



Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Bedah

Relationship For Medical Records Services Outpatient Satisfaction At The Hospital Surgical Poly

Sabarina Br Tarigan^{1*}, Vicky Arfeni Warongan²

¹Prodi S1 Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Mitra Sejati, Medan, Indonesia

²Prodi S1 Informatika Medis, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Mitra Sejati, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk kepuasan pembelian dimasa yang akan datang. **Tujuan:** Pasien merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. **Metode:** Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif crosssectional, yaitu salah satu desain penelitian atau bisa pula dilihat sebagai salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya. **Hasil penelitian:** Uji Chi square antara variabel tangibels dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .933$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel empati dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima nilai karena nilai $p = .884$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel reliability dengan variabel kepuasan pasien hasilnya ada hubungan. Diketahui bahwa nilai Ha diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel responsive dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .918$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel assurance dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .858$ (nilai $p > 0,05$). **Kesimpulan:** Dalam penelitian ini adalah pasien yang merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Saran dalam penelitian ini adalah seharusnya ada pemberitahuan atau informasi lebih lanjut kepada para petugas rekam medis dan tenaga kesehatan lainnya yang terkait agar bekerja lebih cepat dan giat agar tidak ada lagi yang namanya pasien merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit

Kata Kunci; Hubungan, Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract

Bakcground : The Maternal Mortality Rate (MMR), which is used as a measure of the health of women Patient satisfaction is a fundamental need for health care providers. Satisfaction is important, when patients themselves seek health service, satisfaction will be a benchmark for future purchase satisfaction. **Objective:** Patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time. **The method** in this study was a cross-sectional quantitative method, which is one of the research designs or it can also be seen as one of the social research methodologies by involving more than one case in one process and also involving several variabels to see the relationship pattern. Chi-square test between tangible variabels and patient satisfaction variabels result in relationship. **Result:** t was known that Ho was accepted because the value of $p = .933$ (p

value $>0,05$). Chi-square test between empathy variabels and patient satisfaction variabels result in no relationship. It was known that H_0 received a value because the value of $p = .884$ (p value $>0,05$). Chi-square test between reliability variabels with patient satisfaction variable results there was a relationship. It was known that the value of H_a was accepted because the value of $p = .000$ (p value $>0,05$). Chi-square test between assurance variabels with patient satisfaction variabels result in no relationship. It was known that H_0 was accepted because the value of $p = .858$ (p value $>0,05$). **The conclusion** of this study was that patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time. Delays in the distribution of status were usually due to incorrect storage, incorrect distribution and unresponsive officers. Suggestions in this study were that there should be further notification or information to the medical record officers and other related health workers in order to work faster and harder so that there are no more whose names the patient is dissatisfied with hospital services.

Keywords; Relationship, Service, Patient Satisfaction.

Alamat Korespondensi :

Sabarina br Tarigan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sehati, Medan, Sumatera Utara. Email: [sabarina tarigan @gmail.com](mailto:sabarina.tarigan@gmail.com)

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (1).

Pendapat selanjutnya mengenai rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pengertian seterusnya mengenai rumah sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit, gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai macam masalah kesehatan dan rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya (2).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (3).

Kunci keberhasilan dalam berbagai

usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sejalan dengan program tersebut, sebenarnya banyak pula tuntutan dan harapan dari masyarakat untuk terciptanya sebuah lembaga pemerintah yang benar-benar kredible dan berfungsi secara optimal, akan tetapi hal tersebut belum dapat sepenuhnya diwujudkan karena kita bersama tahu semuanya butuh proses dan dana yang tidak sedikit. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit. Karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya. Sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak buruk tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan dan bahkan kematian (4).

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu dengan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Selanjutnya bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberi nilai tambah seperti kenikmatan, hiburan, santai dan sehat bersifat tidak berwujud (5).

Tenaga penunjang medis, salah satunya ialah petugas rekam medis harus memenuhi cara melayani konsumennya dengan baik. Terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan

pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen (6). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen(7). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (8). Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan. pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (9). Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan (10). Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (11). Kualitas pelayanan sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, rumah sakit duntut untuk

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (12). Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya (13).

Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan jasa atau produk yang diterimanya. akan menimbulkan kongsi, afeksi dan konasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan akan pelayanan akan timbul apabila pelayanan diberikan berkualitas (14). Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai (15). Instalasi rekam medis merupakan unit terdepan yang memberikan pelayanan terhadap pasien. Proses di rekam medis bukan sekedar kegiatan pencatatan, tetapi suatu sistem penyelenggaraan rekam medis, yaitu proses kegiatan yang dimulai dari saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis pasien, selama pasien itu mendapatkan pelayanan pasien di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau keperluan lainnya. Instalasi rekam medis RSUP H. Adam Malik selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang prima dan maksimal kepada para pasien rawat jalan Poli Bedah. Itu terlihat dari kesiapan para petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Pada dasarnya alur rekam medis RSUP H. Adam Malik ialah pertama pasien registrasi di tempat pendaftaran pasien, kemudian ke tracer penyimpanan. Setelah dari tracer

penyimpanan, alur selanjutnya ialah ke tim distribusi. Dimana tim distribusi merupakan pengantar berkas ke Poli. Dari hasil survei awal yang dilakukan di Poli Bedah pada tanggal 21 Mei 2024, pasien merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Selain pendistribusian status yang terlambat, alasan lainnya keramahan petugas yang menurut pasien kurang dan petugas Poli (pengentrian berkas ke komputer) yang tidak stay di tempat dan dokter yang lama datangnya. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk memilih judul penelitian ini yaitu, “Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Bedah Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Tahun 2024.

METODE

Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif

Cross-sectional. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di RSUP H. Adam Malik Medan Jl. Bunga Lau No. 17. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Agustus 2024. Populasi penelitian ini yaitu sejumlah 1000 pasien rawat jalan pada bulan Juni sampai Juli di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik Sampel adalah bagian dari populasi yang didapatkan dengan menggunakan metode tertentu untuk kemudian dianggap menjadi wakil dari populasi yang menjadi fokus dalam metode penelitian sosial atau penelitian dalam sistematika. Besar sample pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin 286 sampel. Analisis Data Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat.

HASIL PENELITIAN

Uji Univariat

Analisis univariat merupakan analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Adapun ringkasan hasil uji univariat sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Uji Univariat Empaty Statistics

	Empati_1	Empati_2	Empati_3	Empati_4	Empati_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama

sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 2 Output Empaty

Empati	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Empaty_1	Valid Tidak	10	3,5%
	Ya	276	96,5%
Empaty_2	Valid Tidak	54	18,9%
	Ya	232	91,1%
Empaty_3	Valid Tidak	8	2,8%
	Ya	278	97,2%
Empaty_4	Valid Tidak	3	1,0%
	Ya	283	99,0%
Empaty_5	Valid Tidak	25	8,7%

Ya	261	91,3%
----	-----	-------

Hasil uji univariat pada variabel *Empaty* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output *Empaty_1* atau pertanyaan pertama atas pertanyaan dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 10 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 3,5%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 276 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 96,5%.

Pada *Empaty_2* atau pertanyaan kedua atas pertanyaan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 54 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 18,9%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 232 orang dengan *valid percent*

diperoleh angka 81,1%.

Pada *Empaty_3* atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan perawat memperhatikan

benar-benar kepada pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 8 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 2,8%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 278 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 97,2%.

Pada *Empaty_4* atau pertanyaan keempat atas pertanyaan dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 3 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 1,0%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 283 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 99,0%.

Pada *Empaty_5* atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis bersikap ramah dan sopan ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 25 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,7%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 261 dengan *valid percent* diperoleh angka 91,3%.

Tabel 3. Uji Univariat Variabel Reliability Statistics

	Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4	Reliability_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak

ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4. Output Reliability

Reliability	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Reliability_1	Valid Tidak	88	30.8%
	Ya	198	69.2%
Reliability_2	Valid Tidak	16	5.6%
	Ya	270	94.4%
Reliability_3	Valid Tidak	39	13.6%
	Ya	247	86.4%
Reliability_4	Valid Tidak	26	9.1%
	Ya	260	90.9%
Reliability_5	Valid Tidak	24	8.4%
	Ya	262	91.6%

Hasil uji univariat pada variabel *Reliability* pada output *Reliability_1* atau pertanyaan pertama atas pertanyaan petugas rekam medis memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 88 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 30,8%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 198 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 69,2%.

Pada *Reliability_2* atau pertanyaan kedua atas pertanyaan perawat dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 16 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 5,6%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 270 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 94,4%.

Pada *Reliability_3* atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan dokter dan perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat ditemukan yang

sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa menjawab „tidak“ berjumlah 39 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 13,6%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 247 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 86,4%.

Pada *Reliability_4* atau pertanyaan keempat atas pertanyaan tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 26 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 9,1%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 262 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 91,6%.

Pada *Reliability_5* atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis bersedia menanggapi keluhan pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 24 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,4%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 262 dengan *valid percent* diperoleh angka 91,6%.

Tabel 5. Uji Univariat Variabel Responsive Statistics

		Responsive_1	Responsive_2	Responsive_3	Responsive_4	Responsive_5
N	Valid	286	286	286	286	286
	Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak

ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 6. Output Responsive

Responsive	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Responsive_1	Valid Tidak	62	21.7%
	Ya	224	78.3%
Responsive_2	Valid Tidak	55	19.2%
	Ya	231	80.8%
Responsive_3	Valid Tidak	52	18.2%
	Ya	234	81.8%
Responsive_4	Valid Tidak	21	7.3%
	Ya	265	92.7%
Responsive_5	Valid Tidak	23	8.0%
	Ya	263	92.0%

Hasil uji univariat pada variabel *Responsive* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output *Responsive_1* atau pertanyaan pertama atas pertanyaan petugas rekam medis tanggap melayani pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 62 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 21,7%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 224 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 78,3%.

Pada *Responsive_2* atau pertanyaan kedua atas pertanyaan petugas rekam medis menerima dan melayani dengann baik ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 55 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 19,2%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 231 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 80,8%.

Pada *Responsive_3* atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan tenaga medis melakukan

tindakan secara cepat dan tepat ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 52 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 18,2%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 234 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 81,8%.

Pada *Responsive_4* atau pertanyaan keempat atas pertanyaan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 21 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 7,3%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 265 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 92,7%.

Pada *Responsive_5* atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis tanggap mendengar keluhan pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 23 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,0%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 263 dengan *valid percent* diperoleh angka 92,0%.

Tabel 7. Tabel Uji Univariat Variabel Assurance

		Statistics				
		Assurance_1	Assurance_2	Assurance_3	Assurance_4	Assurance_5
N	Valid	286	286	286	286	286
	Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak

ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 8. Output Assurance

Assurance	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Assurance_1	Valid Tidak	0	0%
	Ya	286	100%
Assurance_2	Valid Tidak	41	14.3%
	Ya	245	85.7%
Assurance_3	Valid Tidak	50	17.5%
	Ya	236	82.5%
Assurance_4	Valid Tidak	16	5.6%
	Ya	270	94.4%
Assurance_5	Valid Tidak	30	10.5%
	Ya	256	89.5%

Hasil uji univariat pada variabel *Assurance* sebagaimana tabel di atas

menunjukkan bahwa pada output *Assurance_1* atau pertanyaan pertama atas pertanyaan dokter

mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cukup meyakinkan ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 0 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 0%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 286 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 100%.

Pada Assurance_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 41 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 14,3%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 245 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 85,7%.

Pada Assurance_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien ditemukan yang

menjawab „tidak“ berjumlah 50 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 17,5%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 236 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 82,5%.

Pada Assurance_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan dokter melayani dengan sikap meyakinkan ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 16 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 5,6%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 270 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 94,4%.

Pada Assurance_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis mempunyai catatan rekam medis pasien ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 30 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 10,5%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 256 dengan *valid percent* diperoleh angka 8.

abel 9. Uji Univariat Variabel Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien_1	Kepuasan Pasien_2	Kepuasan Pasien_3	Kepuasan Pasien_4	Kepuasan Pasien_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak

ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 10. Output Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Kepuasan Pasien_1	Valid Tidak	33	11.5%
	Ya	253	88.5%
Kepuasan Pasien_2	Valid Tidak	8	2.8%
	Ya	278	97.2%
Kepuasan Pasien_3	Valid Tidak	52	18.2%
	Ya	234	81.8%
Kepuasan Pasien_4	Valid Tidak	31	10.8%
	Ya	255	89.2%
Kepuasan Pasien_5	Valid Tidak	35	12.2%
	Ya	251	87.8%

Hasil uji univariat pada variabel *Kepuasan Pasien* sebagaimana tabel di atas menunjukkan

bahwa pada output Kepuasan Pasien_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan saya

merasa puas telah memperoleh pelayanan yang baik dan bermutu di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 33 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 11,5%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 253 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 88,5%.

Pada Kepuasan Pasien_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan saya merasa puas telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 8 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 2,8%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 278 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 97,2%.

Pada Kepuasan Pasien_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan saya merasa puas telah memperoleh pelayanan yang teliti dan tepat waktu ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 52 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 18,2%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 234 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 81,8%.

Pada Kepuasan Pasien_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan saya merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan prosedur

serta dilayani dan diterima dengan baik ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 31 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 10,8%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 225 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 89,2%.

Pada Kepuasan Pasien_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan saya merasa puas dengan penyampaian informasi mengenai diagnosa penyakit, cara perawatan dan cara minum obat ditemukan yang menjawab „tidak“ berjumlah 35 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 12,2%, sedangkan yang menjawab „ya“ berjumlah 251 dengan *valid percent* diperoleh angka 87,8%.

Uji Bivariat

Analisis brivariat dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk membuktikannya adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan analisis Chi-square. Adapun ringkasan hasil uji bivariat sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

Tabel 11. Uji Chi Square Variabel Empaty Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
empaty *	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%
kepuasan pasien						

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak

ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 12. Chi Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi Square	.021 ^a	1	.884			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.042	1	.837			
Fisher Exact Test					1.000	.979
Linear-by-Linear Association	.021	1	.884			

N of Valid Cases

286

Hasil uji bivariat pada variable *Empaty* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah

.884.Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Empaty* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 13. Uji Chi Square Variabel Responsive Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
responsive * kepuasan pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang

(perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 14. Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi Square	.011 ^a	1	.918			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.021	1	.884			
Fisher Exact Test					1.000	.990
Linear-by-Linear Association	.011	1	.918			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Responsive* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah

.918.Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Responsive* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 15. Uji Chi Square Variabel Assurance Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	N Valid		N Missing		N Total	
		Percent		Percent		Percent
assurance * kepuasan pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.22 Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi Square	.032 ^a	1	.858			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.064	1	.801			
Fisher Exact Test					1.000	.969
Linear-by-Linear Association	.032	1	.858			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Assurance* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah .858. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Assurance* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas di setiap variabel, baik variabel x (*empaty, reliability, responsive, assurance*) dan variabel y (kepuasan pasien) diperoleh bahwa semua kuesionernya dinyatakan valid. Sehingga itu artinya semua kuesioner tersebut dapat digunakan untuk instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran II).

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas di setiap variabel, baik variabel x (*empati, reliability, assurance*) dan variabel y (kepuasan pasien) diperoleh bahwa semua kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten. Sehingga itu artinya semua kuesioner tersebut dapat digunakan untuk instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran III).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Empati* bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab „tidak“ ada 10 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 276 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab „tidak“ ada 54 orang, sedangkan yang menjawab „tidak“ ada 23 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab „tidak“ ada 8 orang, sedangkan

yang menjawab „ya „ ada 278 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab „tidak“ ada 3 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 283 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab „tidak“ ada 25 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 261 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Reliability* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab „tidak“ ada 88 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 198 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab „tidak“ ada 16 orang, sedangkan yang menjawab „tidak“ ada 270 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab „tidak“ ada 39 orang, sedangkan yang menjawab „ya „ ada 247 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab „tidak“ ada 26 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 260 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab „tidak“ ada 24 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 262 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Responsive* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab „tidak“ ada 62 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 224 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab „tidak“ ada 55 orang, sedangkan yang menjawab „tidak“ ada 231 orang. Pada pertanyaan ketiga

yang menjawab „tidak“ ada 52 orang, sedangkan yang menjawab „ya „ ada 234 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab „tidak“ ada 21 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 265 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab „tidak“ ada 23 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 263 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Assuance* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab „tidak“ ada 0 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 286 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab „tidak“ ada 41 orang, sedangkan yang menjawab „tidak“ ada 245 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab „tidak“ ada 50 orang, sedangkan yang menjawab „ya „ ada 236 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab „tidak“ ada 16 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 270 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab „tidak“ ada 40 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 256 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab „tidak“ ada 33 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 253 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab „tidak“ ada 8 orang, sedangkan yang menjawab „tidak“ ada 278 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab „tidak“ ada 52 orang, sedangkan yang menjawab „ya „ ada 234 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab „tidak“ ada 31 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 255 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab „tidak“ ada 35 orang, sedangkan yang menjawab „ya“ ada 251 orang (perhitungan selengkapnya terdapat

pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Empati* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Empati* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Reliability* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Reliability* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig < 0,05$ (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Responsive* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Responsive* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Assurance* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Assurance* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya.

KESIMPULAN

Ketidak puasan pasien dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .933$ (nilai $p > 0,05$). Tidak ada hubungan antara faktor *Empati* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .884$ (nilai $p > 0,05$). Ada hubungan antara faktor *Reliability* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_a diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p < 0,05$). Tidak ada hubungan antara faktor *Responsive* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .918$ (nilai $p > 0,05$). Tidak ada hubungan antara faktor *Assurance* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .858$ (nilai $p > 0,05$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Puskesmas Medan Deli yang telah memberikankesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sari LN, Erpidawati E, Susanti E. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. *Menara Med.* 2019;1(2).
2. Herfiyanti L. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat. *Cerdika J Ilm Indones.* 2021;1(7):882–92.
3. Kasim F, SIHALOHO RDA. Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (Relationship Of Medical Record Services To Outpatient Satisfaction At Grandmed Lubuk Pakam Hospital). *J Kesehat Masy.* 2021;4(2):849–2655.
4. Miranda CA. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. *J Rekam Med.* 2019;2(2):142–51.
5. Yulina Y, Ginting R. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *J Kesmas Dan Gizi.* 2019;2(1):26–33.
6. Al Rajab M, Andilah S. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Med Respati J Ilm Kesehat.* 2023;18(1):73–86.
7. Habibi M. Hubungan Waktu Pelayanan Rekam Medis Di Tpprj Dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah Di Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2012. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2012.
8. Ginting A, Simbolon P, Sihombing VE. Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *J Promot Prev.* 2023;6(4):593–9.
9. de Araujo EB. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehat.* 2022;2(2):29–39.
10. Christy J. Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum IPI Medan Tahun 2019. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda.* 2020;5(2):181–6.
11. Yanti D, Fahrissal Akbar W. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *J Heal Med Sci.* 2022;153–61.
12. Listyorini PI, Rosella L. Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta. *SMIKNAS.* 2019;1–11.
13. Samsuddin H, Ningsih ER. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. *J Ecoment Glob.* 2019;4(1):63–73.
14. Syarifudin M, Noor AY, Nugroho H. Hubungan Kualitas Pelayanan

- Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. *J Permata Indones.* 2019;
15. Nuraini A, Nurmawati I, Wijayanti RA, Rachmawati E. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI J Rekam Med dan Inf Kesehat.* 2021;2(4):471–80.