

## **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN ERA RME RUMAH SAKIT**

**Syndia Puspitasari<sup>1</sup>, Ollyviane Amalia Putri<sup>2\*</sup>, Avid Wijaya<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Rumah Sakit Umum Daerah Simpang Lima Gumul Kediri  
[syndiapuss96@gmail.com](mailto:syndiapuss96@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Studi DIII Rekam Medis dan Infromasi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Infromasi  
Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang  
[ollyvianeap@gmail.com](mailto:ollyvianeap@gmail.com), [avidwijaya@poltekkes-malang.ac.id](mailto:avidwijaya@poltekkes-malang.ac.id)

---

### **Keywords:**

*Elctronic Medical Record,  
Oupatient Care,  
Patient Satisfaction,  
Quality of Service,*

### **ABSTRACT**

*The level of success of a hospital in carrying out its duties is seen by the quality of quality services. The quality of service can be characterized by how patient service management is reviewed from the outpatient registration area. Based on the results of initial observations at the TNI-AD Bhirawa Bhakti Hospital, several problems were still found such as unstructured queues, poor communication with patients, and problems in service quality. The purpose of the study was to determine the quality of patient satisfaction with the quality of outpatient registration services in the RME era at TNI-AD Bhirawa Bhakti Hospital. This research method uses quantitative analysis. The population used was outpatients at TNI-AD Bhirawa Bhakti Hospital with a sample size of 98 respondents. The results of the study using the chi square test ( $p$  value  $0.001 < 0.05$ ) showed that there was a significant relationship between patient satisfaction and the quality of registration services at TNI-AD Bhirawa Bhakti Hospital. With this research, it is hoped that the Hospital can continue to improve and maintain the quality of service at the outpatient registration site, and can guarantee confidentiality to each patient and conduct regular satisfaction surveys to evaluate health service performance and service quality.*

---

### **Kata Kunci**

*Kepuasan Pasien,  
Mutu Pelayanan,  
Pelayanan Rawat Jalan,  
Rekam Medis Elektronik*

### **ABSTRAK**

Tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan tugasnya dilihat dengan mutu pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang bermutu dapat ditandai dari bagaimana pengelolaan pelayanan pasien ditinjau dari tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi awal pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti masih ditemukan beberapa masalah seperti antrian yang kurang terstruktur, komunikasi yang kurang baik dengan pasien, dan adanya masalah dalam kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Metode penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan jumlah sampel 98 responden. Hasil dari penelitian menggunakan uji chi square ( $p$  value  $0,001 < 0,05$ ) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Rumah Sakit dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pada tempat pendaftaran pasien

---

rawat jalan, serta dapat menjamin kerahasiaan pada setiap pasien dan melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan serta mutu pelayanan.

---

**Korespondensi Penulis:**

Ollyviane Amalia Putri,  
Poltekkes Kemenkes Malang,  
Jl. Besar Ijen No. 77c, Oro-Oro Dowo, Kec. Klojen,  
Kota Malang, Jawa Timur 6519  
Telepon : +6281775435279  
Email: ollyvianeap@mail.com

Tanggal submiti : 28-02-2025; Tanggal penerimaan :  
26-03-2025; Tanggal publikasi : 29-03-2025



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

---

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah tempat pemberian pelayanan berkualitas dan menawarkan fasilitas prima serta dilengkapi dengan berbagai macam teknologi untuk membantu mengoptimalkan dan mempertahankan standar mutu pelayanan(1). Tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan ekspektasi pasien (2). Mutu pelayanan pasien yang berkualitas dapat diukur dengan metode SERQUAL (*service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability)*)(3).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi nilai keunggulan suatu pelayanan yang sesuai dengan kode etik dan standar operasional pelayanan yang ditentukan (4). Dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit dapat ditinjau dari bagaimana cara petugas melayani setiap pasien dari pasien datang hingga selesai pelayanan, keyakinan yang diberikan oleh setiap petugas, sejauh mana pemahaman petugas dalam melakukan pelayanan, dan tarif harga yang diberikan sesuai dengan apa yang diperoleh setiap pasien (5). Indeks kepuasan pasien dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu *product quality, service aquality, emotional factor, dan price* (6).

Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat terjadinya interaksi utama antara petugas pendaftaran dan pasien. Dalam lingkup pendaftaran pasien akan dilakukan *skrining* awal mengenai data pribadi, data social, dan jenis pembayaran akan dilakukan nantinya (7). Pada tempat ini petugas diharapkan dapat memberikan penjelasan terkait hal yang akan dilakukan pasien dari awal hingga akhir pelayanan, serta petugas dapat memberikan informasi jika terdapat pertanyaan yang akan diajukan oleh pasien sesuai dengan SOP yang berlaku.

Semakin berkembangnya teknologi, sistem penyimpanan data pasien sudah mengalami pengembangan secara maksimal dari yang awalnya konvensional sekarang dilakukan perubahan dengan penginputan data dalam komputer atau biasa disebut rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik (RME) merupakan catatan medis yang digunakan bagi penyelenggara rekam medis dengan sistem elektronik untuk proses penginputan data pasien (8). Hal tersebut dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sehingga bisa meminimalisir resiko kesalahan penulisan atau pengelolaan data medis kesehatan pasien serta menjaga mutu pelayanan kesehatan pada suatu instansi (9). Namun disamping itu, penerapan rekam medis elektronik masih terdapat kendala berupa server error, fasilitas teknologi yang kurang memadai, keamanan data, dan kurang terampilnya SDM (10). Oleh karena itu, implementasi rekam medis elektronik harus dilakukan evaluasi secara berkala untuk menunjang keberhasilan dalam peningkatan kualitas mutu rumah sakit.

Berdasarkan dari hasil jurnal terdahulu yang berjudul "Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit" ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan mutu pelayanan dengan menggunakan uji chi

square diperoleh hasil yang menunjukkan nilai sig pada continuity 2 correction sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai sig < nilai alpha 0,05 yang berarti terdapat perbedaan mutu pelayanan pada responden yang memakai rekam medis elektronik dan responden yang tidak menggunakan rekam medis elektronik (10).

Hasil dari survei yang dilakukan penulis terdapat bahwa masih terdapat penurunan jumlah kunjungan pada 3 bulan awal penggunaan RME, komplain terkait antrian yang kurang terstruktur, pelayanan yang lama, petugas kurang ramah, dan terdapat beberapa perubahan jadwal dokter yang tidak sesuai mengakibatkan pasien harus kembali pulang tanpa mendapatkan pelayanan. Sementara itu, rumah sakit tersebut juga belum diadakan evaluasi terkait pelaksanaan rekam medis elektronik yang mengakibatkan kualitas mutu di rumah sakit menurun.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis ingin melihat sejauh mana hubungan kepasan pasien terhadap mutu pendaftaran rawat jalan di era RME guna meningkatkan efisien dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Lahan pada penelitian ini di RS TNI-AD Bhirawa Bhakti Kota Malang pada bulan Mei dan November 2024. Populasi yang digunakan yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden ditentukan menggunakan rumus solvin. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel penelitian berupa variabel Independent (Bebas) berupa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di era RME berdasarkan dimensi mutu *responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible*. Sedangkan variable dependent (Terikat) yaitu Kepuasan pasien yaitu *Product Quality, Service Aquality, Emotional Factor, dan Price*.

Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner untuk mendapatkan informasi dari responden. Teknik pengumpulan data digunakan dengan wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian dan menggunakan daftar pertanyaan sesuai dengan instrume penelitian berupa lembar kuesioner. Analisis data yang digunakan berupa analisis unvariat yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi mutu pelayanan dan analisis bivariat yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *independent* terhadap variabel dependen dengan uji normalias, uji statistic, dan uji Chi-square.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan kuesioner berjumlah 98 responden, Data diri diperoleh langsung dari pasien yang bersedia menjadi responden diantaranya yaitu umur, jenis kelamin, penddikan terakhir, dan pekerjaan yang akan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	36,73%
	Perempuan	62	63,27%
Umur	11-20 tahun	9	9,18%
	21-30 tahun	25	25,51%
	31-40 tahun	24	24,48%
	41-50 tahun	22	22,45%
	51-60 tahun	13	13,27%
	>61 tahun	5	5,10%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah/ Tidak Lulus SD	0	0%
	SD	7	7,14%
	SMP	15	15,30%
	SMA	44	44,90%
	Perguruan Tinggi (D3,D4/S1,S2,S3)	32	32,65%
	Pekerjaan	PNS/Pensiun	6
TNI/POLRI/Pensiun		6	6,13%
Pegawai Swasta/Wiraswasta		24	24,49%
Wirausaha		10	10,20%
Ibu Rumah Tangga		33	33,67%
Pelajar		8	8,16%
Petani		0	0%
Lain-lain		11	11,22%
Total		98	100%

Pada karakteristik jenis kelamin, frekuensi terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebesar (63,27%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori jenis kelamin laki-laki sebanyak (36,73%). Pada karakteristik umur, frekuensi terbanyak adalah kategori umur 21-30 tahun sejumlah (25,51%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori umur >61 tahun sejumlah (5,10%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, frekuensi terbanyak adalah kategori pendidikan terakhir SMA sebanyak (44,90%), sedangkan frekuensi terendah pada kategori pendidikan terakhir tidak sekolah/tidak lulus SD sebanyak (0%). Pada karakteristik pekerjaan, frekuensi terbanyak terdapat pada kategori ibu rumah tangga sebanyak (33,67%), sedangkan frekuensi terendah terdapat pada kategori petani sejumlah (0%).

## Kepuasan Pasien

**Tabel. 2 Kepuasan Pasien**

VARIABEL PENELITIAN	KATEGORI					
	Tidak Setuju		Setuju		Total	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Kepuasan Pasien	4	4,1	94	95,9	98	100

Dari tabel 2, diperoleh hasil kepuasan pasien yang terdapat di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan hasil kategori tidak setuju 4,1% pasien, sedangkan pasien yang setuju dengan mutu pelayanan sebesar 95,9% pasien.

Hasil yang didapat dari penelitian tentang kepuasan pasien yaitu kebanyakan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pendaftaran diberikan secara informatif. Petugas mendiskusikan dengan baik kepada pasien jika terdapat kendala pada proses penginputan data. Sebagian besar pasien yang berkunjung merupakan pasien BPJS dan mereka sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan dilakukan cepat sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Beberapa tanggapan lain yang sampaikan pasien saat wawancara berlangsung mengenai ketidakpuasan pasien antara lain adalah pasien yang mengeluh sistem antriannya masih belum terstruktur dengan baik. Selain itu pemberian informasi yang diberikan oleh petugas masih ada yang berbelit-belit sehingga sulit diterima oleh pasien. Masih terdapat petugas yang mengobrol diluar topik pekerjaan pada saat jam operasional pelayanan dilaksanakan.

Penelitian ini sepadan dengan penelitian dengan judul "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat" (11), bahwa upaya yang utama dalam peningkatan kepuasan pasien sebagai penyedia layanan kesehatan seperti pemeliharaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pemenuhan mutu pelayanan sehingga dapat memberikan persepsi kualitas layanan dan pengalaman yang lebih baik untuk pasien.

## Dimensi Mutu Pelayanan

**Tabel 3. Dimensi Mutu Pelayanan**

VARIABEL PENELITIAN	KATEGORI					
	TS		S		Total	
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Mutu Pelayanan Kesehatan	2	2	96	98	98	100

Berdasarkan tabel 3, didapatkan hasil mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh dari Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan hasil kategori tidak setuju 2% pasien, sedangkan pasien yang setuju dengan mutu pelayanan sebesar 98% pasien.

Dari hasil kuesioner mayoritas pasien menyatakan setuju dengan mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara singkat peneliti, banyak pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Petugasnya ramah dan kepedulian petugas mengenai keluhan atau masalah setiap pasien. Informasi yang diberikan petugas sangat jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Proses administrasi dilakukan dengan mudah. Namun, disamping itu, ada beberapa hal yang mengakibatkan pasien merasa tidak puas, diantaranya seperti terdapat perbedaan antara pasien umum dengan pasien anggota atau kerabat dari petugas langsung masuk

tanpa menunggu antrian seperti yang lain. Fasilitas yang disediakan masih belum cukup. Hal tersebut mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman pada saat di ruangan tersebut.

Penelitian ini sepadan dengan penelitian yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatimah Makale di Era New Normal" (6) bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam memaksimalkan mutu pelayanan yang diberikan, ditinjau dengan pemeriksaan kepuasan pasien secara berkala dan pembaharuan fasilitas yang digunakan dalam menunjang pelayanan .

### Uji Chi-Square

**Tabel 4. Hasil Uji Chi-Square**

Variabel Penelitian			Kepuasan Pasien			P value
			Tidak Puas	Puas	Total	
<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>	Tidak Setuju	Σ	1	3	4	0,001
	Setuju	Σ	1	93	94	
<b>Total</b>		Σ	2	96	98	

Berdasarkan dari tabel 4, bahwa pada kategori tidak setuju terdapat 1 pasien beranggapan tidak puas dan 3 pasien beranggapan puas. Sedangkan pada kategori setuju terdapat 1 pasien merasa tidak puas dan 93 pasien beranggapan puas.

Berdasarkan perhitungan diatas menjelaskan bahwa pasien yang mengacu kepuasan pasien puas dengan mutu pelayanan kesehatan setuju lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang memilih kepuasan pasien puas dengan mutu pelayanan kesehatan tidak setuju. Peresentase pasien yang memilih kepuasan pasien tidak puas dengan mutu pelayanan kesehatan setuju sama dengan yang memilih kepuasan pasien tidak puas dengan mutu pelayanan kesehatan tidak setuju. Hasil dari uji chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti dengan ( $p\text{-value} = 0,001$ ) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pendaftaran.

Hal ini dapat dibuktikan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sebaliknya jika semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah ekspektasi pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (6).

## 4. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini sebanyak 95,9% pasien menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diperoleh di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Sebesar 98% pasien menyatakan setuju terhadap mutu pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di era RME pada Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Dari hasil penelitian berikut, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0,001 \leq 0,05$ ) pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan di era RME Rumah Sakit TNI-AD Bhirawa Bhakti. Saran yang dapat diberikan yaitu dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan, serta dapat

menjamin kerahasiaan pada setiap pasien dalam memberikan layanan kesehatan, dan melakukan survei kepuasan secara berkala untuk evaluasi mutu pelayanan yang diberikan.

## REFERENSI

1. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2020;(3):1–80.
2. Karno D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Article Information. *J Tampiasih*. 2023;1(2):22–32.
3. Fernandes NV, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *J Rekam Medis Manaj Infomasi Kesehat*. 2022;2(2):17–28.
4. Ahmad H, Napitupulu M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *J Kesehat Ilm Indones (Indonesian Heal Sci Journal)*. 2021;6(2):193–204.
5. Melliniawati T, Syari W, Chotimah I. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*. 2023;6(4):431–9.
6. Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale*. 2021;4(1):14–9.
7. Rohman H, Saputra RD, Sholihah UMN. Penyesuaian Kegiatan Pelayanan Dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas. *J-ABDI J Pengabdian Kpd Masy*. 2021;1(5):897–904.
8. Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. Peratur Menteri Kesehat Republik Indones Nomor 24 Tahun 2022. 2022;151(2):10–7.
9. Haile G AM and EA. Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Kualitas Mutu dan Keselamatan Pasien di RSIA Permata Sarana Husada. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2023;4(1):88–100.
10. Situmorang M. Hubungan Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Rev Pendidik dan Pengajaran*. 2023;6:4038–43.
11. Harini TL, Mantjoro EM, Napoleon Tatura SN. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *J Sains dan Teknol*. 2023;4(3):189–98.