

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN WAKTU  
PENYEDIAAN REKAM MEDIS DENGAN KEPUASAN  
PASIEEN PADA UNIT TPPRJ DI RUMAH SAKIT CIREMAI  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**



**SITI KOMARIAH  
P2.06.37.1.19.037**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI  
KESEHATAN CIREBON  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Karakteristik Pasien dan Waktu Penyediaan Rekam Medis Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ Di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2022” ini tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Letkol CKM dr. Andre Novan, selaku Direktur Rumah Sakit Ciremai;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
5. Nunung Ernawati, A.md.PK, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Ciremai;
6. Srie Indah Utami, A.Md.RMIK, selaku petugas Ketidاكلengkapan Pengisian Catatan Medis (KLPCM) Rumah Sakit Ciremai yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
7. Mustara, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Kedua Orangtua, yang telah memberikan bantuan, motivasi, doa yang tulus dan dukungan moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
9. Fatikha dan Nadia Aisyah yang telah menjadi *support system* yang hebat demi terselesaikannya masa perkuliahan ini;
10. Alfi Syahr dan Hilda Nurul Hidayah teman satu bimbingan yang telah membantu dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan tugas selanjutnya. Penulis berharap bahwa semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

*Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me never quitting for just being me at all time.*

Cirebon, Mei 2022

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Tasikmalaya  
2022**

**SITI KOMARIAH**

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN WAKTU PENYEDIAAN  
REKAM MEDIS DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA UNIT TPRJ DI  
RUMAH SAKIT CIREMAI TAHUN 2022**

**ABSTRAK**

Waktu penyediaan rekam medis menjadi salah satu penilaian agar pelayanan rekam medis memiliki mutu yang baik. Apabila waktu penyediaan rekam medis tidak tepat, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran rawat jalan menurun dan berpengaruh pada rasa kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan waktu penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien pada unit pendaftaran rawat jalan Di RS Ciremai tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah *cross sectional* dengan jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan merupakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan karakteristik pasien adalah perempuan 53%, kategori umur dewasa akhir (36-45 tahun) 31%, pendidikan SMA 57% dan sumber biaya pengobatan menggunakan BPJS 68%. Waktu penyediaan rekam medis 58% disediakan dalam kategori tidak tepat, dikatakan tidak tepat karena waktu penyediaan melebihi standar minimal yakni >10 menit. Selain itu 80% pasien merasa puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Hasil uji *chi square* menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel jenis kelamin, umur, pendidikan, sumber biaya pengobatan dan waktu penyediaan rekam medis dengan kepuasan pasien, namun terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Waktu Penyediaan Rekam Medis, Kepuasan Pasien.

**Ministry of Health Indonesian Republic  
Health Polytechnic of Tasikmalaya  
Study Program of Medical Record and Health Information  
2022**

**SITI KOMARIAH**

**RELATIONSHIP OF PATIENT CHARACTERISTICS AND TIME OF  
MEDICAL RECORD PROVISION WITH PATIENT SATISFACTION IN  
THE TPPERJ UNIT AT HOSPITAL CIREMAI IN 2022**

**ABSTRACT**

The time of providing medical records is one of the assessments so that medical record services have good quality. If the timing of providing medical records is not appropriate, then patient satisfaction with services at outpatient registration decreases and affects the patient's sense of trust in the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between patient characteristics and the time of providing medical records with patient satisfaction at the outpatient registration unit at Ciremai Hospital in 2022. This type of research was cross sectional with a sample of 100 respondents. Collecting data using observation and questionnaires. The analysis used is univariate and bivariate analysis. The results of this study showed that the patient characteristics were female 53%, the category of late adult age (36-45 years) 31%, high school education 57% and the source of medical expenses using BPJS 68%. The time for providing 58% of medical records was provided in the inappropriate category, said to be inappropriate because the provision time exceeded the minimum standard of >10 minutes. In addition, 80% of patients are satisfied with the outpatient registration service. The results of the chi square test showed that there was no relationship between the variables of gender, age, education, source of medical expenses and the time of providing medical records with patient satisfaction, but there was a relationship between education and patient satisfaction.

**Keyword :** Medical Record Preparation Time, Patient Satisfaction

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum .....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Tempat Penelitian .....	6
2. Bagi Akademik.....	6
3. Bagi peneliti .....	6
4. Bagi Peneliti lainnya .....	6
E. Keaslian penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Teoritis .....	10
1. Rumah Sakit .....	10

2. Rekam Medis.....	16
3. Kepuasan pasien.....	20
4. Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.....	26
5. Karakteristik Pasien.....	27
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sempel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	33
D. Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional.....	35
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	38
1. Instrumen Penelitian.....	38
2. Cara pengumpulan data.....	38
G. Pengolahan Data.....	39
H. Analisis Data.....	40
I. Etika Penelitian.....	41
J. Keterbatasan Penelitian.....	42
K. Jadwal Penelitian.....	43
<b>BAB IV.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian.....	44

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Ciremai .....	44
2. Analisis Hasil Penelitian .....	47
B. Pembahasan .....	54
1. Gambaran Karakteristik Pasien Pada Unit TPPRJ .....	54
2. Gambaran Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Pada Unit TPPRJ	56
3. Gambaran Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	57
4. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ.	57
5. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	58
6. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	59
7. Hubungan Sumber Biaya Pengobatan dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	59
8. Hubungan Waktu Penyediaan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	60
<b>BAB V .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Pada Unit TPPRJ .....	47
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kelompok Umur Pasien Pada Unit TPPRJ .....	47
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Pada Unit TPPRJ.....	48
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Sumber Biaya Pengobatan Pasien Pada Unit TPPRJ.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Pada Unit TPPRJ.....	49
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	49
Tabel 4.8 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ	50
Tabel 4.9 Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ.....	51
Tabel 4.10 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ ...	52
Tabel 4.11 Hubungan Sumber Biaya Pengobatan dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ .....	53
Tabel 4.12 Hubungan Waktu Penyediaan Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Pada Unit TPPRJ.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	68
Lampiran 2 .....	69
Lampiran 3 .....	70
Lampiran 4 .....	71
Lampiran 5 .....	74