

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Ninda Salisa Qodrun Nada<sup>1</sup>, Praptana, Tri Sunarsih<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar belakang:** Kepuasan pasien adalah indeks sangat penting yang harus diawasi dalam proses berlangsungnya layanan kesehatan. Kepuasan pasien mampu dilihat dari kualitas pelayanan petugas yang kemudian mendapat tanggapan baik atau buruk dari pasien maupun keluarga pasien. Kepuasan pasien dapat terlaksana jika terdapat hasil yang maksimal untuk pasien dan pelayanan kesehatan (Christy, 2020).

**Tujuan:** Mengetahui tingkat kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis dan mengetahui karakteristik responden di Rumah Sakit Umum Queen Latifa.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan rumus slovin. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1405 pasien dan sampel 93 pasien. Alat dan pengumpulan data yang digunakan berupa angket atau kuesioner. Terdapat 3 metode pengolahan data yaitu, penyuntingan (*editing*), memberikan kode (*coding*), dan memberikan skor (*scoring*). Serta analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan yaitu dengan kategori sangat puas sebesar (20,4%), kategori puas (51,6%), dan kategori cukup puas (23,6%). Pada tingkat kepuasan pasien berdasarkan umur sebesar (26,9%), jenis kelamin sebesar (65,6%), pendidikan sebesar (64,5%), pekerjaan sebesar (34,4%). Pada penelitian ini juga terdapat tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 aspek dimensi mutu pelayanan yaitu yang pertama berdasarkan dimensi *tangibels* sebesar (50,6%), kedua dimensi *emphaty* sebesar (56,9%), ketiga *reliability* sebesar (48,3%), keempat *responsiveness* sebesar (46,3%), dan yang kelima *assurance* sebesar (53,8%).

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rekam medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan sangat puas (20,4%), puas (51,6%), dan cukup puas (23,6%).

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan, Rekam Medis, Rumah Sakit

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**SATISFACTION LEVEL OF OUTPATIENT PATIENTS WITH MEDICAL  
RECORD OFFICIAL SERVICES IN QUEEN LATIFA GENERAL  
HOSPITAL**

Ninda Salisa Qodrun Nada<sup>1</sup>, Praptana<sup>2</sup>, Tri Sunarsih<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is a very important index that must be monitored in the ongoing process of health services. Patient satisfaction can be seen from the quality of service by officers who then get good or bad responses from patients and their families. Patient satisfaction can be realized if there are maximum results for patients and health services (Christy, 2020).

**Objective:** Knowing the level of patient satisfaction from the services provided by medical record officers and knowing the characteristics of respondents at Queen Latifa General Hospital.

**Method:** This study uses a descriptive method with a quantitative approach. Sampling was carried out using simple random sampling technique with the slovin formula. The population in this study were 1405 patients and a sample of 93 patients. Tools and data collection used in the form of questionnaires or questionnaires. There are 3 data processing methods, namely, editing, coding, and scoring. As well as data analysis used in this study is univariate analysis.

**Result:** The results showed that the overall level of outpatient satisfaction was in the very satisfied category (20.4%), satisfied category (51.6%), and quite satisfied category (23.6%). At the level of patient satisfaction based on age (26.9%), gender (65.6%), education (64.5%), occupation (34.4%). In this study there was also a patient satisfaction level based on 5 aspects of service quality dimensions, namely the first based on the tangibles dimension of (50.6%), the second dimension of empathy (56.9%), the third reliability of (48.3%), the fourth responsiveness of (46.3%), and the fifth assurance of (53.8%).

**Conclusion:** The level of outpatient satisfaction with the services of medical record officers at Queen Latifa General Hospital showed very satisfied (20.4%), satisfied (51.6%), and quite satisfied (23.6%).

**Keywords:** Satisfaction Level, Medical Records, Hospitals

---

<sup>1</sup>Student of Medical Records and Health Information Study Program, Faculty of Health, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta

<sup>2,3</sup>Lecturer of Medical Records and Health Information Study Program, Faculty of Health, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta