

KEPUASAN PASIEN JKN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS REKAM MEDIS PADA PENDAFTARAN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA

Nur Pida*¹, Oriza Sativa², Zulfahmi³, Nur Agustina⁴

¹ STIKes Sihat Beurata Banda Aceh

* Corresponding Author: nurpida20@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : April 12, 2024

Revised : May 08, 2024

Accepted : Jun 09, 2024

Available online : Jun 28, 2024

Kata Kunci:

kepuasan pasien, rekam medis, rawat inap

Keywords:

patient satisfaction, medical records, inpatient care

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya. Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan petugas rekam medis pada pendaftaran rawat inap penyakit dalam di RSPUR. Penelitian ini dilakukan diruang rawat inap. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 78 orang pasien JKN. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien JKN rawat inap Ditinjau dari 5 dimensi yaitu: dimensi Jaminan (*Assurance*) yang menyatakan Sangat puas (80,8%), Empati (*Emphaty*) yang menyatakan Sangat puas (61,5%), Keandalan (*Reliability*) yang menyatakan puas (34,6%), Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang menyatakan Sangat puas (57,6%), Bukti Langsung (*Tangible*) yang menyatakan Cukup puas (37,1%), dan kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional yang menyatakan sangat puas (48,7%). Disarankan untuk petugas rekam medis agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit.

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of a person's feelings after receiving the service they feel and comparing it with their expectations. Based on the results of initial data collection conducted by the author at the Pertamedika Umami Rosnati Hospital, from the results of interviews with medical record officers, it was still found that there was patient dissatisfaction in getting services by Medical Record Officers, one of which the author observed was seen from the room being too narrow so that it made patients feel uncomfortable. The purpose of the study was to determine how satisfied national health insurance patients were with the services of medical record officers during inpatient registration for internal medicine at the Pertamedika Umami Rosnati Hospital in Banda Aceh City in 2024. This study was conducted in the inpatient room from April 27 to May 1, 2024. This type of research is Descriptive Quantitative. The sample in this study was 78 JKN patients. The results of the study showed the level of satisfaction of inpatient JKN patients Reviewed from 5 dimensions, namely: the Assurance dimension which stated Very satisfied (80.8%), Empathy which stated Very satisfied (61.5%), Reliability which stated satisfied (34.6%), Responsiveness which stated Very satisfied (57.6%), Direct Evidence (Tangible) which stated Quite satisfied (37.1%), and satisfaction of national health insurance patients which stated very satisfied (48.7%). It is recommended for medical record officers to be able to maintain the level of patient satisfaction in the hospital.



PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, rumah sakit memiliki kewajiban salah satunya menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes RI, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer Satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider Satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Wulandari, 2016).

Menurut Permenkes No. 28 Tahun 2014, tentang pedoman melaksanakan program jaminan kesehatan nasional. Jaminan Kesehatan Nasional adalah suatu mekanisme yang diselenggarakan asuransi sosial yang bertujuan agar seluruh warga penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Perlindungan tersebut dapat diberikan kepada warga yang telah membayar iuran.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen Tjiptono (2016)

Berdasarkan hasil pengambilan data awal yang dilakukan penulis pada RSPUS selanjutnya disingkat dengan RSPUS, hasil wawancara dengan petugas rekam medis masih ditemukan adanya ketidakpasien dalam mendapatkan pelayanan oleh Petugas Rekam Medis. Penelitian terkait Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Dokter Dan Petugas Rekam Medis di RS adalah sebuah studi yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter dan petugas rekam medis di RSPUS. Latar belakang pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki hasil kesehatan yang lebih baik, lebih patuh terhadap rencana perawatan, dan lebih mungkin untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama di masa depan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSPUS Kota Banda Aceh Tahun 2024" Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit sebagai bahan acuan membenahan pelayanan terutama pelayanan rekam medis rawat Inap agar dapat memberikan kepuasan pasien yang optimal. Adapun tujuan umum dalam penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Penyakit Dalam Di rs Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui elemen-elemen apa saja dalam memberikan pelayanan Kesehatan ditempat pendaftaran pasien rawat inap terkait tingkat kepuasan pasien di RS Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2023.

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotensi yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Ssakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh yang beralamat diAteuk Pahlawan, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 April sampai dengan 01 Mei Tahun 2024.

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pasien JKN penyakit dalam yang mendapat pelayanan di unit rawat inap RS Pertamedika Ummi Rosnati kota Banda Aceh bulan Februari Tahun 2024 berjumlah 361 pasien. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam pemeliharaan sampel terdapat teknik sampling untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Adapun yang menjadi sampel dari penelitian yang akan dilakukan adalah pasien JKN penyakit dalam rawat inap sebanyak 78 pasien JKN yang mendapat pelayanan di Ruang rawat inap di RSPURS, perhitungan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin.

$$\text{Rumus } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian terutama sebagai pengukuran dan pengumpulan data berupa angket, seperangkat soal tes, lembar observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan memberikan kuesioner mengenai Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Kehandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Dan Tampilan fisik (Tangible), diperoleh hasil:

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Jaminan

Jawaban responden terhadap jaminan (Assurance) pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024, pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Distribusi frekuensi Jaminan (Assurance)

No	Jaminan (Assurance)	Frekuensi	Persentase %
----	---------------------	-----------	--------------

1	Tidak puas	0	0 %
2	Kurang puas	1	1,4 %
3	Cukup Puas	4	5,1 %
4	Puas	10	12,8 %
5	Sangat puas	63	80,7 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan grafik 1 dapat diketahui bahwa pasien “Sangat Puas” terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance). Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 63 orang pasien atau 80,7 %.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Empati

Jawaban responden terhadap Empati (Emphaty) pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Distribusi frekuensi Empati (*Emphaty*)

No	Empati (<i>Emphaty</i>)	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak puas	1	1,2 %
2	Kurang puas	1	1,2 %
3	Cukup Puas	7	8,9 %
4	Puas	21	26,9 %
5	Sangat puas	48	61,8 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan grafik 2 di atas dapat diketahui bahwa pasien “ sangat Puas” terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Empaty. Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 48 orang pasien atau 61.8%.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Kehandalan (Realiability)

Untuk mengetahui jawaban responden terhadap keandalan (Realibility) pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPUR Kota Banda Aceh Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Distribusi frekuensi Kehandalan (*Reliability*)

No	Kehandalan (<i>Reability</i>)	Frekuensi	Persentase%
1	Tidak puas	10	12,8 %
2	Kurang puas	10	12,8 %

3	Cukup Puas	13	16,6 %
4	Puas	18	23,0 %
5	Sangat puas	27	34,8 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa pasien “sangat Puas” terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Keandalan (Reability). Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 27 orang pasien atau 34,8%.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Jawaban responden terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4 Distribusi frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Daya Tanggap (Responsiveness)	Frekuensi	persentase %
1	Tidak puas	2	2,5 %
2	Kurang puas	3	3,8 %
3	Cukup puas	11	14,1 %
4	Puas	17	21,7 %
5	Sangat puas	45	57,6 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa pasien “Sangat Puas” terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness). Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 45 orang pasien atau 57,6%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Bukti Langsung (Tangible). Untuk mengetahui jawaban responden terhadap Bukti Langsung (Tangible) pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5: Distribusi frekuensi Bukti Langsung

No	Bukti Langsung (Tangible)	Frekuensi	Persentase%
1	Tidak puas	14	17,9 %
2	Kurang puas	28	34,8 %
3	Cukup Puas	14	17,9 %
4	Puas	5	6,7 %
5	Sangat puas	17	21,7 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa pasien “kurang Puas” terhadap pelayanan petugas rekam medis pada bagian pendaftaran rawat inap ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness). Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 28 orang pasien atau 34,8 %.

Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Petugas Rekam

Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Penyakit Dalam

Untuk mengetahui jawaban responden terhadap Kepuasan pasien JKN rawat inap dengan sampel 78 orang pasien JKN di RSPUR Kota Banda Aceh Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	1,2 %
2	kurang Puas	6	7,6 %
3	Cukup Puas	15	19,2 %
4	Puas	18	23,3 %
5	Sangat puas	38	48,7 %
Jumlah		78	100%

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa pasien Jaminan Kesehatan Nasional "Sangat Puas" Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Penyakit Dalam Dirs Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2024. Hal ini terlihat dari jawaban responden dengan frekuensi 38 orang pasien atau 48,7%.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis ditinjau dari dimensi Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh data dari Jaminan (Assurance) Pasien JKN rawat inap yang ada di RSPUR berada dalam kategori "Sangat Puas sebesar 80,7 %" . Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan (Assurance) pasien JKN rawat inap di RSPUR dapat dikatakan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Zulaika, dkk (2020) tingkat kepuasan pasien untuk dimensi mutu jaminan sebanyak 94,3% pada penelitian ini rumah sakit memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan serta petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan layanan kesehatan.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa Jaminan (Assurance) pasien rawat inap di RSPUR di tinjau dari dimensi Jaminan pasien rawat inap berada pada kategori "Sangat puas" karena proses pendaftaran rawat inap sudah berjalan dengan baik, petugas rekam medis bekerja sudah memenuhi standar pelayanan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis ditinjau dari dimensi Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.2 diperoleh data dari Empati (Empathy) Pasien JKN rawat inap yang ada di RSPUR berada dalam kategori "Sangat Puas sebesar 61,8 %" .Hal ini menunjukkan bahwa Empati (Empathy) pasien JKN rawat inap di RSPUR dapat dikatakan baik namun hanya saja masih ada perhatian yang belum baik terhadap pasien.

Empati (Empathy) adalah berkaitan dengan perhatian penuh kepada pasien, mingsalnya melayani pasien dengan ramah, kemudahan dalam memberikan pelayanan, komunikasih serta kemampuan memahami kebutuhan pasien (Mantri , 2018). Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian menurut asumsi penulis berdasarkan hasil yang telah diperoleh,

perhatian petugas rekam medis di RSPUR Kota Banda Aceh Tahun 2024 berada dalam kategori “Sangat puas” karena sudah berjalan dengan baik karena tidak banyak hal yang menghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar sesuai harapan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis ditinjau dari dimensi Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.3 diperoleh data dari Kehandalan (Reliability) Pasien JKN rawat inap yang ada di RSPUR berada dalam kategori “Sangat Puas sebesar 34,8%”. Hal ini menunjukkan bahwa Kehandalan (Reliability) pasien JKN rawat inap dapat dikatakan baik namun hanya saja masih ada kurangnya kemampuan petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut Tjiptono (2014), Kehandalan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sri Handayani 2016 dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno dimana hasil penelitian pada dimensi keandalan mayoritas responden menyatakan pelayanan memuaskan yaitu sebanyak 72,09% responden.

Dengan demikian menurut asumsi penulis bahwa dimensi kehandalan Petugas di tahun 2024 dalam melayani pasien di tempat pendaftaran pasien rawat inap berada dalam kategori “sangat puas”, karena kehandalan petugas sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga tidak menghambat pelaksanaan pelayanan pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas rekam medis ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.4 diperoleh data dari Daya Tanggap (Responden) Pasien JKN rawat inap berada dalam kategori baik dengan kategori “Sangat Puas sebesar 57,6%”. Hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap (Responden) pasien JKN rawat inap di RSPUR dapat dikatakan baik namun masih terdapat kurangnya respon petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif / cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya (Arief, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Aer Sondari, Bambang Budi Raharjo (2017) pada penelitian ini persentase tingkat kepuasan pasien untuk dimensi ketanggapan sebesar 92,2% pada penelitian ini pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan karena petugas melakukan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan.

Dengan demikian menurut asumsi penulis bahwa ketanggapan (Responsiveness) petugas rekam medis di RSPUR Kota Banda Aceh Tahun 2024 di tempat pendaftaran rawat inap dikatakan sudah “sangat puas” karena pelayanan yang diberikan kepada pasien

sudah cukup baik, petugas rekam medis sudah memberikan pelayanan yang baik, karena tidak banyak hambatan-hambatan dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat inap dimensi Bukti Langsung (Tangible)

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.5 diperoleh data dari Bukti Langsung (Tangible) Pasien JKN rawat inap yang ada diRSPURberada dalam kategori baik dengan kategori “Kurang Puas” dengan persentase sebesar 35,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap (Responden) pasien JKN rawat inap di RSPURdapat dikatakan kurang baik karena masih ada pasien tidak merasa nyaman dengan ruangan dan Lingkungan rumah sakit.

Menurut Tjiptono (2014) bukti fisik (tangible) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi. bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Vianti (2016) tentang “ Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran” mengatakan bahwa pelayanan yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit tersebut belum berjalan dengan maksimal dimana variable yang sangat berpengaruh adalah tangible, dilihat dari fasilitas yang belum maksimal, komunikasi petugas yang masih belum baik terhadap pasien.

Dengan demikian menurut Asumsi penulis bahwa dimensi Bukti Langsung (Tangible) di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024 bahwa kepuasan pasien dilihat dari bukti langsung rumah sakit “kurang baik” karena faktor ruangan yang terlalu sempit sehingga membuat ruangan mengeluarkan bau yang kurang nyaman bagi pasien.

Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis

Berdasarkan hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.6 diperoleh data dari kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional rawat inap berada dalam kategori “Sangat Puas” dengan Persentase 48,7 %. hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien jaminan kesehatan rawat inap dapat dikatakan baik namun hanya saja masih pasien yang belum merasa puas.

Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan pasien setelah kinerja atau pelayanan yang didapatkan melebihi harapan, yang kemudian akan membuat pasien menjadi loyal dan akan kembalikan menggunakan jasa rumah sakit tersebut (Mantri, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur’aen (2020) di Puskesmas Kota Ende, dalam judul pengaruh pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien JKN, menunjukan bahwa 99,5% pasien peserta JKN puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, dan yang kurang puas hanya 0,5%. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa sistem pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kota Ende semakin responsive terhadap kebutuhan pasien. Hal ini berkaitan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa pemenuhan mutu pelayanan dari setiap jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan harus diatas 95% atau setara dengan 100%.

Dengan demikian Asumsi peneliti tentang kepuasan pasien jaminan kesehatan rawat inap di RSPURKota Banda Aceh Tahun 2024 sudah baik, karena tidak banyak kekurangan yang membuat pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

dimana kepuasan pasien jaminan kesehatan rawat inap dikategorikan “sangat baik

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2024" Dapat disimpulkan sebagai berikut :Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori baik, dengan frekuensi Sangat Puas (80,7%) petugas sudah memberikan pelayanan yang baik, karena pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat inap. Empati (*Emphaty*) berada pada kategori baik, dengan frekuensi sangat puas (61,8%) petugas sudah memberikan pelayanan yang baik, karena pemberian pelayanan sudah cukup sesuai dengan standar pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat inap. Kehandalan (*Reliability*) berada pada kategori baik, dengan frekuensi Sangat Puas (34,8%). Karena kehandalan petugas sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga tidak menghambat pelaksanaan pelayanan pasien. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori baik, dengan frekuensi sangat puas (57,6%) petugas sudah memberikan pelayanan yang baik, karena karena tidak banyak hambatan-hambatan dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bukti Langsung (*Tangible*) berada dalam kategori kurang Puas dengan Frekuensi (21,7%). karena faktor ruangan yang terlalu sempit sehingga membuat ruangan mengeluarkan bau yang kurang nyaman bagi pasien. karena bukti fisik rumah sakit yang baik akan mendukung tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional berada dalam kategori sudah cukup baik dengan frekuensi (48,7%) petugas rekam medis sudah memenuhi standar pelayanan di tempat penaftaran rawat inap. Penulis menyarankan kepada petugas rekam medis disarankan untuk tetap mempertahankan tingkat kualitas pelayanan pada rumah sakit, tetap menjaga lingkungan kerja senyaman mungkin dan meningkatkan kualitas kenyamana.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaydrus, S. 2011. *Perbandingan Kelengkapan Pengisian Rekam Medis antara Dokter Spesialis dan Residen di Bangsal Penyakit Dalam RSUP dr.Kariadi Semarang Periode Agustus 2010*. Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aer Sondari, A. and B. B. Raharjo 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)." *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)* 1(1): 15-21.
- Anfal, A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*. *Excellent Midwifery Journal*, 19.

- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi, *Journal Endurance*, 2(1), pp. 45-52.
- Aprila, W. (2015) „Pengaruh Pelayanan.
- Arief. 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Daya Tanggap, Bahan Ajar Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (RMIK). Jurnal AptiRMIK.
- Dewi, Mutia. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS* Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan keuangan*, 5 (2) 535-544
- Fabiana Meijon Fadul. 2019. “*Pengertian Rawat Inap Nursalam.*” *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan* 3:1-6.
- Gustav, R., & Indriansyah, M. R. 2022. *Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Inap* Pada Klinik Gema Medical Center Cicurug Sukabumi. In *Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)* (pp. 221-225).
- Hatta, Gemala. 2017. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Hansyiah. 2021. *Tentang Pengaruh Kualitas pelayanan Petugas*. Jakarta: Kencana.
- Istiana, dkk. 2019. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, jurnal 01(02), 24-34.
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*, Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kemenkes. 2020. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK.01.07/MENKES/312/2020 *Tentang Standart Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan* (pp. 1-42). Jakarta: Depkes.
- Kemenkes RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta: Depkes.
- Mawarni, D., Wulandari, R.D. 2013. *Identifikasi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap* Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume, 1 (2), 192-193
- Mantri, Wira. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan)*.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur'aeni, R. Siman jorang, A. and . J. 2020. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang*, *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), p. 1097. doi: 10.33143/jhtm.v6i2.1152.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Depkes.
- Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 *Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta; 1945:112.
- Permenkes RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020;(3):1-80.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 *Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta 1945:112
- Rohmadoni. 2021. *Aspek-Aspek dan Indikator Kepuasan Pasien*. Medan: USU.
- Safitri, Nurul. 2016. *Analisis Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2016*. Skripsi USU.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya. 2015. *Model Pengajaran Dan Pembelajaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Handayani, S. 2016. *Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturento*. Profesi, hal 42-48
- Tjiptono, dkk. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Keandalan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vianti. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia RSUD Ungaran*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Wulandari, A. Adenan, A. and Musafaah, M. 2016. *Hubungan Antara Persepsi Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2)

- Zulaika, S. 2020. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019." *Jurnal Teras Kesehatan* 3(1): 40-52.
- Zuhdi. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Duta Medika*. Bogor: *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesehatan*.