

**HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI BEDAH RSUP
H. ADAM MALIK TAHUN 2018**

SKRIPSI

OLEH :

**MAIMUNAH A
NIM: 1602042004**



**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI BEDAH RSUP
H. ADAM MALIK TAHUN 2018**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)
pada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia**

OLEH :

**MAIMUNAH A
NIM: 1602042004**



**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Bedah
RSUP H. Adam Malik Tahun 2018**
Nama Mahasiswa : **Maimunah A**
Nomor Induk Mahasiswa : **1602042004**
Minat Studi : **Rekam Medis**

Menyetujui

Komisi Pembimbing
Medan, 21 Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Sri Agustina Meliala., SKM., MKM
NIDN. 0122089002

Fauziah Nur S.Kom S.Pd. M.Kom
NIDN. 0119119101

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,

(Dr, Ayi Darmana, M.Si)
NIDN.0007086602

Telah diuji pada tanggal: 21 Agustus 2018

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Sri Agustina Meliala , S.KM., M.K.M

Anggota : 1. Fauziah Nur S.Kom S.Pd. M.Kom

2. Nangari Sembiring, Drs., M.H.A., M.K.M

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Administrasi Rumah Sakit (S.ARS.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Isi Skripsi ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan 17 November 2018
Yang membuat pernyataan,

(Maimunah A)
NIM1602042006

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN MEDICAL RECORD SERVICE TO THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS AT SURGICAL POLY OF H. ADAM MALIK CENTRAL GENERAL HOSPITAL 2018

**MAIMUNAH A
1602042004**

Patient satisfaction is a fundamental need for health care providers. Satisfaction is important, when patients themselves seek health service, satisfaction will be a benchmark for future purchase satisfaction. Patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time.

The method in this study was a cross-sectional quantitative method, which is one of the research designs or it can also be seen as one of the social research methodologies by involving more than one case in one process and also involving several variables to see the relationship pattern.

Chi-square test between tangible variables and patient satisfaction variables result in relationship. It was known that H_0 was accepted because the value of $p = .933$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between empathy variables and patient satisfaction variables result in no relationship. It was known that H_0 received a value because the value of $p = .884$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between reliability variables with patient satisfaction variable results there was a relationship. It was known that the value of H_a was accepted because the value of $p = .000$ (p value $< 0,05$). Chi-square test between responsive variables and patient satisfaction variables results in no relationship. It was known that H_0 was accepted because the value of $p = .918$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between assurance variables with patient satisfaction variables result in no relationship. It was known that H_0 was accepted because the value of $p = .858$ (p value $> 0,05$).

The conclusion of this study was that patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time. Delays in the distribution of status were usually due to incorrect storage, incorrect distribution and unresponsive officers. Suggestions in this study were that there should be further notification or information to the medical record officers and other related health workers in order to work faster and harder so that there are no more whose names the patient is dissatisfied with hospital services.

Keywords; Relationship, Service, Patient Satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI BEDAH RSUP H. ADAM MALIK TAHUN 2018

**MAIMUNAH A
1602042004**

Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk kepuasan pembelian dimasa yang akan datang. Pasien merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani.

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif crossesctional, yaitu salah satu desain penelitian atau bisa pula dilihat sebagai salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya.

Uji Chi square antara variabel tangibels dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .933$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel empati dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima nilai karena nilai $p = .884$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel reliability dengan variabel kepuasan pasien hasilnya ada hubungan. Diketahui bahwa nilai Ha diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel responsive dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .918$ (nilai $p > 0,05$). Uji Chi square antara variabel assurance dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .858$ (nilai $p > 0,05$).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pasien yang merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Saran dalam penelitian ini adalah seharusnya ada pemberitahuan atau informasi lebih lanjut kepada para petugas rekam medis dan tenaga kesehatan lainnya yang terkait agar bekerja lebih cepat dan giat agar tidak ada lagi yang namanya pasien merasa tidak puas dengan pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : Hubungan, Pelayanan, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat TUHAN Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI BEDAH RSUP H. ADAM MALIK TAHUN 2018”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit (S.ARS) pada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, SE., S.Kom., MM., M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Effendy, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helevetia.
5. Sri Agustina Meliala, SKM., MKM., selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Institut Kesehatan Helvetia.

6. Sri Agustina Meliala, SKM., MKM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
7. Fauziah Nur S.Kom S.Pd., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Nangari Sembiring, Drs, M.H.A., M.KM selaku Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran yang membangun guna penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
10. Agustina Ginting, AMD PK, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis.
11. Teristimewa kepada Kedua Orang Tua, Suami dan Anak-anak saya yang selalu memberikan pandangan, dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis meminta kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, November 2018

Peneliti,

Maimunah A

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Maimunah A lahir di Sei jambu pada tanggal 17 Agustus 1978 anak ketujuh dari delapan bersaudara anak dari bapak almarhum Makmun siregar dan ibu HJ Habibah siregar bertempat tinggal di sei jambu lorong 6 tarung tarung selatan rao pasaman timur sumatera barat.

Peneliti menamatkan pendidikan di SD negeri kampung baru tarung tarung selatan pada tahun 1992, kemudian menamatkan MTSN pada tahun 1994 di MTSN negeri Tarung tarung selatan dan menamatkan sekolah menengah atas SMA N rao pada tahun 1997 kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di D3 Rekam Medik di Akademi perekam dan informatika kesehatan IRIS Padang pada tahun 2003, kemudian peneliti melanjutkan studi S1 Administrasi Rumah sakit di institut kesehatan helvetia medan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN	
Abstract	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Riwayat Hidup	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Umum	7
1.3.2. Tujuan Khusus	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Bagi Tempat Penelitian.....	8
1.4.2. Bagi Peneliti.....	8
1.4.3. Bagi Institut.....	8
1.4.4. Bagi Peneliti Selanjutnya	9
1.5. Keaslian Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Pengertian Rumah Sakit.....	13
2.2. Rekam Medis	15
2.2.1. Tujuan Rekam Medis	16
2.2.2. Kegunaan Rekam Medis	17
2.3. Pengertian Pelayanan	19
2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.5. Pengertian Kepuasan.....	22
2.6. Indikator Kepuasan	23
2.7. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2.8. Hipotesis	28
2.9. Kerangka Konsep.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2. Waktu Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi.....	32

3.3.2. Sampel.....	32
3.4. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	33
3.4.1. Definisi Operasional	33
3.4.2. Aspek Pengukuran	35
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.1. Jenis Data	35
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6. Metode Pengolahan Data	42
3.7. Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	45
4.2. Hasil Penelitian	51
4.3. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	30
Gambar 4.1 Struktur RSUP H. Adam Malik.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rekam Medis	49
Gambar 4.3 Struktur Poli Bedah	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 3.1 Aspek Pengukuran	35
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Tangibels.....	37
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Empati.....	38
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Reliability	38
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Responsive.....	39
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Assurance.....	39
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	40
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Tangibels.....	40
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel Empati	41
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel Realibility.....	41
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Variabel Responsive	41
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Variabel Assurance.....	42
Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	42
Tabel 4.1 Uji Univariat Variabel Tangibels	51
Tabel 4.2 Output Tangibels.....	51
Tabel 4.3 Uji Univariat Variabel Empati	53
Tabel 4.4 Output Empati	53
Tabel 4.5 Uji Univariat Variabel Reliability	54
Tabel 4.6 Output Reliability.....	55
Tabel 4.7 Uji Univariat Variabel Responsive	56
Tabel 4.8 Output Responsive	57
Tabel 4.9 Uji Univariat Variabel Assurance	58
Tabel 4.10 Output Assurance.....	58
Tabel 4.11 Uji Univariat Variabel Kepuasan Pasien	60
Tabel 4.12 Output Kepuasan Pasien	60
Tabel 4.13 Uji Chi Square Variabel Tangibels Dengan Variabel Kepuasan Pasien	62
Tabel 4.14 Chi Square.....	62
Tabel 4.15 Uji Chi Square Variabel Empati Dengan Variabel Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.16 Chi Square.....	63
Tabel 4.17 Uji Chi Square Variabel Reliability Dengan Variabel Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.18 Chi Square.....	64
Tabel 4.19 Uji Chi Square Variabel Responsive Dengan Variabel Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.20 Chi Square.....	65
Tabel 4.21 Uji Chi Square Variabel Assurance Dengan Variabel Kepuasan Pasien	65
Tabel 4.22 Chi Square.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Hubungan Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik Tahun 2018	75
Lampiran II Uji Validitas	95
Lampiran III Uji Reliabilitas	107
Lampiran IV Uji Univariat.....	108
Lampiran V Uji Bivariat	114
Lampiran VI Hasil Kuesioner Variabel Tangibels.....	119
Lampiran VII Hasil Kuesioner Variabel Empaty.....	126
Lampiran VIII Hasil Kuesioner Variabel Reliability	133
Lampiran XI Hasil Kuesioner Variabel Responsive.....	141
Lampiran X Hasil Kuesioner Variabel Assurance	148
Lampiran XI Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	156