



Pengaruh Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy

Muhammad Aldy^{1*}, Herni Johan², Dewi Mardahlia³

^{1,2,3}Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam, Samarinda, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: aldhysadana21@gmail.com

Abstrak– Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis. Standar pelayanan minimal waktu penyediaan dokumen rekam medis pada pasien kurang dari 10 menit <10 Menit. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada petugas rekam medis di Puskesmas Tanjung Isuy dari 8 dokumen rekam medis didapatkan bahwa 6 dokumen rekam medis yang tidak sesuai standar dan 2 dokumen rekam medis yang sesuai standar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy, sampel terdiri dari 99 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, instrumen pengambilan data berupa observasi dan kuesioner dengan skala likert, dan analisis dilakukan melalui analisis deskriptif serta uji regresi linier sederhana yang diproses menggunakan perangkat lunak aplikasi komputer. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyediaan dokumen rekam medis didapatkan bahwa hasil 11 Menit 10 Detik, hasil kepuasan pasien didapatkan hasil rata-rata responden tergolong sangat puas dengan rata-rata 64,4%, dari hasil analisis regresi linier sederhana didapatkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien. Saran untuk UPTD Puskesmas Tanjung Isuy mempersingkat waktu tunggu petugas menyediakan dokumen rekam medis serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien, Rekam Medis, Penyediaan, Puskesmas

Abstract– One of the aspects that needs to be considered in the medical record service in the registration section so that it has good quality is the length of time the officer provides medical record documents. The minimum service standard is the time to provide medical record documents to patients less than 10 minutes <10 minutes. Based on the results of interviews conducted with medical record officers at the Tanjung Isuy Health Center, from 8 medical record documents, it was found that 6 medical record documents were not in accordance with the standards and 2 medical record documents were in accordance with the standards. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach to identify the effect of waiting time for the provision of medical record documents on patient satisfaction at the Tanjung Isuy Health Center, the sample consisted of 99 respondents who were selected using accidental sampling techniques, data collection instruments in the form of observations and questionnaires with a Likert scale, and the analysis was carried out through descriptive analysis and simple linear regression tests processed using computer application software. The results of the analysis showed that the average time for the provision of medical record documents was obtained that the results were 11 Minutes 10 Seconds, the results of patient satisfaction were obtained by the average respondents were very satisfied with an average of 64.4%, from the results of a simple linear regression analysis it was found that there was an effect of the waiting time for the provision of medical record documents on patient satisfaction. Suggestions for the Tanjung Isuy Health Center UPTD to shorten the waiting time for officers to provide medical record documents and conduct periodic performance evaluations.

Keywords: *Waiting Time, Patient Satisfaction, Medical Records, Provision, Public Health Center*

I. PENDAHULUAN

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan pada bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis. Lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan Kemenkes RI tentang Standar Pelayanan Minimal adalah kurang dari 10 menit untuk pelayanan rawat jalan sedangkan rawat inap tidak lebih dari 15 menit [1]. Waktu penyediaan tersebut dihitung mulai dari ketika pasien selesai melakukan registrasi sampai proses pencarian rekam medis di bagian penyimpanan agar dapat didistribusikan ke poli yang dituju. Lama waktu pasien menunggu merupakan salah satu indikator potensial yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Selain itu pasien akan menilai pelayanan kesehatan yang jelek apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antri terlalu lama, dan petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional [2].

Rekam medis sebagai dokumen atau berkas yang penting bagi fasilitas kesehatan yang berisi catatan tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan maupun pelayanan-pelayanan yang diberikan. Rekam medis memberikan informasi yang berkaitan dengan pasien sebagai dasar untuk menentukan tindakan lebih lanjut baik upaya pelayanan serta tindakan medis. Rekam medis yang baik adalah rekam medis yang berisi data pasien yang lengkap dan dapat diolah menjadi sebuah informasi sehingga kedepannya dapat dilakukan sebuah evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan, penelitian, dan pengembangan [3].

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain [4]. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan



kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik [5] Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu peyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy.

Berdasarkan data kunjungan di UPTD. Puskesmas Tanjung Isuy dalam tiga tahun terakhir pada tahun 2021 sebanyak 9.206 kunjungan. Pada tahun 2022 sebanyak 8.160 kunjungan dan tahun 2023 sebanyak 8.174 kunjungan. Indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 dengan nilai rata-rata 81,72%. Sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan dengan nilai rata rata 78,89%.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada petugas rekam medis diperoleh informasi pelayanan rekam medis yang di disediakan kadang cepat dan kadang lambat karena terdapat rekam medis yang sama sehingga petugas merasa kebingungan dan pengembalian rekam medis ke rak tidak sesuai dengan nomor rekam medis di UPTD, Puskesmas Tanjung Isuy terdapat 1 orang petugas rekam medis dan sekaligus bertugas dibagian pendaftaran. dan berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa pasien Puskesmas Tanjung Isuy menunjukkan kecenderungan ketidakpuasan disebabkan karena waktu tunggu antrian yang panjang menyebabkan pasien mengeluh karena proses pelayanan yang lama dan berdasarkan observasi yang dilakukan penulis menemukan bahwa dari 8 rekam medis pasien rawat jalan yang mendaftar bahwa terdapat 6 rekam medis dengan waktu penyediaan >10 menit dan terdapat 2 rekam medis dengan waktu penyediaan <10 menit

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional atau variabel independen dan dependen untuk mengidentifikasi pengaruh waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy, Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu 8.174 responden yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Tanjung Isuy dengan sampel yang diperoleh menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 10% sebanyak 99 responden

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan Accidental Sampling instrument pengambilan data berupa observasi dan kuesioner dengan tipe skala likert yang terdiri dari 10 pertanyaan favorabel dan 6 pertanyaan unfavorabel.

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu analisis deksriptif dan analisis infrensi dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang diproses menggunakan perangkat computer.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Univairat Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Umur Responden

Klasifikasi	n	(%)
Usia		

18-25 Tahun	33	33,3%
26-25 Tahun	40	40,4%
36-45 Tahun	13	13,1%
>45 Tahun	13	13,1%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini pada rentang usia 18-25 tahun dengan rincian 33/99 (33,3%), selanjutnya rentang usia 26-35 tahun dengan rincian 40/99 (40,4%), selanjutnya untuk rentang usia 36-45 tahun dengan rincian sebesar 13/99 (13,1%) dan untuk rentang usia >45 tahun dengan rincian sebesar 13/99 (13,1%)

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Klasifikasi	n	(%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	49	49,5
Laki-Laki	50	50,5
Total	99	100%

Sumber; Data Primer, 2024

Berdasarkan table 3.2 menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin responden pada penelitian ini adalah 234 perempuan dengan rincian sebesar 49/99 (49,5%) dan jenis kelamin laki-laki dengan rincian sebesar 50/99 (50,5%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Responden

Klasifikasi	n	(%)
Pendidikan		
Tidak Sekolah	27	27,3%
SD	32	32,2%
SMP	14	14,1%
SMA	9	9,1%
S1-S-3	17	17,2%
Total	99	100%

Sumber; Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa karakteristik responden pendidikan dalam penelitian ini adalah tidak se kolah dengan rincian sebesar 27/99 (27,3%), selanjutnya pendidikan SMP dengan rincian sebesar 14/99 (14,1%), selanjutnya pendidikan SMA dengan rincian sebesar 9/99 (9,1%) dan pendidikan S1-S3 dengan rincian sebesar 17/99 (17,2%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Kepesertaan Responden

Klasifikasi	n	(%)
Kepesertaan		
BPJS	56	56,6%
Asuransi	17	17,2%
Pribadi	26	26,3%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer, 2024



Berdasarkan tabel 3.4 dapat di simpulkan bahwa karakteristik respnden berdasarkan kepesertaan atau jaminan dalam penelitian ini adalah BPJS dengan rincian sebesar 56/99 (56,6%), selanjutnya asurnasi dengan rincian sebesar 17/99 (17,2), dan pribadi dengan rincian 26/99 (26,3%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan Responden

Klasifikasi	n	(%)
Pekerjaan		
PNS	9	9,1%
Pegawai Swasta	16	16,2%
Wirausaha	36	36,4%
Lainnya	38	38,4%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini pekerjaan PNS dengan rincian sebesar 9/99 (9,1%), selanjutnya pekerjaan pegawai swasta dengan rincian sebesar 16/99 (16,2%), selanjutnya pekerjaan wirausaha dengan rincian sebesar 36/99 (36,4%), dan untuk pekerjaan lainnya dengan rincian sebesar 38/99 (38,4%).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Kunjungan Responden

Klasifikasi	n	(%)
Kunjungan		
Pertama Kali	30	30,3%
2-3 Kali	39	39,4%
>3 Kali	30	30,3%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan kunjungan dalam penelitian ini adalah kunjungan pertama kali dengan rincian sebesar 30/99 (30,3%), selanjutnya kunjungan 2-3 kali dengan rincian sebesar 39/99 (39,4%), dan untuk kunjungan >3 kali dengan rincian sebesar 30/99 (30,3%).

Variabel Penelitian

Tabel 7 Distribusi Variabel Waktu Tunggu

Klasifikasi	n	(%)
Waktu Tunggu		
Lambat	47	47,5%
Sedang	14	14,1%
Cepat	38	38,4
Total	99	100%

Sumber: Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 3.7 menunjukkan bahwa pada penelitian ini waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy tergolong lambat dengan rincian sebanyak 47 responden (47,5%), sebanyak

38 responden (38,4%) dengan waktu tergolong cepat, dan 14 responden (14,1%) dengan waktu tergolong sedang.

Tabel 8 Distribusi Variabel Kepuasan Pasien

Klasifikasi	n	(%)
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	-	-
Puas	35	35,4%
Sangat Puas	64	64,6%
Total	99	100%

Sumber: Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 3.8 menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy memiliki kepuasan pasien yang tergolong sangat puas dengan rincian sebanyak 64 (64,4%), dan kepuasan pasien yang tergolong puas dengan rincian sebanyak 35 (35,4%).

3.2 Analisis Bivariat

Tabel 9 Pengaruh Waktu Tunggu Penyediaan Dokumen Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig
(Constanta)	53,508	1,065		50,244	,000
Waktu Tunggu	2,829	,502		5,633	,000

Sumber; Data Primer,2024

Berdasarkan tabel 9 didapatkan bahwa waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis memiliki nilai t hitung (5,633) > t tabel (1,984) dan nilai signifikansi (0,000) < (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien.

Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Bahwa dimensi kepuasan adalah kepuasan yang mengacu kepada penerapan standar dan kode etik profesi, dalam hal ini adalah profesi rekam medis. Salah satu standar profesi perekam medis dan informasi kesehatan adalah mampu memajemen rekam medis dan informasi kesehatan dan menjaga mutu rekam medis. Dengan tata kelola manajemen rekam medis yang baik dan benar maka terjadi kesesuaian standar dan kode etik profesi pelayanan kesehatan dikatakan bermutu dan dapat memuaskan pasien [6].

Kepuasan pasien merupakan keluaran “outcome” layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang dipernxolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya [7].

Menurut peneliti ada beberapa faktor yang memengaruhi lambatnya waktu penyediaan dokumen rekam medis di UPTD Puskemas Tanjung Isuy antara lain



kurangnya petugas rekam medis, berkas rekam medis sulit di cari karena salah tempat penyimpanan atau rekam medis belum di kembalikan ke tempat penyimpanan, dan sering terjadi sambungan elekteronik mengalami eror atau lemot.

Hasil dari penelitian ini didukung dengan Hasil penelitian yang dilakukan oleh [8] yang mengatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis terhadap kepuasan pasien terdapat perbedaan waktu penyediaan dokumen rekam medis pada pasien dengan kategori tidak puas dan puas di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan, artinya semakin cepat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien menjadi lebih puas, atau semakin lambat waktu penyediaan dokumen rekam medis maka pasien menjadi lebih tidak puas.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh [9] yang mengatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara waktu tunggu pelayanan petugas rekam medis dengan kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD. R. M. Djoelham Binjai tahun 2019 artinya waktu tunggu cepat bisa memengaruhi kepuasan pasien begitupun sebaliknya jika waktu tunggu lambat maka pasien tidak akan merasa puas.

Menurut [10] penyebab waktu penyediaan berkas rekam medis lebih dari ≤ 10 menit di rumah sakit karena penyimpanan berkas rekam medis setelah kembali ke Instalasi Rekam Medik sering tidak sesuai penempatannya. Hal ini karena ada petugas yang terkadang melanggar SOP penyimpanan. Istilah yang digunakan untuk kesalahan ini adalah misfile. Bila berkas rekam medis yang di butuhkan tidak berada di tempat sebagaimana mestinya, maka akan membutuhkan waktu untuk mencari keberadaan berkas rekam medis tersebut. Kejadian ini dapat meningkatkan waktu penyediaan berkas rekam medis. Tidak jarang kejadian misfile ini membutuhkan waktu lebih dari 30 menit untuk mencari berkas rekam medis yang dimaksud.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rata-rata lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis di Puskesmas Tanjung Isuy membutuhkan waktu 11 Menit 10 Detik dari 99 dokumen rekam medis. Perhitungan penyediaan rekam medis pada pasien dimulai saat pasien mendaftarn atau registrasi sampai rekam medis tersebut masuk ke poliklinik.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini di UPTD Puskesmas Tanjung Isuy memiliki kepuasan pasien yang tergolong sangat puas dengan rincian sebanyak 64 (64,4%), dan kepuasan pasien yang tergolong puas dengan rincian sebanyak 35 (35,4%).

Hasil analisis regresi linier sederhana dengan uji menunjt ukan bahwa variabel waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tanjung isuy.

Oleh karena itu disarankan agar lebih memperhatikan waktu tunggu pasien, waktu tunggu pasien saat mendaftar hingga rekam medis masuk ke poliklinik tergolong masih lama atau tidak sesuai standar, sementara untuk kepuasan

pasien meskipun sudah tergolong puas dimohon dari pihak puskesmas agar lebih meningkatkan pelayanan pendaftaran dan rekam medis agar pasien lebih merasa puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada UPTD Puskesmas Tanjung Isuy yang telah bersedia menjadi lokasi fasilitator dan mitra sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baikj

V. REFERENSI

- [1] Marzuq, Naufal Hilmi, and Helen Andriani. 2022. "Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6 (2): 16382–95.
- [2] Salfia, Salfia, Sartiah Yusran, and Juminten Saimin. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021." *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* 5 (2): 221–30.
- [3] Nuviana, Wahyu, Muhammad Noor, and Jauchar B. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6 (4): 1621–34.
- [4] Purba, Erlindai, Angelia Putriana, and Afifah Roselini Pasaribu. 2023. "Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022." *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 8 (1): 77–86.
- [5] Syafrizal Helmi Situmorang. 2014. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Bisnis*. Semarang.
- [6] Valentina. 2020 "345-Article Text-785-3-10-20200301" 5 (1): 40–44.2020. "Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan." *Jurnal Ilmiah* 5 (1): 40–44.
- [7] Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, and Andi Yusuf. 2021. "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 10 (2): 543–51.
- [8] Valentina. 2020 "345-Article Text-785-3-10-20200301" 5 (1): 40–44.2020. "Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan." *Jurnal Ilmiah* 5 (1): 40–44.
- [9] Esraida Simanjuntak. 2015. "299148-Pengaruh-Waktu-Tunggu-Petugas-Pelayanan-965a6200." *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*.
- [10] Supriadi, and Dian Putri Darmatanti. 2019. "Tinjauan Waktu Penyediaan Berkas Rekam Medik



Rawat Jalan Rumah Sakit X Di Tangerang Selatan.”
Jurnal Administrasi Bisnis Terapan 2 (1).
<https://doi.org/10.7454/jabt.v2i1.68>.