



Bali Medika Jurnal Vol 9 No 3, 2022: 222-234

Bali Medika Jurnal.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. (CC BY 4.0)



Submitted 4 April 2021

Reviewed 15 December 2021

Accepted 20 December 2022

Tingkat kepuasan rekam medis: pengetahuan pasien dan kualitas layanan di masa pandemi covid-19

Medical record satisfaction level: patient knowledge and service quality in the covid-19 pandemi

Deva Eddy Romansyah¹, Luh Yulia Adiningsih²

Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kartini Bali, Indonesia

devagodoh@gmail.com

ABSTRAK

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Masa Pandemi Covid-19 Di RSUD Kabupaten Klungkung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan kuantitatif, populasi pada penelitian ini adalah 958 responden, teknik sampling yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan cara accidental sampling. Jumlah sampel yang didapat sesuai dengan perhitungan rumus yaitu 91 sampel, Uji statistic dalam penelitian ini menggunakan uji Fisher Exact Test yang sebelumnya dilakukan uji Chi Square test (chi kuadrat) dengan taraf signifikasi (α) yang digunakan 10%, Dimana dapat disimpulkan bahwa bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

Kata Kunci: Pengetahuan Pasien; Kualitas Pelayanan; Rekam Medis; Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

In the era of globalization, excellent service is a major element in hospitals and health units. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. Hospital is a form of health service organization that is comprehensive in nature, covering promotive, preventive, curative and rehabilitative aspects. Hospital is one of the services which in carrying out its activities, cannot be separated from the development of science and technology. To find out the Knowledge and Quality of Medical Record Services on the Satisfaction Level of Outpatients during the Covid-19 Pandemic at the Klungkung District Hospital. The method used in this research is analytic observational with a quantitative approach, the population in this study was 958 respondents, the sampling technique used was Non-Probability Sampling by means of accidental sampling. The number of samples obtained was in accordance with the calculation formula, namely 91 samples, the statistical test in this study used the Fisher Exact Test which was previously carried out by the Chi Square test (chi squared) with a significance level (α) used 10%, which can be concluded that H_0 rejected, meaning that there is a relationship between knowledge and quality of medical record services on the level of outpatient satisfaction during the Covid-19 pandemic at the Klungkung District Hospital.

Keywords: *Patient's Knowledge; Service Quality; Medical Record; Outpatient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan Rumah Sakit lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat (Anjaryani, W.D, 2009). Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan kesehatan (puskesmas, rumah sakit) untuk menunjang kesehatannya dan mendapatkan tingkat kepuasan tentang masalah kepuasan yang dimiliki oleh individu.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestic (nasional) maupun di pasar internasional atau global. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya (Supranto, 2006). Konsumen memang seharusnya mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan mutu dan tujuan sebuah perusahaan demi mendapatkan hasil yang dinilai baik oleh masyarakat contohnya masalah kesehatan, dimana perusahaan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit yang berada di Indonesia hingga dunia yang selalu memberikan sebuah pelayanan yang optimal demi mendapatkan kualitas pelayanan yang professional oleh tenaga medis yang berada di rumah sakit tersebut dimana memiliki tingkat pengetahuan dibidang masing-masing.

Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini menjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pendidikan itu sendiri dipengaruhi oleh faktor pendidikan formal, pengetahuan sangat erat hubungannya dengan pendidikan dan diharapkan bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Pengetahuan seseorang tentang suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negative. Kedua aspek ini yang akan menentukan sikap seseorang, semakin banyak aspek positif dan objek yang diketahui maka akan menimbulkan sikap semakin positif terhadap objek tertentu. Menurut teori WHO (World Health Organization) yang dikutip oleh Notoatmodjo 2007, salah satu bentuk objek kesehatan dapat dijabarkan oleh pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman sendiri (Wawan dan Dewi, 2011).

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (value) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang berubah . (Gunawan dan Djati, 2011).

Setelah dilakukan studi pendahuluan terkait penelitian diatas didapatkan hasil dari 10 pasien serta keluarga pasien terkait pendapat mereka serta observasi bahwa terjadi beberapa kasus terkait pelayanan yang kurang puas terhadap perekam medis di poli rawat jalan yang dimana pasien mengalami kesulitan dalam pendaftaran serta terhambatnya pelayanan karena rekam medis belum ditemukan sehingga pasien mengalami kemunduran pemeriksaan dan mengakibatkan komplikasi pada pasien itu sendiri, yang dimana seharusnya pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan no antrian dan sesuai dengan pendaftaran yang diawal.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien adalah pada penelitian sebelumnya penulis mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan dua variabel yaitu kualitas layanan dan loyalitas pasien. Dimana kualitas layanan yang diterima pasien selama mengikuti perawatan di Rumah Sakit, yang terdiri dari tampilan fisik (*tangible*), empati (*empaty*), kehandalan (*reliable*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) sangat berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien yang mengarah kepada kepuasan pasien sehingga pasien berkomitmen untuk setia berobat serta tetap melakukan permintaan jasa perawatan secara konsisten, yang terdiri dari kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological commitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word-of-mouth*), dan kerjasama yang baik (*cooperation*).

Sedangkan pada penelitian ini, pendekatan *cross-sectional* digunakan untuk mempelajari dinamika antara dua variabel yaitu variabel *dependent* (pengetahuan dan kualitas pelayanan) dan variabel *independent* (tingkat kepuasan pasien). Dimana kedua variabel tersebut digunakan untuk menemukan apakah pengetahuan yang dimiliki oleh pasien mempengaruhi

penilaiannya terhadap kualitas layanan dan secara langsung menunjukkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini noveltis atau temuan yang ingin diangkat adalah bagaimana pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien yang pada penelitian sebelumnya telah ditemukan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien. Namun, pada penelitian ini dari variabel *dependent* (pengetahuan dan kualitas pelayanan) yang pada penelitian sebelumnya tidak digunakan akan dianalisis lebih jauh mengenai pengaruhnya terhadap variabel *independent* (kepuasan pasien) tanpa menggunakan variabel lain yaitu loyalitas pasien Oleh karena itu, peneliti mengambil judul seperti diatas untuk menentukan apakah ada hubungan antara pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Klungkung.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu dengan metode pendekatan cross sectional. Pendekatan cross sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika antara variabel dependen (pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis) dan variabel independent (tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 Di RSUD Kabupaten Klungkung) dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach) yang artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan pada waktu yang sama. Dimana jumlah populasi pada penelitian ini adalah 958 orang pasien. Sampel yang akan didapatkan sesuai dengan perhitungan rumus yaitu 91 sampel, Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan cara accidental sampling. Sugiyono (2010) menjelaskan accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Tehnik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara Peneliti ini akan mengambil data dengan cara wawancara langsung dengan responden. Wawancara dilakukan langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner untuk melakukan pengambilan data serta melakukan wawancara di poli spesialis. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu kuesioner dilakukan uji validitas dimana validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrument dalam mengumpulkan data, (Nursalam, 2011) sedangkan reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali-kali dengan waktu yang berlainan, (Nursalam, 2011). Dimana peneliti menggunakan pertanyaan kuesioner dari buku (Wawan dan Dewi 2011) dan peneliti memodifikasi pertanyaan tersebut kemudian peneliti akan mengambil 20 orang untuk dijadikan responden dalam pengujian uji validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan butiran pertanyaan yang benar – benar valid untuk dilakukan penelitian. Reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak Dimana kuesiner sudah dilakukan uji validitas dimana dikatakan valid jika nilai item >0,49 dengan melihat R tabel serta menggunakan tingkat kesalahan 10 % dan dikatakan reliabilitas jika item mencapai nilai 0.89-1 dikatakan sangat reliabel dimana peneliti

menggunakan 20 responden, untuk melakukan pengujian dengan menggunakan rumus: “Product Moment” (Sugiyono, 2011).

Uji statistic dalam penelitian ini menggunakan uji Fisher Exact Test yang sebelumnya dilakukan uji Chi Square test (chi kuadrat) dengan taraf signifikasi (α) yang digunakan 10% (Sugiyono, 2010). Peneliti menggunakan uji Fisher Exact Test, dimana nilai expected count kurang dari 5. Keputusan:

Bila $p \text{ value} < \alpha$ H_0 ditolak, berarti data sampel mendukung adanya hubungan yang bermakna (signifikan). Artinya ada hubungan antara pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

Bila $p \text{ value} > \alpha$ H_0 diterima, berarti data sampel tidak mendukung adanya hubungan yang bermakna. Artinya tidak ada hubungan antara pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

HASIL DAN DISKUSI

HASIL

Table 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

	Karakteristik Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	< 20 Tahun	6	6.6
	20-35 Tahun	49	53.8
	> 35 Tahun	36	39.6
	Total	91	100.0
Pendidikan	SD	3	3.3
	SMP	10	11.0
	SMA	31	34.1
	Pendidikan Tinggi	47	51.6
	Total	91	100.0
Pekerjaan	Swasta	20	22.0
	Buruh	11	12.1
	PNS/POLRI/ABRI	40	44.0
	Wiraswasta	18	19.8

IRT	2	2.2
Total	91	100.0

Berdasarkan tabel 1. di atas, diketahui bahwa umur pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar memiliki umur 20-25 tahun sebanyak 49 (53.8%) responden. Pendidikan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar menempuh pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 47 (51.6%) responden, dan pekerjaan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar bekerja sebagai PNS/POLRI/ABRI sebanyak 40 (44.0%) responden.

Table 2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	75	82.4
Cukup	16	17.6
Total	91	100.0

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa pengetahuan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 75 (82.4) responden dan tidak ada yang memiliki pengetahuan kurang.

Table 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	82	90.1
Buruk	9	9.9
Total	91	100.0

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 3 di atas, diketahui bahwa kualitas pelayanan rekam medis pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten

Klungkung sebagian besar memiliki kualitas yang baik sebanyak 82 (90.1%) responden dan yang buruk sebanyak 9 (9.9%) responden.

Table 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	83	91.2
Buruk	8	8.8
Total	91	100.0

Sumber : Data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4 di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 83 (91.2%) responden dan yang buruk sebanyak 8 (8.8%) responden.

Hasil analisis bivariat hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 5. Hubungan Pengetahuan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung

Pengetahuan Pasien	Tingkat Kepuasan				Total		P
	Baik		Buruk		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	74	81.3	1	1.1	75	82.4	0.000
Cukup	9	9.9	7	7.7	16	17.6	
Total	83	91.2	8	8.8	91	100	

Sumber : Data primer diolah tahun 2020

Hasil dari tabulasi silang pada tabel 5, diketahui bahwa pengetahuan pasien dengan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 74 (81.3%) orang. Pengetahuan pasien dengan kategori cukup sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 9 (9.9%) orang.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Fisher Exact Test hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-

19 di RSUD Kabupaten Klungkung diperoleh P sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

Table 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

Kualitas Pelayanan Rekam Medis	Tingkat Kepuasan				Total		P
	Baik		Buruk		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	82	90.1	0	0.0	75	82.4	0.000
Buruk	1	1.1	8	8.8	16	17.6	
Total	83	91.2	8	8.8	91	100	

Sumber : Data primer diolah tahun 2020

Hasil dari tabulasi silang pada tabel 6, diketahui bahwa kualitas pelayanan rekam medis dengan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 82 (90.1%) orang. Kualitas pelayanan rekam medis dengan kategori buruk sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori buruk sebanyak 8 (8.8%) orang.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Fisher Exact Test hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung diperoleh P sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

DISKUSI

Dari 91 responden yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian, dimana mayoritas berumur 20-35 tahun sebanyak 49 (53.8%) responden, usia yang memiliki umur <20 tahun sebanyak 6 (6.6%) responden, dan usia yang berumur > 35 tahun sebanyak 36 (39.6%) responden. Usia 20-35 tahun merupakan usia yang reproduktif, sehingga pada usia reproduktif inilah dapat memotivasi diri untuk memperoleh pengetahuan dan informasi yang lebih luas, sedangkan yang kurang dari 20 tahun secara psikologis belum memiliki kepribadian yang matang, sehingga memiliki emosi yang masih labil dan belum dapat memecahkan suatu masalah secara baik. Usia > 35 tahun merupakan usia yang matang dan memiliki pengalaman yang lebih luas, meskipun demikian daya ingat pasien akan semakin

berkurang seiring bertambahnya umur yang dikatakan sudah tidak reproduktif lagi. Hal ini didukung oleh teori Huclok (1998) yang dikutip dalam buku Wawan dan Dewi (2010), semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

Menurut Notoatmodjo (2003), Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku seseorang akan pola hidup terutama dalam memotivasi untuk sikap berperan serta dalam pembangunan. Dari 91 responden yang diteliti, dimana mayoritas berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 47 (51.6%) responden, sedangkan yang lainnya dengan pendidikan SD sebanyak 3 (3.3%) responden, SMP sebanyak 10 (11%) responden, dan SMA sebanyak 31 (34.1) responden. Hal ini didukung oleh teori (Nursalam, 2003), pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi terutama mengenai pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis pada unit rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung. Sebaliknya, pendidikan yang kurang akan menghambat penyerapan informasi yang didapat oleh seseorang.

Dari 91 responden yang diteliti, mayoritas memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 40 (44.4%) responden, sedangkan yang lainnya yaitu bekerja sebagai swasta sebanyak 20 (22%) responden, buruh sebanyak 11 (12.1) responden, Wiraswasta sebanyak 18 (19.8 %) responden, IRT sebanyak 2 (2.2%) responden, dan tidak ada responden yang bekerja sebagai pedagang. Karakteristik responden ini tentunya akan berhubungan pengetahuan dan kualitas pelayanan rekam medis pada unit rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Latipun (2004), bahwa dengan bekerja seseorang akan memiliki pengetahuan lebih luas daripada seseorang yang tidak bekerja, karena dengan bekerja seseorang akan mempunyai banyak informasi dan pengetahuan.

Pengetahuan adalah hasil dari “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Notoatmodjo, 2003). Pengetahuan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung terbentuk dengan baik setelah pasien melakukan penginderaan terhadap sumber informasi dan pengetahuan yang tepat baik melalui sosial media maupun protokol yang harus di patuhi pada masa pandemi Covid-19 ini.

Untuk mengetahui tolak ukur pengetahuan yang dimiliki oleh pasien digunakan skala yang bersifat kualitatif. Pengetahuan seseorang dapat diketahui dan diinterpretasikan menjadi tiga kategori yaitu; baik (hasil presentase 76% - 100%), cukup (hasil presentase 56% - 75%), dan kurang (hasil presentase < 65%), (Wawan dan Dewi, 2011).

Dari 91 responden yang diteliti, mayoritas pasien memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 75 (82.4%) responden, sedangkan yang memiliki pengetahuan cukup 16 (17.6%) responden, dan tidak ada yang memiliki pengetahuan kurang. Tingkat pengetahuan pasien dengan kategori baik sebanyak 75 (82.4%) responden ini dikarenakan oleh faktor usia, pendidikan yang semakin tinggi semakin baik tingkat pengetahuannya, serta pekerjaannya sehingga lebih mudah menyerap informasi baik dari lingkungan pekerjaan, tempat tinggal maupun pengalaman terhadap pelayanan rekam medis yang diberikan ketika melakukan pemeriksaan rawat jalan

di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

Menurut Notoatmodjo (2010), pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai enam tingkatan, dimana responden dalam penelitian ini sudah mencakup ke enam tingkatan tersebut yaitu sampai dengan tahap evaluasi yaitu pasien sadar penuh dan me penerapkan 3M (menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan) dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Disamping itu petugas kesehatan juga mampu menangani keluhan-keluhan pasien.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis. Pelayanan yang diberikan kepada pasien harus terdokumentasikan ke dalam rekam medis. Dari 91 responden yang diteliti, mayoritas pasien memiliki kualitas yang baik sebanyak 82 (90.1%) responden, sedangkan yang memiliki kualitas buruk sebanyak 9 (9.9%) responden.

Kualitas pelayanan rekam medi tidak hanya dilihat dari pendaftaran rawat jalan saja, namun bagian-bagian dari instalasi rekam medis yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien yang meliputi pendaftaran rawat jalan, rawat inap, IGD, pelayanan distribusi rekam medis, dan elepasan informasi perlu mendapatkan perhatian (Sugiarto, 2020). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Umbroh, dkk (2012), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 82 (90.1%) responden dan kategori buruk sebanyak 9 (9.9%) responden. Tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 82 (90.1%) responden ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rivai (2011) didalam jurnal Nahrishah, E and Imelda, S (2015), yang menyatakan bahwa semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung didapatkan hasil bahwa pengetahuan pasien dengan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 74 (81.3%) orang. Pengetahuan pasien dengan kategori cukup sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 9 (9.9%) orang.

Pengetahuan yang dimiliki oleh pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik pengetahuan yang dimiliki seseorang maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit, sebaliknya semakin kurang pengetahuan yang ia miliki maka tingkat ketidakpuasan akan semakin tinggi atau dapat dikatakan semakin buruk. Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut

seseorang akan memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan yang kemudian pilihan yang ia pilih akan menimbulkan suatu perasaan puas maupun tidak puas atau baik maupun buruk (Layuk, 2017).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Fisher Exact Test hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung diperoleh P sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Layuk (2017), bahwa pengetahuan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar dengan nilai signifikan 0.003. Semakin tinggi pengetahuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap RS. Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai analisis kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan rekam medis dengan kategori baik sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori baik sebanyak 82 (90.1%) orang. Kualitas pelayanan rekam medis dengan kategori buruk sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dalam kategori buruk sebanyak 8 (8.8%) orang.

Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Susatyo Herlambang, 2016). Menurut Kotler (2012), menyebutkan lima indikator kualitas layanan, yaitu : bukti fisik (Tangible), empati (Empathy), kehandalan (Reliability), cepat tanggap (Responsiveness), dan jaminan (Assurance). Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Diana (2010), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya

Salah satu faktor penting yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah rekam medis. Mulai dari tahap awal hingga akhir. Karena rekam medis merupakan tempat pertama yang didatangi pasien. Hal ini memberikan kesan yang mendalam bagi pasien. Baik itu pandangan dari pasien apakah kualitas pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit baik atau tidak, tentu akan berdampak pada kepuasan pasien. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji Fisher Exact Test hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat

jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung diperoleh P sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2019), mengenai hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang menyatakan bahwa Terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai pearson correlation yaitu 0,458 yang berarti korelasi dikatakan sedang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung, sebagian besar responden berumur 20-35 tahun sebanyak 49 (5.8%) responden, pendidikan responden sebagian besar menempuh pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 47 (51.6) responden, dan pekerjaan pasien sebagian besar bekerja sebagai PNS sebanyak 40 (44%) responden. Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 75 (82.4) responden Kualitas pelayanan rekam medis pasien rawat jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar memiliki kualitas yang baik sebanyak 82 (90.1%) responden. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Di Masa Pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 83 (91.2%) responden. Ada hubungan pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung dengan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0,05$. Ada hubungan kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di masa pandemi Covid-19 di RSUD Kabupaten Klungkung dengan hasil analisis P sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil dari analisis dan kesimpulan maka sebagai bahan masukan terhadap Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Rekam medis Terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di poli spesialis RSUD Klungkung, maka penulis memberikan beberapa saran – saran sebagai berikut:

1. Agar memberikan pelayanan secara professional sesuai dengan standar operasional prosedur disarankan tenaga kesehatan terutama rekam medis mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien demi memberikan kepuasan yang mereka inginkan secara optimal.
2. Meningkatkan standar kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan rekam medis dengan menerapkan standar operasional prosedur, petugas rekam medis mampu memberikan informasi, pelayanan secara baik serta sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh perekam medis untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang. Tesis. <https://doi.org/10.14710/empati.2016.15078>
- Doda.D. V, Umbroh. Dkk, (2012). Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di instalasi rawat inap rumah sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. Manado. Jurnal. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Elim Layuk, Hasmin T., Ihksan K, (2017). Pengaruh Pengetahuan Sikap dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar. Makassar. Jurnal Mirai Management. <https://doi.org/10.36728/jg.v2i2.2176>
- Gunawan Ketut dan Djati S. Pantja (2011). Kualitas layanan dan loyalitas pasien (studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). Singaraja. Bali. Jurnal. <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Kadir, I, Tamsah. H dan Layuk Elim, 2017. Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar. Jurnal Mirai Management volume 2.. <https://doi.org/10.36728/jg.v2i2.2176>
- Nursalam, (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika. Edisi 2.
- Notoatmodjo, S. (2010). Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi. Jakarta: Rineka cipta.
- Notoatmodjo, (2010). Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi. Jakarta. Rineka Cipta. Edisi Revisi 2010.
- Sari Irine Diana, (2010). Manajemen Pemasaran Usahan Kesehatan. Yogyakarta. Nuha Medika.
- Sudigdo dan Sofyan, (2011). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis, Jakarta: CV. Sagung Seto. Edisi ke-4.
- Sugiyono. (2011). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Wawan dan Dewi, (2011). Teori Dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuha Medika.