

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN BERBASIS REKAM MEDIS
ELEKTRONIK RUMAH SAKIT KRISTEN MOJOWARNO**

(Antonia Ayu Sari) (Octa Dwi Sofian)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Program Diploma III Perekam Medis & Informasi Kesehatan

(Antonia Ayu Sari)

Email: taniasaryy04@gmail.com

Abstract

Outpatient registration services constitute an essential component of hospital services as the primary gateway for patients to access healthcare. The implementation of Electronic Medical Records (EMR) is expected to improve service quality by providing a more effective, efficient, and accurate registration process. However, several challenges remain, including system disruptions, service waiting times, and staff competency in operating the EMR system, which may affect patient satisfaction. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with the quality of Electronic Medical Record-based outpatient registration services at Mojowarno Christian Hospital.

This study employed a descriptive quantitative research design. The study involved 82 outpatient respondents, selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire developed based on the five SERVQUAL dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, measured using a Likert scale. The data were analyzed descriptively by calculating the mean score to determine the level of patient satisfaction.

The results showed that the mean score for the Reliability dimension was 15,52, Responsiveness was 15,51 Assurance was 15,57 Empathy was 15,51, and Tangibles was 77,6 The overall mean patient satisfaction score was 15,49, indicating a satisfactory level of service quality. These findings indicate that the quality of EMR-based outpatient registration services at Mojowarno Christian Hospital has generally met patients' expectations. However, improvements are still needed in service speed, system stability, and service facilities.

In conclusion, the quality of Electronic Medical Record-based outpatient registration services at Mojowarno Christian Hospital is categorized as satisfactory. The hospital is expected to continuously improve service quality through optimizing the Electronic Medical Record system, enhancing staff competence, and improving supporting facilities to further increase patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, outpatient registration, Electronic Medical Records, SERVQUAL.

Abstrak

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit yang berperan sebagai pintu masuk bagi pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui proses pendaftaran yang lebih efektif, efisien, dan akurat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem, waktu tunggu pelayanan, serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem RME yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Kristen Mojowarno.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 82 responden yang merupakan pasien rawat jalan dan dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles) dengan skala Likert. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata (mean) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Reliability memperoleh nilai rata-rata 15,52, Responsiveness sebesar 15,51, Assurance sebesar 15,57, Empathy sebesar 15,51, dan Tangibles sebesar 15,49. Rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 77,6 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Kristen Mojowarno telah mampu memenuhi harapan pasien, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, kestabilan sistem, dan kenyamanan fasilitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Kristen Mojowarno berada pada kategori puas. Rumah sakit diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi sistem Rekam Medis Elektronik, peningkatan kompetensi petugas, serta perbaikan sarana dan prasarana agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Kata kunci: Kepuasan pasien, mutu pelayanan, pendaftaran rawat jalan, Rekam Medis Elektronik, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit mengalami transformasi dari sistem manual menuju sistem digital. Menurut Rizky dan Tiorentap (2020), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan.

Nomor 24 Tahun 2022, RME merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data rekam medis pasien secara elektronik dan terintegrasi. Alfyyah et al. (2022) menyatakan bahwa penerapan RME dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat akses informasi, serta mengurangi kesalahan dalam pencatatan medis.

Penerapan RME memiliki keterkaitan yang erat dengan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan. Menurut Hary Setiadi (2012), pendaftaran rawat jalan merupakan pintu pertama bagi pasien dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit, sehingga sangat menentukan kesan awal terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya RME, proses pendaftaran diharapkan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien karena data pasien dapat diakses secara langsung oleh petugas.

Digitalisasi dalam rumah sakit menjadi langkah penting dalam menghadapi tuntutan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Salah satu bentuk penerapan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan adalah Rekam Medis Elektronik (RME). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Secara umum, kendala yang sering terjadi meliputi waktu tunggu pasien yang relatif lama, kesalahan dalam penginputan data, serta kendala teknis pada sistem yang digunakan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem digital belum sepenuhnya berjalan optimal dalam mendukung pelayanan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik, seperti waktu tunggu pasien yang cukup lama, adanya kendala dalam penggunaan sistem, serta keterbatasan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Kondisi ini dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan serta persepsi

pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan tersebut pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Menurut Meutia Dewi (2016), kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Supartiningsih (2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pasien sebagai upaya evaluasi mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik (RME). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

TINJUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, baik

melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, maupun gawat darurat. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai bagian integral dari sistem kesehatan yang tidak hanya memberikan pelayanan kuratif dan preventif, tetapi juga berperan dalam pendidikan tenaga kesehatan serta penelitian. Dengan demikian, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara aman, bermutu, dan efektif guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, riwayat pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lainnya yang diberikan kepada pasien yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi pengelolaan rekam medis (Kemenkes RI, 2022). Rekam medis elektronik merupakan bagian dari sistem informasi puskesmas (SIP). Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas disebutkan bahwa SIP adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas

dalam mencapai sasaran kegiatannya (Kemenkes RI, 2019a).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya, pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningsih, 2017).

Mutu Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) Mutu pelayanan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan

menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel secara objektif dengan data berbentuk angka.

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan sebagai wakil dari populasi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi yang diteliti.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja pasien yang secara kebetulan datang ke tempat penelitian, memenuhi kriteria penelitian, dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung (Sugiyono, 2019). Dengan teknik tersebut, diperoleh sebanyak 82 responden yang mengisi kuesioner penelitian.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total

sampling (sampling jenuh). Menurut Sugiyono (2019), total sampling atau sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran berbasis Rekam Medis Elektronik pada tanggal 8 Juli 2026 pukul 07.00–11.00 WIB memenuhi kriteria penelitian dan bersedia menjadi responden, sehingga seluruh populasi yang berjumlah 82 pasien dijadikan sebagai sampel penelitian.

Menentukan panjang Interval Kelas

Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata ke dalam kategori tingkat kepuasan, maka ditentukan panjang interval kelas dengan rumus:

$$\text{Panjang Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Hasil dari perhitungan interval tersebut digunakan untuk membuat rentang kategori, sehingga nilai rata-rata yang diperoleh dapat diklasifikasikan ke dalam tingkat kepuasan pasien (Sugiyono, 2019).

Karena skala yang digunakan 1-4, perhitungannya :

$$1 = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$1 = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Maka interval yang tepat :

Tabel 3.2 interval

Interval	Kategori
1,00 - 1,75	Sangat tidak puas
2,00 - 2,50	Tidak Puas
2,51 - 3,25	Cukup puas
3,26 - 4,00	Sangat puas

Tabel 3.3 persentase

Persentase%	Kategori
0 - 25 %	Sangat tidak puas
25- 50%	Tidak puas
50- 75%	Cukup puas
75-100%	Sangat puas

HASIL PENELITIAN

Rumah Sakit Kristen Mojowarno merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan kesehatan di bidang jenis pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan penunjang medis. Beberapa pelayanan spesifik yang tersedia adalah: bedah, obstetri dan ginekologi, anestesi, radiologi, spesialis penyakit dalam, spesialis saraf, spesialis bedah mulut, dan spesialis gigi. Selain itu, mereka juga memiliki pelayanan Sunday Clinic untuk spesialis bedah mulut, serta layanan teledermatologi untuk konsultasi kulit secara online.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai kondisi demografis responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan informasi mengenai profil pasien yang menjadi sampel penelitian sehingga dapat membantu dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Karakteristik responden seperti jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan merupakan faktor yang dapat memengaruhi persepsi, penilaian, serta tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 82 responden, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 42 responden (51,21%), sedangkan responden perempuan sebanyak 40 responden (48,79%). Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berada pada rentang usia 25–36 tahun yaitu sebanyak 58 responden (70,73%), diikuti kelompok usia 37–48 tahun sebanyak 13 responden (15,85%), kelompok usia 49–60 tahun sebanyak 8 responden (9,75%), dan kelompok usia 13–24 tahun sebanyak 3 responden (3,65%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 34 responden (41,46%), diikuti SMP

sebanyak 23 responden (28,04%), perguruan tinggi sebanyak 14 responden (17,07%), dan SD sebanyak 11 responden (13,41%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah yang memiliki kemampuan cukup baik dalam memahami proses pelayanan pendaftaran serta memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Mutu Pelayanan Pendaftaran

Rawat Jalan Berbasis Rekam

Medis Elektronik

Mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Penilaian mutu pelayanan dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan pasien yang dikelompokkan ke dalam kategori sangat puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Hasil penilaian pada masing-masing dimensi disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 persentase kepuasan pasien

No	Dimensi	Persentase (%)
----	---------	----------------

1	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	97,03%
2	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	96,95%
3	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	97,33%
4	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	96,95%
5	Dimensi <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik)	96,80%

a. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *Reliability* (Keandalan), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik berada pada kategori sangat puas. Dimensi *Reliability* atau keandalan memperoleh persentase sebesar 97,03%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan secara konsisten, tepat, akurat, dan sesuai

dengan prosedur atau standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa aspek keandalan merupakan salah satu faktor yang mendukung tingginya kualitas pelayanan. Namun, karena nilainya belum mencapai 100%, masih terdapat sebagian kecil aspek yang dapat ditingkatkan, misalnya terkait ketepatan waktu pelayanan, ketelitian dalam memberikan pelayanan, maupun konsistensi petugas dalam memberikan layanan.

b. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik berada pada kategori sangat puas. Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap memperoleh nilai sebesar 96,95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai memiliki kemampuan yang sangat baik dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, permintaan, maupun keluhan pengguna layanan.

c. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *Assurance* (Jaminan), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan

pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik berada pada kategori sangat puas. Dimensi Assurance atau jaminan memperoleh nilai 97,33%, yang merupakan persentase tertinggi dari seluruh dimensi yang ditampilkan dalam tabel.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan dalam pelayanan dapat berkaitan dengan kompetensi petugas, pengetahuan petugas, kesopanan, keramahan, keamanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional.

d. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *Empathy* (Empati), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik berada pada kategori sangat puas

Dimensi *Empathy* atau empati memperoleh persentase sebesar 96,95%. Nilai ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kepada pengguna layanan sudah sangat baik.

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pengguna, memberikan perhatian secara individual, bersikap ramah, sopan, dan tidak membedakan pengguna dalam memberikan pelayanan.

e. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) diukur berdasarkan kondisi sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang mendukung pelayanan. Dimensi *Tangibles* atau bukti fisik memperoleh nilai sebesar 96,80%. Nilai ini merupakan persentase terendah dibandingkan empat dimensi lainnya. Namun, nilai tersebut tetap menunjukkan tingkat penilaian yang sangat tinggi.

Pembahasan

Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 82 responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati),

dan Tangibles (Bukti Fisik) secara keseluruhan berada dalam kondisi sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan responden pada seluruh dimensi, yang secara keseluruhan berada pada rentang lebih dari 96%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, baik dari aspek ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, jaminan yang diberikan, perhatian kepada pasien, maupun kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.

Pada dimensi Reliability (Keandalan), diperoleh rata-rata skor sebesar 15,52 dari skor maksimal 16, dengan tingkat pencapaian sebesar 97,03%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan pendaftaran karena proses pendaftaran berkaitan langsung dengan identitas, data administrasi, dan rekam medis pasien. Kesalahan dalam proses tersebut dapat menyebabkan ketidaknyamanan maupun menghambat proses pelayanan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Rekam Medis

Elektronik di bagian pendaftaran telah mendukung peningkatan keandalan pelayanan. Penggunaan sistem elektronik memudahkan petugas dalam mengakses data pasien secara cepat, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan ketepatan pelayanan. Kondisi tersebut membuat pasien merasa proses pendaftaran berjalan lebih lancar, sehingga harapan pasien terhadap pelayanan yang cepat dan akurat dapat terpenuhi.

Pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), diperoleh rata-rata skor sebesar 15,51 dari skor maksimal 16, dengan tingkat pencapaian sekitar 96,94%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden berada pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan kesiediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat ketika pasien membutuhkan bantuan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik mampu mendukung peningkatan kecepatan pelayanan pendaftaran karena proses pencarian data pasien dan verifikasi identitas dapat dilakukan secara lebih efisien dibandingkan sistem manual. Kecepatan pelayanan tersebut memberikan pengalaman yang positif bagi pasien

sehingga pasien merasa kebutuhan mereka dapat dipenuhi tanpa harus menunggu terlalu lama. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Rekam Medis Elektronik memberikan kontribusi terhadap peningkatan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada dimensi Assurance (Jaminan), diperoleh rata-rata skor sebesar 15,57 dari skor maksimal 16, dengan tingkat pencapaian sebesar 97,31%. Berdasarkan hasil tersebut, dimensi Assurance merupakan dimensi yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, kesopanan, serta keyakinan kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa petugas pendaftaran Rumah Sakit Kristen Mojowarno telah mampu memberikan pelayanan secara profesional sehingga pasien merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penggunaan Rekam Medis Elektronik juga memberikan jaminan terhadap keamanan data pasien karena informasi tersimpan secara sistematis dan hanya dapat diakses oleh petugas yang memiliki kewenangan. Kondisi tersebut meningkatkan

kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Pada dimensi Empathy (Empati), diperoleh rata-rata skor sebesar 15,51 dari skor maksimal 16, dengan tingkat pencapaian sekitar 96,94%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap perhatian, kepedulian, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Empati merupakan kemampuan petugas untuk memahami kondisi dan kebutuhan pasien serta memberikan pelayanan dengan memperhatikan setiap pasien secara baik dan manusiawi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah menggunakan teknologi Rekam Medis Elektronik, aspek kemanusiaan dalam pelayanan tetap terjaga. Petugas tetap memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, serta membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi tidak mengurangi kualitas interaksi antara petugas dengan pasien, tetapi justru mendukung pelayanan agar menjadi lebih efektif dan tetap berorientasi pada kebutuhan pasien.

Pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), diperoleh rata-rata skor sebesar 15,49 dari skor maksimal 16, dengan tingkat pencapaian sekitar 96,81%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap kondisi fisik yang

mendukung pelayanan pendaftaran. Dimensi Tangibles meliputi kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, penampilan petugas, serta berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien selama memperoleh pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Kristen Mojowarno telah menyediakan fasilitas pelayanan pendaftaran yang memadai untuk mendukung implementasi Rekam Medis Elektronik, seperti perangkat komputer, jaringan sistem informasi, ruang tunggu yang nyaman, serta lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata. Kondisi tersebut memberikan kenyamanan kepada pasien selama proses pendaftaran berlangsung dan memperkuat persepsi bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Selain itu, penampilan petugas yang rapi dan profesional turut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran secara keseluruhan sudah sangat baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada pasien. Dimensi Reliability memperoleh 97,03%, Responsiveness 96,94%, Assurance 97,31%, Empathy 96,94%, dan Tangibles 96,81%. Seluruh

dimensi menunjukkan persentase yang tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dimensi Assurance merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan paling tinggi, yaitu 97,31%. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya, keamanan, kesopanan, serta kemampuan petugas merupakan aspek yang paling dirasakan positif oleh responden. Sementara itu, dimensi Tangibles memperoleh persentase paling rendah, yaitu 96,81%. Meskipun demikian, perbedaan tersebut relatif kecil dan nilai Tangibles masih menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Oleh karena itu, rendahnya nilai Tangibles bukan berarti pelayanan pada aspek fisik kurang baik, tetapi dapat menjadi perhatian untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan Rekam Medis Elektronik dapat mendukung proses pelayanan pendaftaran, khususnya dalam hal kecepatan akses data, ketepatan pencatatan, dan kelancaran proses administrasi. Namun, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan sistem elektronik, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem, memberikan informasi kepada pasien, merespons kebutuhan pasien, menjaga

keamanan data, serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan profesional.

Dengan demikian, kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pasien. Reliability memastikan pelayanan diberikan secara tepat dan akurat, Responsiveness memastikan petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien, Assurance memberikan rasa aman dan kepercayaan, Empathy menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien, sedangkan Tangibles memberikan dukungan melalui fasilitas dan kondisi fisik pelayanan. Apabila kelima aspek tersebut dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, maka kualitas pelayanan pendaftaran.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno terhadap 82 responden, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran telah mampu memenuhi harapan

pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas

2. Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik Pada dimensi Reliability (Keandalan), mayoritas responden menyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 97,03%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penerapan Rekam Medis Elektronik turut mendukung ketepatan pelayanan melalui kemudahan akses data pasien dan meminimalkan kesalahan administrasi. Pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) diperoleh tingkat kepuasan sangat puas sebesar 96,95%. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran dinilai tanggap, cepat, dan sigap dalam memberikan pelayanan serta mampu merespons kebutuhan pasien secara efektif sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berbasis Rekam Medis Elektronik yang telah memperoleh kategori sangat puas pada seluruh dimensi pelayanan. Selain itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan pasien agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan serta harapan pasien.

2. Bagi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Petugas diharapkan terus meningkatkan kompetensi, komunikasi, keramahan, serta kecepatan pelayanan kepada pasien. Selain itu, petugas perlu mempertahankan ketelitian dalam pengoperasian Rekam Medis Elektronik agar proses pendaftaran tetap berjalan secara akurat, efektif, dan efisien serta mampu meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelayanan administrasi.

3. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit diharapkan terus mendukung pengembangan sistem Rekam Medis Elektronik melalui

peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, pemeliharaan jaringan komputer, pembaruan sistem secara berkala, serta penyelenggaraan pelatihan bagi petugas agar implementasi Rekam Medis Elektronik dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiyyah, N., dkk. (2022). Rekam medis elektronik dalam pelayanan kesehatan.

Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.

Domili, A. F., Antu, M. I. A., & Rahman, M. A. (2025). Analisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RS Sitti Khadijah Aisyiyah Kota Gorontalo.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019

tentang Sistem Informasi
Puskesmas.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Maulida Putri, S., Khatimah, C. H., Anita, J., & Syahrina, D. A. (2025). Analisis kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of

Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Puspitasari, S., Putri, O. A., & Wijaya, A. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan era rekam medis elektronik rumah sakit.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.

Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Rizky, R., & Tiorentap, T. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta

