

JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol.2 No.2	Edition:November2019–April2020
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M</a>	
Received:12 Mei 2022	Revised: 13 Mei 2022	Accepted:17 Mei 2022

## HUBUNGAN WAKTU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS DENGAN LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA TAHUN 2021

**Afrilius Simanjuntak<sup>1</sup>, Akhmad Fatikhus Sholikh<sup>1</sup>, Viktor Edyward  
Marbun<sup>3</sup>**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  
e-mail: [simanjuntak.afrius@gmail.com](mailto:simanjuntak.afrius@gmail.com)

### Abstract

*Standards service minimum are provisions regarding the type and quality of basic services which are mandatory regional affairs that every citizen has the right to obtain at a minimum. One of the minimum service standards in the medical record unit is that the time for providing outpatient medical record documents is 10 minutes which is calculated for the time for providing medical record documents starting from the patient registering until the medical record document is provided/found by the officer. The length of time a patient waits is one of the potential indicators that can affect patient loyalty to the hospital. The is purpose study to analyze the relation between the time of providing medical record documents with patient loyalty at the Internal Medicine Polyclinic of Sembiring Deli Tua General Hospital. This type of research is an analytic study with a cross sectional design. Data were analyzed by univariate and bivariate analysis using chi square (x) test. The number of samples available as many as 64 samples were taken from the population, namely internal polyclinic patients. The results of the bivariate analysis of the time of providing medical record documents with patient loyalty obtained a p value of 0.001. From the results of the bivariate analysis p value < 0.05, there is a relationship between the time of providing medical record documents with patient loyalty at the Internal Medicine Polyclinic of Sembiring Deli Tua General Hospital. it is hoped that the hospital management will conduct socialization to service officers to provide excellent service, it aims to improve the quality of service in the hospital.*

**Keywords:** Time of provision, Patient Loyalty, Quality of Service

### 1. PENDAHULUAN

Menurut Permenkes tentang Penyelenggaraan Pekerja Perekam Medis pada nomor 55 Tahun 2013 Pasal 1, disebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisi dokumen dan catatan terkait dengan identitas data pasien,

pengobatan, pemeriksaan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasyankes. Rekam medis rumah sakit merupakan komponen yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan manajemen di rumah sakit, Rekam medis rumah sakit

wajib mampu menyampaikan informasi yang lengkap terkait dengan proses pelayanan medis dan kesehatan di rumah sakit, baik pada masa datang maupun dimasa lalu tentang apa yang akan terjadi (Muninjaya, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan adalah Penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standart) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidak mampuan dan kekurangan gizi dimana tata cara penyelenggaraannya disesuaikan dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Salah satu pelayanan pada unit rekam medis yaitu waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan. Berdasarkan Kemenkes RI tentang Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit terkait dengan lama waktu petugas menyediakan dokumen rekam medis pasien rawat jalan adalah tidak membuat pasien lama menunggu untuk pelayanan pasien rawat jalan juga sama halnya Dn juga pasien rawat inap. Waktu penyediaan tersebut dihitung mulai dari ketika pasien selesai melakukan registrasi sampai sampai proses pencarian rekam medis di bagian penyimpanan agar dapat didistribusikan ke poliklinik yang dituju.

Berdasarkan survey awal yang saya lakukan di rumah sakit umum sembiring deli tua masih

ada yang didapatkan waktu penyediaan dokumen rekam medis yang belum memenuhi standar pelayanan minimal khususnya pelayanan pasien rawat jalan. Dalam 1 hari terdapat 5 berkas rekam medis yang disediakan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yang menyebabkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis ke bagian poliklinik penyakit dalam. Karena permasalahan itu penulis tertarik untuk meneliti "Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Perekam Medis Dengan tingkat Loyalitas Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2021"

## **2. METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat analitik yaitu suatu penelitian untuk menganalisis Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Perekam Medis Dengan tingkat Loyalitas Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan design pendekatan *cross sectional* yang berarti rancangan penelitian yang hanya diobservasi sekali, pengamatan dan pengukuran dilakukan pada saat yang bersamaan (satu waktu). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poliklinik dalam di Rumah Sakit Umum Sembiring yaitu 64 orang. Sampel diambil dengan menggunakan total sampling.

### 3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No	Variabel	n	%
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	36	56,2
2	Perempuan	28	43,8
Total		64	100
Pendidikan			
1	Pendidikan Dasar	10	15,6
2	Pendidikan Menengah	42	65,6
3	Pendidikan Tinggi	12	18,8
Total		64	100
Usia			
1	20-29 Tahun	13	12,5
2	30-39 Tahun	12	18,8
3	40-49 Tahun	23	35,9
4	≥50 Tahun	21	32,8
Total		64	100
Pekerjaan			
1	PNS	4	6,3
2	BUMN	3	4,7
3	Pegawai Swasta	16	25,0
4	Wirausaha	24	37,5
5	Petani	17	26,6
Total		64	100
Jenis Pembayaran			
1	Umum	18	28,1
2	BPJS	46	71,9
Total			100

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah laki-laki yaitu 36 orang ( 56,2 %) dan minoritas adalah perempuan yaitu 28 orang (43,8%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat bahwa mayoritas

pendidikan responden adalah pendidikan menengah yaitu 42 orang (65,6%) dan minoritas adalah pendidikan rendah yaitu 9 orang (15,6%). Karakter responden sesuai usia dapat dilihat bahwa kebanyakan usia responden adalah kelompok usia 40-49 tahun yaitu 23 orang (35,9%) dan lebih sedikit adalah kelompok usia 20-29 tahun yaitu 8 orang (12,5%). Karakter responden berdasarkan posisi dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta yaitu 24 orang (37,5%) dan minoritas adalah yaitu 3 orang (4,7%). Karakteristik berdasarkan jenis responden dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah pasien BPJS yaitu 46 orang (71,9%) dan minoritas adalah pasien umum yaitu 18 orang (28,1%).

Tabel 2. Distribusi Distribusi Waktu Penyediaan dan Loyalitas Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam

	Waktu Penyediaan	n	%
1.	Tidak Sesuai SPM	38	59,4
2.	Sesuai SPM	26	40,6
Total		64	100
Loyalitas Pasien			
1	Kurang Loyal	41	64,1
2	Loyal	23	35,9
Total		64	100

Dari tabel diatas distribusi responden berdasarkan waktu penyediaan dokumen rekam medis responden dapat dilihat bahwa Kebanyakan waktu dalam menyediakan dokumen rekam medis pengguna adalah tidak sesuai standart pelayanan minimal

(SPM) yaitu 38 orang (59,4%) dan lebih sedikit adalah sesuai standart pelayanan minimal(SPM) yaitu 26 orang (40,6%). Distribusi responden berdasarkan loyalitas

pasien dapat dilihat bahwa mayoritas adalah pasien tidak loyal yaitu 41 orang (64,1%) dan minoritas adalah loyal sebanyak 23 orang (35,9%).

Tabel 3. Distribusi Hubungan Penyediaan jenis Dokumen Rekam Medis dengan Loyalitas Pasien

Waktu Penyediaan		Loyalitas Pasien						P value	PR
		Kurang Baik		Baik		Total			
		n	%	n	%	n	%		
1	Tidak Sesuai SPM	31	48,4	7	10,9	38	59,4	0,001	2.121
2	Sesuai SPM	10	15,6	16	25,0	26	40,6		
	Total	41	64,1	23	35,9	64	100		

Berdasarkan tabel diatas diketahui waktu penyediaan dokumen rekam medis tidak sesuai SPM dengan loyalitas pasien kurang baik sejumlah 31 orang (48,4%), sedangkan waktu penyediaan dokumen rekam medis tidak sesuai standart pelayanan minimal (SPM) dengan loyalitas pasien baik sebanyak 7 orang (10,9%). Untuk

waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar pelayanan minimal (SPM) dengan loyalitas pasien kurang baik sejumlah 10 orang (15,6%), sedangkan waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standart pelayanan minimal (SPM) dengan loyalitas pasien baik sebanyak 16 orang (25,0%).

#### 4. PEMBAHASAN

Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sembiring. Hasil penelitian menunjukkan 38 (59,4%) dokumen rekam medis pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sembiring waktu penyediaan tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal(SPM) (>10 menit). Hal ini menunjukkan pelayanan rekam medis di RSUD sembiring masih dibawah standar pelayanan minimal di rumah sakit. Dari hasil wawancara dengan pasien di poliklinik penyakit dalam mereka bisa menunggu 15-20

sampai dokumen rekam medis mereka datang. Dari hasil observasi peneliti di ruang *filling* Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua, berkas susun dalam *box file* yang tertata pada rak yang mengakibatkan petugas sulit dalam pencarian dan pengambilan dikarenakan kondisi berkas yang dimaksud padat dan tidak terlihat nya nomor rekam medis sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen rekam medis pasien pada saat dibutuhkan.

Keterlambatan pencarian dokumen rekam medis sebagian besar dialami pada awal pekan (hari senin, hari selasa, hari rabu). Hal

ini terjadi karena pasien rawat jalan pada hari tersebut jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak daripada jumlah pasien di hari lainnya, sedangkan jumlah petugas penyedia dokumen rekam medis sedikit dan tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penyediaan dokumen rekam. Penyediaan dokumen rekam medis bisa lebih cepat pada akhir pekan dimana pada hari tersebut jumlah kunjungan pasien rawat jalan lebih sedikit dibandingkan dengan awal pekan.

**Loyalitas Pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sembiring**  
Hasil penelitian menunjukkan mayoritas loyalitas pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sembiring adalah kurang baik 41 (64,1%) dari 64 responden. 10 responden mengatakan petugas rekam medis tidak konsisten dengan kualitas mutu pelayanan mereka dari waktu ke waktu. Timbulnya kekecewaan menyebabkan banyak pasien menjadi kurang percaya terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan waktu penyediaan dokumen rekam medis tidak sesuai SPM dengan loyalitas pasien kurang baik sejumlah 31 orang (48,4%), sedangkan Time penyediaan dokumen rekam medis tidak sesuai standar pelayanan minimal dengan loyalitas pasien baik sebanyak 7 orang (10,9%). Untuk waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar pelayanan minimal

(SPM) dengan pasien kurang baik sejumlah 10 orang (15,6%), sedangkan waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar pelayanan minimal (SPM) dengan loyalitas pasien baik sebanyak 16 orang (25,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa waktu penyediaan rekam medis berhubungan dengan loyalitas pasien dimana dari 38 waktu penyediaan tidak sesuai 31 diantaranya menunjukkan loyalitas yang kurang baik. dengan hasil tersebut dapat kita lihat bahwa semakin lama petugas mengantarkan dokumen rekam medis pasien maka pasien akan semakin kurang baik loyalitas nya terhadap pelayanan rumah sakit.

Dari hasil analisis antara waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan loyalitas pasien menggunakan uji Chi-Square di dapat nilai p-value yaitu (0,001) dan nilai Prevalence Ratio (PR) = 2.121. Dengan nilai p-value (0,001) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan loyalitas pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Sembiring Deli Tua Tahun 2021. Nilai Prevalence Ratio (PR) yang didapat yaitu 2.121 menunjukkan angka kecenderungan waktu penyediaan dokumen rekam medis terhadap loyalitas pasien dimana pasien yang waktu penyediaan dokumen rekam medisnya tidak sesuai standart pelayanan minimal (SPM) cenderung 2.121 kali loyalitas kurang baik dibandingkan dengan

pasien yang waktu penyediaan dokumen rekam medisnya sesuai standar pelayanan minimal (SPM). Bagi pasien ketepatan waktu adalah hal terpenting bagi mereka.

Dari hasil wawancara, responden mengatakan mereka akan loyal terhadap rumah sakit jika petugas rekam medis harus mengutamakan pelayanan terhadap mereka dengan cara mempercepat pengantaran dokumen rekam medis sehingga mereka tidak perlu menunggu lama untuk melakukan pemeriksaan dengan dokter. Dari pernyataan kuesioner tentang kepercayaan terhadap konsistensi pelayanan yang diterima pasien mayoritas responden hanya memberikan skor 2, hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan oleh petugas menurun dari waktu ke waktu.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentina (2020) di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan dengan p-value 0,0001 menunjukkan terdapat perbedaan waktu rata-rata penyediaan dokumen rekam medis pada pasien dengan kategori kurang baik.

## 5. KESIMPULAN

1. Mayoritas waktu dalam penyediaan dokumen rekam medis di poliklinik penyakit dalam RSUD Sembiring Deli Tua adalah tidak sesuai SPM yaitu 38 orang atau 59,4% dari 64 responden.
2. Mayoritas loyalitas pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Sembiring Deli Tua adalah kurang baik yaitu 41 orang atau 64,1% dari 64 responden.
3. Dapat hasil yang signifikan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis dengan loyalitas pasien poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2021 dengan p-value =0,001 (p-value<0,05).

## DAFTAR PUSTAKA

- Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit.
- Kristiani, Yeni, Ani Sutriningsih, dan Vita Maryah Adhiyani. 2015. Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang. Jurnal Care Vol 3, No 1. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Lily Widjaya, Modul 1A Manajemen Informasi Kesehatan, Jakarta, 2013 Permenkes 269 tahun 2008 tentang Rekam Medis

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi penelitian kesehatan, Jakarta: RhinekaCipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rhineka Cipta.
- Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis.
- Puti, Widya Chitami. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi. Bandung : Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, 2013.
- Setiawan, Supriadi. Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor : PT IPB Press, 2011.
- Sudrajat, I. 2014. Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2014. Tasikmalaya: Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya: tidak di terbitkan.
- Sugiyono, 2010, Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R &
- Supranto,J,.2011.Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rhineka cipta.
- Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta 2009.
- Setiawan, Supriadi. Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor : PT IPB Press, 2011.
- Yulfa Yulia, Loli Adriani, 2017, Kepuasan pasien, Waktu Tunggu dan Pelayanan rawat jalan.