

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN WAKTU PENYEDIAAN
DOKUMEN REKAM MEDIS RAWAT JALAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSUD ARJAWINANGUN TAHUN 2024**

GIATRI ANANDA KHAERUNISA
NIM: P2.06.37.1.21.006

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024



KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

HUBUNGAN WAKTU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD ARJAWINANGUN TAHUN 2024

GIATRI ANANDA KHAERUNISA
NIM: P2.06.37.1.21.006

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. H. Bambang Sumardi, MM, MARS selaku Direktur RSUD Arjawinangun
2. Nurlaelah, S.Tr selaku Kepala Rekam Medis RSUD Arjawinangun
3. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
4. Bapak H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes. Tasikmalaya.
5. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
6. Ibu Elfi, SST, MPH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Ibu Suhartini, SKM, M.Kes dan Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen penguji yang turut membimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasehat, kesabaran yang luar biasa serta dukungan kepada penulis.
9. Kucing saya Cimeng dan anak-anaknya yang di rumah, kucing oyen di kosan, milo dan teman-teman di kampus yang sudah menjadi penyemangat penulis.
10. Teman-teman kelas 3A program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon angkatan 2021 yang turut serta saling menyemangati satu sama lain.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu namun tidak mengurangi rasa hormat.
12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan KTI ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penyusun menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna. Oleh sebab itu penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Cirebon, 29 Desember 2023

Penulis

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis Informasi dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2024

GIATRI ANANDA KHAERUNISA

**HUBUNGAN WAKTU PENYEDIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS
RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD
ARJAWINANGUN TAHUN 2024**

77 Hal, V Bab, 20 tabel, 2 Gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Menurut Kepmenkes nomor 129 Tahun 2008 waktu menyediakan dokumen rekam medis pasien rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit (≤ 10 menit), Penyediaan dokumen rekam medis dihitung mulai saat pasien selesai registrasi pendaftaran sampai dokumen rekam medis tersebut tersedia di poli. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, dan akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Tujuan: Mengetahui hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Tahun 2024.

Jenis penelitian: Deskriptif dengan metode kuantitatif menggunakan desain *cross sectional*. Pengumpulan data melalui observasi terhadap 100 dokumen rekam medis dan membagikan kuesioner kepada 100 pasien rawat jalan. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Analisis data menggunakan analisis *univariat* dan *bivariat*.

Hasil penelitian: Penyediaan dokumen rekam medis yang tepat 89 (89%) dan dokumen rekam medis yang tidak tepat 11(11%), pasien yang merasakan puas 60 (60%) dan pasien yang merasa tidak puas 40 (40%). Hasil dari *uji chi square* didapatkan *P-Value* 0,751.

Kesimpulan: Tidak ada hubungan antara waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun.

Kata Kunci: penyediaan, dokumen rekam medis, kepuasan pasien, rawat jalan

Daftar Pustaka: 26 (2006-2023)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records Health Information and Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Cirebon
2024

GIATRI ANANDA KHAERUNISA

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE TIME OF PROVIDING
OUTPATIENT MEDICAL RECORD DOCUMENTS AND THE LEVEL OF
PATIENT SATISFACTION AT ARJAWINANGUN HOSPITAL IN 2024**

77 Pages, V Chapters, 20 Tables, 2 Figures, 7 Appendices

ABSTRACT

Background: According to Kepmenkes number 129 of 2008, the time to provide medical record documents for outpatients is less than 10 minutes (≤ 10 minutes), the provision of medical record documents is calculated from the time the patient finishes registration until the medical record documents are available at the poly. Service speed is one of the factors that can show good service quality, and will have an influence on the level of patient satisfaction.

Objective: To determine the relationship between the time of providing outpatient medical record documents and the level of patient satisfaction at Arjawinangun Hospital in 2024.

Type of research: Descriptive with quantitative methods using cross sectional design. Data collection through observation of 100 medical record documents and distributing questionnaires to 100 outpatients. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis using univariate and bivariate analysis.

Results: The provision of appropriate medical record documents 89 (89%) and inappropriate medical record documents 11 (11%), patients who feel satisfied 60 (60%) and patients who feel dissatisfied 40 (40%). The results of the chi square test obtained a P-value of 0.751.

Conclusion: There is no relationship between the provision time of outpatient medical record documents and the level of patient satisfaction at Arjawinangun Hospital.

Keywords: provision, medical record documents, patient satisfaction, outpatient care

Bibliography: 26 (2006-2023)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teoritis.....	8
1. Rumah Sakit	8
2. Rawat Jalan	9
3. Rekam Medis	11
4. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (SPM)	13
5. Kepuasan Pasien.....	14
B. Kerangka Teori	19

C. Kerangka konsep	20
D. Hipotesis	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional	23
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	24
G. Pengolahan Data	26
H. Analisis Data	27
I. Etika Penelitian	28
J. Jalannya Penelitian	29
K. Keterbatasan Penelitian	29
L. Jadwal Penelitian	30
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Analisis Univariat.....	31
2. Analisis Bivariat	39
B. Pembahasan	41
1. Gambaran waktu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan di RSUD Arjawinangun.....	41
2. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun	42
3. Hubungan waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun	43
BAB V	46
PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2 Standar Pelayanan Rekam Medis.....	13
Tabel 3 Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan.....	14
Tabel 4 Definisi Operasional.....	24
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan.....	31
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan di Rawat Jalan Menurut Dimensi Tangible.....	32
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Tangible.....	33
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan di Rawat Jalan Menurut Dimensi Reliability	34
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Reliability.....	35
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan di Rawat Jalan Menurut Dimensi Responsiveness.....	35
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Responsiveness	36
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan di Rawat Jalan Menurut Dimensi Assurance.....	36
Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Assurance	37
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan di Rawat Jalan Menurut Dimensi Emphaty.....	37
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Emphaty	38
Tabel 18 Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien di RSUD Arjawinangun.....	39
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun Tahun 2024	39
Tabel 20 Crosstabulasi Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Arjawinangun	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien.....	19
Gambar 2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Lembar Identitas
- Lampiran 2** Lembar Kuesioner
- Lampiran 3** Lembar Observasi
- Lampiran 4** Hasil SPSS
- Lampiran 5** Surat balasan dari RSUD Arjawinangun
- Lampiran 6** Daftar Hadir
- Lampiran 7** Rekap Excel

DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
WHO	: <i>World Health Organization</i>
MENKES	: Menteri Kesehatan
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSIA	: Rumah Sakit Ibu dan Anak
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
SPSS	: <i>Statistic Product and Service Solution</i>
Depkes	: Departemen Kesehatan