

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL REKAM
MEDIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI KANDUNGAN
RSIA PURI GALERI BERSALIN KOTA MALANG**

Sandu Siyoto¹, Firstanto Agung Pribadi²
STIKes Surya Mitra Husada
e-mail: siyotos@yahoo.com

ABSTRACT

Minimum service standards of medical records can support improving quality of care in hospitals, namely by charging medical record file quickly and on time as well as the provision of medical records in accordance with the response time specified in Permenkes 129 in 2008. The purpose of this study was to determine the relationship implementation minimum service standards to satisfaction of patient medical records in Gynecology Poli RSLA Puri Galeri Bersalin. This study design was associative with cross sectional approach. The sample in this study was 98 outpatients Gynecology poly taken by simple random sampling technique. Results showed most respondents in Gynecology Poli RSLA Puri Galeri Bersalin get service response time of medical record documents the provision of minimum service standards exceed 10 minutes. Most respondents get service response time completion / occupancy document medical records beyond the standard of service at least 24 hours. While for the variable satisfaction with the services medical record largely on the category of Low. Regression analysis generates sig < a 0.05, which showed no effect of the implementation of minimum service standards for response time ensuring provision of medical records and the response time of occupancy of document in the medical record of the patient's satisfaction.

Keywords: Minimum Service Standards, Medical Records, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Standar pelayanan minimal rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, yaitu dengan melakukan pengisian berkas rekam medis secara cepat dan tepat waktu serta penyediaan rekam medis sesuai dengan respon time yang telah ditetapkan dalam Permenkes 129 tahun 2008. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan implementasi standar pelayanan minimal rekam medik terhadap kepuasan pasien di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin. Desain penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan *crosssectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 pasien rawat jalan poli kandungan yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan *respon time* penyediaan dokumen rekam medik melebihi standar pelayanan minimal 10 menit. Sebagian besar responden mendapatkan layanan *respon time* kelengkapan/ keterisian dokumen rekam medik melebihi standar pelayanan minimal 24 jam. Sedangkan untuk variabel kepuasan terhadap pelayanan rekam medik sebagian besar pada kategori rendah. Hasil analisa regresi menunjukkan ada pengaruh implementasi standar pelayanan minimal respon time penyediaan dokumen rekam medik dan respon time keterisian dokumen rekam medik terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal, Rekam Medik, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi yang menyediakan tempat tidur rawat inap, pelayanan medis dan pelayanan perawatan terus menerus untuk diagnosa dan pengobatan oleh staf medis yang terorganisir (Huffman, 1994). Menurut Rustiyanto (2009), rumah sakit memiliki fungsi utama untuk memberikan perawatan dan pengobatan yang sempurna kepada pasien, baik pasien rawat inap, rawat jalan maupun rawat darurat. Setiap rumah sakit juga harus menyelenggarakan rekam medis.

Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat pasien datang sampai pasien pulang atau meninggal, yang meliputi kegiatan pencatatan data medis pasien dan penanganan berkas rekam medis yaitu kegiatan penyimpanan dan pengambilan kembali berkas rekam medis untuk keperluan peminjaman berkas rekam medis. Menurut Huffman (1994), rekam medis harus dibuat untuk setiap orang yang menerima pelayanan rumah sakit.

Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian berupa pengisian berkas rekam medis secara cepat dan tepat. Apabila dalam pelaksanaan pengisian

berkas rekam medis tidak dilakukan dengan baik, cepat dan tepat maka akan berpengaruh dalam proses pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis. Pengembalian berkas rekam medis ke unit rekam medis menjadi terlambat atau tidak tepat waktu.

Menurut Permenkes No.129 tahun 2008, Standar pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal, tetapi juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal yang ada di rekam medik ada empat, yaitu keterisian rekam medis 1 x 24 jam sejak pasien pulang oleh dokter yang merawat, penyediaan rekam medis rawat jalan dalam waktu ≤ 10 menit, penyediaan rekam medis rawat inap dalam waktu ≤ 15 menit dan kelengkapan keterisian *inform consent*.

RSIA Puri Galeri Bersalin adalah merupakan rumah sakit bersalin dan juga menerima pasien dengan penyakit lain seperti Gigi, Anak dan THT, rumah sakit ini milik Perorangan. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Juni 2015 terhadap hasil analisis yang sudah

dilakukan oleh petugas pelaporan SPM rekam medis diperoleh bahwa laporan hasil pengumpulan data SPM rekam medis, diperoleh hasil bahwa rata-rata pasien menunggu mulai daftar di loket pendaftaran rawat jalan sampai dipanggil di poli yang dituju pasien rata-rata 25 – 40 menit. Akhirnya hal tersebut menyebabkan *respon time* penyediaan dokumen rekam medik pasien mengalami keterlambatan dan banyak pasien yang melakukan komplain karena terlalu lama menunggu di depan poli.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah asosiatif dengan menggunakan pendekatan regresi. Populasi adalah rekam medik pasien rawat jalan poli kandungan. Sampel penelitian adalah sebagian yang mewakili Populasi di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 98 responden. Data dikumpulkan dengan instrumen kuesioner dan dianalisa dengan regresi linier berganda.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

No.	Karakteristik	ΣN	$\Sigma \%$
1	Umur (Th)		
	<20	16	16,3
	21-35	54	55,1
	>35	28	28,6
2	Pendidikan		
	SD	4	4,1
	SMP	10	10,2
	SMA	58	59,2
	PT	26	26,5
3	Pekerjaan		
	Bekerja	37	37,8
	Tidak bekerja	61	62,2
4	Jenis kunjungan		
	Pasien baru	30	30,6
	Pasien lama	68	69,4
5	Jenis pembayaran		
	Umum	90	91,8
	Asuransi	8	8,2
6	Respon time rekam medik		
	<10 menit	22	22,4
	11-20 menit	69	70,4
	>20 menit	7	7,1
7	Respon time kelengkapan isi		
	<24 jam	36	36,7
	>24 jam	62	63,3
8	Kepuasan pasien		
	Tinggi	18	18,4
	Sedang	31	31,6
	Rendah	46	46,9
Total		98	100

Sumber: Hasil analisa data, Tahun 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 98 responden, sebagian besar responden berumur 21-35 tahun, yaitu sebanyak 54 responden (55,1%).

Berpendidikan SMA sebanyak 58 responden (59,2%). Sebagian besar responden tidak bekerja atau hanya sebagai ibu rumah tangga sebanyak 61 responden (62,2%). Responden merupakan pasien lama, sebanyak 68 responden (69,4%). Menggunakan jenis pembayaran umum sebanyak 73 responden (74,5%). Sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan respon time penyediaan dokumen rekam

medik selama 11-20 menit, sebanyak 69 responden (70,4%).

Mendapatkan layanan respon time kelengkapan/keterisian dokumen rekam medik selama > 24 jam, sebanyak 62 responden (63,3%) dan memiliki kepuasan kategori rendah terhadap pelayanan rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin sebanyak 46 responden (46,9%).

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda antara Respon Time Penyediaan Dokumen Rekam Medik (X1), Respon Time Kelengkapan/ Keterisian Dokumen Rekam Medik (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y) di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang.

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (B)	Nilai Signifikan F	Nilai Signifikan t	Keterangan
Konstan	64,148		0,000	Signifikan
Respon Time Penyediaan Dokumen (X1)	-0,466	0,000	0,038	Signifikan
Respon Time Keterisian Dokumen (X2)	-0,885		0,000	Signifikan

Sumber : Data Primer (diolah)

Pada Tabel 2 ditunjukkan bahwa nilai signifikansi uji F = 0,000 < α 0,05 sehingga artinya ada pengaruh yang signifikan antara respon time penyediaan dokumen rekam medik (X1) dan respon time keterisian dokumen (X2) secara serentak terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan nilai signifikansi uji t (X1) = 0,038 dan uji t (X2) = 0,000 < α 0,05 sehingga artinya ada pengaruh yang signifikan antara respon

time penyediaan dokumen rekam medik (X1) dan respon time keterisian dokumen (X2) secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil perhitungan regresi linier berganda menghasilkan persamaan regresi: $Y = 64,148 - 0,466X1 - 0,885X2$ atau $\text{Kepuasan Pasien} = 64,148 - 0,466 \text{ respon time penyediaan dokumen rekam medik} - 0,885 \text{ respon time keterisian dokumen rekam medik}$.

PEMBAHASAN

Respon Time Penyediaan Dokumen Rekam Medik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan respon time penyediaan dokumen rekam medik selama 11-20 menit, yaitu sebanyak 69 responden (70,4%) dari total 98 responden.

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia, dinyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) respon time untuk penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan adalah ≤ 10 menit. Menurut Sabarguna (2008) dokumen rekam medis mutlak diperlukan ketersediaannya karena merupakan rangkuman data pasien selama dirawat di rumah sakit, dengan maksud dapat tercatatnya pelayanan seorang pasien selama dirawat dan diobati di rumah sakit guna menghasilkan suatu diagnosis, jaminan, pengobatan dan hasil akhir. Rustiyanto (2009) menyatakan bahwa dokumen rekam medis bermanfaat untuk melindungi kepentingan hukum pasien maupun instansi pelayanan kesehatan

dalam kasus-kasus gugatan pekerjaan kecelakaan pribadi atau malpraktek.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi bahwa layanan respon time penyediaan dokumen rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang sebagian besar masih belum memenuhi standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan RI. Kondisi ini terjadi disebabkan oleh berbagai faktor, khususnya karena keterbatasan jumlah tenaga rekam medik yang tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poli kandungan.

Respon Time Kelengkapan / Keterisian Dokumen Rekam Medik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan respon time kelengkapan/keterisian dokumen rekam medik selama >24 jam, yaitu sebanyak 62 responden (63,3%) dari total 98 responden.

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia, dinyatakan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) respon time untuk

pengisian dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan adalah ≤ 24 jam. Waktu penyelesaian dokumen rekam medik sangat penting, sebagaimana diungkapkan Abdelhak (2007) bahwa dokumen rekam medis harus diselesaikan pada waktunya dan berisi data yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan pengobatan dan dengan akurat mendokumentasikan hasilnya. Sedangkan menurut Hatta (2008), dokumen rekam medis dinyatakan lengkap keterisiannya bila minimal terisi lengkap lembar ringkasan masuk keluar, anamnesis, tindakan dan diagnosis, *informed consent*, resume medis dan tanda tangan dokter yang merawat. Menurut Mc Gibony (dalam Rustiyanto, 2009), dokumen rekam medik yang direkam secara kronologis, lengkap sejak pasien rawat jalan, darurat rawat inap hingga pulang, maka dapat berguna untuk pendidikan.

Hasil identifikasi layanan respon time kelengkapan/keterisian dokumen rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang sebagian besar masih belum memenuhi SPM yang ditentukan oleh Kementerian Kesehatan RI. Kondisi ini dapat disebabkan karena keterbatasan jumlah tenaga rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori rendah terhadap pelayanan rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang, yaitu sebanyak 46 responden (46,9%). Indikator kepuasan pasien tersebut meliputi: aspek Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kepedulian (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), dan Bukti langsung/berwujud (*Tangibles*).

Kotler (2008) mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Parasuraman dkk, (dalam Tjiptono, 2005) mengungkapkan lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu: (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-

raguan, serta (5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari lima dimensi kualitas jasa tersebut yang berkaitan langsung dengan layanan respon time bagian rekam medik adalah aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Menurut Gonzales (2007), selain aspek medis, aspek non medis dalam pelayanan rumah sakit dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien, termasuk di antaranya adalah pelayanan informasi dan administrasi rekam medis. Kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya.

Hubungan Respon Time Penyediaan Dokumen RM dan Respon Time Kelengkapan / Keterisian Dokumen RM dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa tabulasi silang dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada kecenderungan semakin terpenuhi SPM respon time penyediaan dokumen rekam medik, semakin tinggi kepuasan pasien di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang. Ada pula kecenderungan bahwa

semakin terpenuhi SPM respon time kelengkapan/keterisian dokumen rekam medik, semakin tinggi kepuasan pasien di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi uji $F = 0,000 < \alpha 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara respon time penyediaan dokumen rekam medik (X1) dan respon time keterisian dokumen (X2) secara serentak terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y). Sedangkan nilai signifikansi uji $t (X1) = 0,038$ dan uji $t (X2) = 0,000 < \alpha 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas respon time penyediaan dokumen rekam medik (X1) dan respon time keterisian dokumen (X2) secara parsial terhadap kepuasan Pasien (Y).

Menurut Rustiyanto (2009), nilai guna rekam medis sangat besar. Rekam medis berguna sebagai bukti asuhan keperawatan/tindakan medis yang diterima oleh pasien yang dapat melindungi kepentingan hukum pasien dalam kasus-kasus kompensasi pekerjaan maupun jika terjadi malpraktek. Sedangkan bagi instansi pelayanan kesehatan, rekam medis berguna sebagai data yang menjadi acuan dalam asuhan keperawatan, biaya pelayanan medis pasien dan data-data untuk untuk penelitian dan pendidikan. Penyediaan dan kelengkapan dokumen rekam medis akan menunjang tertib administrasi dalam

rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa adanya dukungan dari suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tertib administrasi di rumah sakit tidak akan berhasil seperti yang diharapkan. Menurut Haryatun dan Sudaryanto (2008), salah satu indikator mutu pelayanan adalah respon time (waktu tanggap), dimana merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil. Respon time pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan medis saja, melainkan juga didukung oleh komponen operasional lainnya seperti pelayanan loket, laboratorium, radiologi, dan farmasi. Departemen pelayanan rumah sakit yang paling sering disorot dalam hal kualitas respon time-nya adalah bagian rekam medis. Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 SPM penyediaan dokumen rekam medik rawat jalan adalah ≤ 10 menit dan SPM pengisian dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan adalah ≤ 24 jam. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan kesehatan lebih berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa pencapaian SPM respon time dokumen rekam medik sangat berpengaruh besar pada kepuasan pasien. Hal ini terbukti melalui hasil penelitian ini

yang menyatakan bahwa respon time penyediaan dan kelengkapan dokumen rekam medik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang. Sebagian besar respon time pelayanan rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang tidak dapat memenuhi standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Keterlambatan respon time membuat pasien poli kandungan merasa kecewa karena harus menunggu lama untuk memperoleh pelayanan tindakan medis. Terutama pasien ibu hamil yang paling merasa berat jika harus menunggu lama di loket antrian pendaftaran maupun loket pembayaran. Demikian kondisi pasien dengan kegawatan tertentu akan terdampak keterlambatan pemberian tindakan medis jika respon time rekam medik terlalu lama. Oleh sebab itu manajemen RSIA Puri Galeri Bersalin Malang perlu melakukan kajian beban kerja staf rekam medik agar dapat membuat perencanaan jumlah staf rekam medik yang sesuai kebutuhan

KESIMPULAN

1. Sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan respon time

- penyediaan dokumen rekam medik selama 11-20 menit, yaitu sebanyak 69 responden (70,4%).
2. Sebagian besar responden di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin mendapatkan layanan respon time kelengkapan/keterisian dokumen rekam medik selama > 24 jam, yaitu sebanyak 62 responden (63,3%).
 3. Sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori rendah terhadap pelayanan rekam medik di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin, yaitu sebanyak 46 responden (46,9%).
 4. Terdapat hubungan Respon Time Penyediaan Dokumen Rekam Medik dan Respon Time Keterisian Dokumen Rekam Medik dengan Kepuasan Pasien. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi $< \alpha 0,05$.

Saran

1. Bagi Manajemen RSIA Puri Galeri Bersalin Malang
Diharapkan untuk membuat aturan kebijakan Direktur RSIA Puri Galeri Bersalin sebagai pedoman pelaksanaan standar pelayanan minimal rekam medik dan pedoman dalam melakukan kontrolling.
Diharapkan untuk melakukan kajian beban kerja staf rekam medik untuk menentukan apakah perlu menambah

staf rekam medik untuk menyesuaikan dengan jumlah pasien rawat jalan, khususnya di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang.

2. Bagi Staf Rekam Medik
Diharapkan untuk meningkatkan kinerja dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, khususnya di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Malang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dengan meneliti tentang analisa kebutuhan tenaga kerja di bagian rekam medik RSIA Puri Galeri Bersalin Malang atau meneliti hubungan implementasi standar pelayanan minimal rekam medik terhadap kepuasan pasien di lokasi penelitian rumah sakit umum negeri atau rumah sakit pemerintah.

REFERENSI

- Abdelhak .2007. *Health Information Management of Strategic Resource*. USA: W.B. Saunders Company
- Hatta, G.R. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press.

- Huffman, EK. 1994. *Health Information Management*. Illinois: Physicians Record Company.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Rustiyanto, E. 2009. *Etika Profesi Perkam Medis & Informasi Kesehatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sarbaguna, Boy. 2008. *Analisis Data pada Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Undang-undang RI. 2009. *Undang-undang RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Undang-undang RI.