	96,9	-0,000,
Tidak Baik	0	0	1	3,0	1	3,0	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>97,0</b>	<b>1</b>	<b>3,0</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisa formulir laporan operasi yang dipakai di Rumah Sakit Khusus Ginjal Rasyida Medan maka pembahasannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019 adalah laki-laki yaitu sebanyak 16 responden (48,5%) dari 33 responden dan perempuan yaitu sebanyak 17 responden (51,5%) dari 33 responden.
2. Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar umur responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Jalan RSU IPI Medan Tahun 2019 dari 33 responden adalah >50 tahun yaitu sebanyak 15 responden (45,5%).

3. Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar Pendidikan responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD. IPI Medan Tahun 2019 dari 33 responden adalah SMA yaitu sebanyak 10 responden (30,3%).
4. Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar Pekerjaan responden peserta BPJS Kesehatan yang dirawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD. IPI Medan Tahun 2019 dari 33 responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 10 responden (30,3%).
5. Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan tentang kehandalan petugas di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019 Baik yaitu sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.
6. Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan mutu pelayanan daya tanggap di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangkatan adalah Baik sebanyak 33 responden yaitu sebanyak 33 responden (100%) dari 33 responden.
7. Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kepuasannya di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019 adalah Puas sebanyak 32 responden (97,0%) dari 33 responden.
8. Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019 dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,085, (*p Value* >  $\alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019.
9. Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019 dengan hasil uji statistik *Chi Square* dengan nilai *p Value* = 0,000, (*p Value*  $\leq \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan Tahun 2019.

#### 4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang mutu pelayanan petugas rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD IPI Medan yang dilakukan pada tahun 2019 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran distribusi frekuensi karakteristik pasien BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 17 responden (51,5%), berumur > 50 Tahun sebanyak 15 responden (45,5%), Tidak Tamat SMA sebanyak 10 responden (30,3%), dan Wiraswasta sebanyak (30,3%).
2. Gambaran distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD IPI Medan sebagian besar responden menyatakan Puas sebanyak (97,0%).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat jalan di RSUD IPI Medan .

## REFERENCES

- Azwar, A. 2010. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia: Jakarta.
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Tentang Kesehatan*. Diakses : 28 Juli 2019 pukul 17.35 WIB <http://depkes.go.id>.
- Hatta, GR. 2009. *Pedoman manajemen informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan, jakarta: Universitas indonesia (UI Press)*
- Mustafiah, 2015. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi tahun 2015*. Skripsi, Fakultas Kesehatan.
- Ningrum, R., Mustika., Huda N., Liestyaningrum W., dan Yuliasuti, C. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya (Skripsi)*. Prodi S1 Keperawatan STIKES Hang Tuah Surabaya.
- Presiden Republik Indonesia. *Undang Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara. 2011
- Susanto, 2016. *Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan di unit Rekam Medis*. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, Surakarta
- Thabrany, Hasbullah. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional, Edisi Kedua, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada*.

## BIOGRAPHIES OF AUTHORS



**Johanna Christy**, Gelar Sarjana diperoleh dari Universitas Sumatera Utara, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat pada tahun 2014. Magister Kesehatan Masyarakat diperoleh dari Universitas Sumatera Utara pada Tahun 2017. Saat ini aktif sebagai pengajar di Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.