

Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri

Akbar Syahputra, Eka Askafi, Sumarji

Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Islam Kediri Kediri

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan wawancara dan kuisioner sebanyak 40 sampel. Hasil penelitian ini yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari besarnya nilai Fhitung variabel X (dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) terhadap Y (Kepuasan Pasien) sebesar $6,638 > Ftabel 3,510$. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat kepuasan pasien adalah Reliability. Besarnya hubungan Reliability dengan tingkat kepuasan pasien dengan thitung 2,812. Kesimpulan (1)Dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari besarnya nilai Fhitung variabel X (dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) terhadap Y (Kepuasan Pasien), (2) Dimensi Tangibles berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (3) Dimensi Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. (4) Dimensi Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (5) Dimensi Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (6) Dimensi Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rekam Medis, Tingkat Kepuasan Pasien

Abstract

This study examines the quality of medical record services on the level of patient satisfaction at the Dental and Oral Hospital IIK Bhakti Wiyata Kediri. The purpose of this study was to analyze the quality of medical record services on the level of patient satisfaction at the Dental and Oral Hospital IIK Bhakti Wiyata Kediri. This research method uses quantitative interviews and questionnaires as many as 40 samples. The results of this study are the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a simultaneous effect on patient satisfaction. This can be seen from the magnitude of the F value of the variable X (dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to Y (Patient Satisfaction) of $6,638 > Ftabel 3,510$. The dimension of service quality that has the strongest relationship with the level of patient satisfaction is reliability. The magnitude of the relationship between reliability and the level of patient satisfaction with tcount 2.812. Conclusion (1) Dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a simultaneous effect on patient satisfaction. This can be seen from the magnitude of the F value of the variable X (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to Y (Patient Satisfaction), (2) Tangibles dimension affects patient satisfaction in medical record services at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (3) The reliability dimension affects patient satisfaction in medical record services at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. (4) Responsiveness dimension affects patient satisfaction in medical record services at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (5) Assurance dimension affects patient satisfaction in medical record services at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, (6) Empathy dimension affects patient satisfaction in medical record service at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Keywords: *Service Quality, Medical Records, Patient Satisfaction Level*

Latar Belakang Teoritis

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama oleh petugas kesehatan dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat (Sudrajat dan Sugiarti, 2015).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit mencerminkan mutu pelayanan berjalan di dalamnya. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan harus disesuaikan dengan standard profesi melalui pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada dengan efektif, demi tercapainya kebutuhan pasien dan derajat kesehatan yang optimal (Bustami, 2011). Mutu pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada rumah sakit dengan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan sehingga hasil akhir yang diperoleh dapat memuaskan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 1996). Pelayanan kesehatan dinilai memiliki mutu yang baik tidak hanya berdasarkan indikator mutu pada pelayanan medis saja melainkan juga pada pelayanan rekam medis (Kemenkes RI, 2008).

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pelayanan rekam medis pada bagian pendaftaran agar memiliki mutu baik adalah kualitas pelayanan petugas dalam menyediakan dokumen rekam medis. Pelayanan rekam medis yang diberikan pada bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, pencarian dan pendistribusian rekam medis. Menurut Permenkes No 269/2008 rekam medis adalah catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap sarana kesehatan wajib membuat rekam medis. Berkas rekam medis dibuat oleh dokter atau tenaga kesehatan

lain yang terkait, harus dibuat segera, dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan, dan harus dibubuhi tandatangan yang memberikan pelayanan.

Rumah Sakit wajib menyelenggarakan rekam medis karena fungsi dari rekam medis adalah sebagai manajemen pengelolaan data pasien selama masa perawatan baik itu data demografi maupun data klinis. Data tersebut bersifat rahasia dan wajib dijaga oleh setiap petugas pelayanan kesehatan (Hatta, 2008).

Tingkat ilmu pengetahuan yang makin tinggi dan wawasan yang semakin luas membuat masyarakat mencari dan memilih yang terbaik bagi terjaminnya kesehatan mereka seperti memilih rumah sakit, dokter, peralatan kesehatan yang berkualitas, merupakan suatu hal yang penting bagi masyarakat supaya mereka merasa puas dengan kualitas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Peningkatan kualitas layanan kesehatan juga perlu ditingkatkan yang pada tujuannya ingin membuat pasien puas dengan kualitas jasa layanan yang diberikan. Terciptanya kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antar penyedia jasa layanan kesehatan dengan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi layanan ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa layanan kesehatan.

Persaingan yang semakin ketat di mana semakin banyak penyedia layanan kesehatan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, menyebabkan setiap penyedia layanan kesehatan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dewasa ini semakin diyakini bahwa untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan

dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif (Nursalam, 2011). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap hidup dan berkembang (Yamit, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak ada rasa kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Widayatun, 2009).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Herlambang, 2012).

Sehubungan dengan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang akan dibahas disini adalah Apa pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan di capai dari penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Pelayanan Rekam Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memakai data primer dalam penelitian, sehingga penelitian ini akan menghasilkan hasil pengujian statistik yang merupakan uraian dari karakteristik data pengujian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang dengan metode *accidental sampling*, Prosedur penelitian meliputi Peneliti menjelaskan tujuan, manfaat dan prosedur penelitian, kemudian sampel mengisi *inform consent*, setelah itu Peneliti melakukan wawancara dengan kuisisioner pada responden dan melakukan pengukuran skor tingkat kepuasan pasien. Selanjutnya, data diolah menggunakan program komputer SPSS dan dilakukan Uji normalitas dengan *Shapiro Wilk*, Kemudian dilakukan uji Regresi Linier Berganda untuk mengetahui apakah ada pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Penelitian ini menghasilkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari besarnya nilai F_{hitung} variabel X (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap Y (Kepuasan Pasien) sebesar $6,638 > F_{tabel} 3,510$.

Zeithaml, et. al., dalam Tjiptono (1997:28) menyatakan bahwa "Pada dasarnya adadua hubungan erat antara penentuan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan". Dalam mengevaluasinya, konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan

konsumenlah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya". Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa tiga tipe (Rust, et al., dalam Tjiptono 2005).

Pertama, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau di perkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen. Ketiga, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Menurut Wyckof dalam Lovelock, dalam Tjiptono, 2005, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan yakni, jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan, Parasuraman, et al., dalam Tjiptono, 2005. Harapan-harapan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan-harapan konsumen ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*nonexperimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman konsumen. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

2. Dimensi *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,663 dan t tabel sebesar 2,032, selain itu nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis ini

dinyatakan diterima sebab nilai t hitung sebesar 2,663 lebih besar dari t tabel sebesar 2,032, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan semakin rendah. Suatu rumah sakit agar bisa operasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang Rumah Sakit baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, dan lain-lain. Fasilitas penunjang rumah sakit juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya rawat inap (Nova, 2010). Selain itu Gibson (2007) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.

3. Dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (X2) memperoleh nilai t hitung

sebesar 2,812 dan t tabel sebesar 2,032, selain itu nilai signifikansi sebesar 0,023 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis ini dinyatakan diterima sebab nilai t hitung sebesar 2,812 lebih besar dari t tabel sebesar 2,032, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) serta Hardiyati (2010) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kehandalan menurut Sayed et al (2013) juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pelayan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, ketrampilan serta pengetahuannya (Gonzales, 2007). Reliability merupakan dimensi dimana Rumah Sakit mempersiapkan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, seperti: terampil, ramah, sopan, simpati, luwes, penuh pengertian, mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik (Snook, 2001).

4. Dimensi *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Responsiveness (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,491 dan t tabel sebesar 2,032, selain itu nilai signifikansi sebesar 0,018 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis ini dinyatakan diterima sebab nilai t hitung sebesar 2,491 lebih besar dari t tabel sebesar 2,032, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan

rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharmila dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan dirumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap (*responsiveness*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan selalu tertolong. Badri et al (2009) dalam penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan bahwa dimensi *responsiveness* sebagai salah satu dari indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan. Daya tanggap (*responsiveness*) juga dapat dilihat dari bagaimana sikap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat menanganinya. Penelitian dari Essiam (2013) dengan 400 responden di Ghana menunjukkan bahwa *responsiveness* sebagai faktor paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien.

5. Dimensi *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Assurance (X4) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,638 dan t tabel sebesar 2,032, selain itu nilai signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis ini

dinyatakan diterima sebab nilai t hitung sebesar 2,638 lebih besar dari t tabel sebesar 2,032, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Mustofa (2008) terhadap 30 responden tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien. Arsanam et al (2014) menemukan jaminan merupakan dimensi yang paling dominan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan

Assurance mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (assurance) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap jaminan (assurance) buruk maka, kepuasan pasien akan semakin rendah (Santoso, 2012). Dimensi assurance dapat dilihat berdasarkan bagaimana pengetahuan yang dimiliki oleh petugas rumah sakit dalam menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan karyawan dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai, dan jaminan keamanan dari rumah sakit. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu rumah sakit akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh rumah sakit yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter (Pratiwi dan Susanto, 2016).

6. Dimensi *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Empathy (X5) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,769 dan t tabel sebesar 2,032, selain itu nilai signifikansi sebesar 0,047 yang lebih kecil dari 0,05. Hipotesis ini dinyatakan diterima sebab nilai t hitung sebesar 2,769 lebih besar dari t tabel sebesar 2,032, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Susanto (2016) yang menyatakan bahwa empathy (X5) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Al Khattab dkk (2011) menemukan keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi. Kekurangan tersebut merupakan alasan utama persepsi yang kurang tentang kualitas pelayanan di RS pemerintah. Sedangkan Faisal dkk (2013) menemukan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepedulian (empati) dengan kepuasan. Disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa:

1. Dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari besarnya nilai F_{hitung} variabel X (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap Y (Kepuasan Pasien)
2. Dimensi *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
3. Dimensi *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam

- pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
4. Dimensi Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
 5. Dimensi Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
 6. Dimensi Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Saran penulis terhadap hasil penelitian :

1. Perlu ditingkatkannya kenyamanan ruangan tunggu guna menciptakan rasa nyaman kepada pasien, seperti mendesign ulang tata letak interior, warna dan pewangi ruangan.
2. Dalam hal melayani pasien, petugas rekam medis harus lebih meningkatkan kemampuan, keterampilan, keramahan, dan kecepatan dalam menangani keluhan pasien untuk memberi rasa percaya kepada pasien.

Daftar Pustaka

- Andria, F. D., & Sugiarti, I. (2015). Tinjauan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 3(2).
- Anifah, L., & Widiyanto, B. (2016). *Efektivitas Penggantian Balutan Luka Feet Diabetic Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Karya Ilmiah.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1496.
- Budi, SC. (2011). *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, Tentang Rekam Medis.(Jakarta : Depkes RI. 2008)
- Hatta, R. Gemala (Edt.). (2016). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan (ed. 3)*. Jakarta: UI-Press.
- Hatta, Gemala. (2008). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta : Kemenkes RI Jakarta
- Kepmenkes RI Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut
- Komariah, Djam'an Satori, (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Kristina, I., & Ambarwati, P. (2015). *Tinjauan Waktu Penyediaan Rekam Medis Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi*.
- Lubis. (2010). *Analisis Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Rekam Kesehatan Kertasmaupun Elektronik. Dalam: Hatta. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan*. Jakarta: UI Press.
- Nursalam. (2011). *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep Dan Praktek*. Jakarta : Salemba Medika.
- Permenkes, R. I. No 269.(2008). *Rekam Medis*.
- Pisu, H. D., Rompas, S., & Malara, R. (2015). Hubungan Respons TIME Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal keperawatan*, 3(2).
- Pohan, I.S., (2006), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta

- Prastowo. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan dan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Rano. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: UI.
- Sanjaya, Wina. (2013). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Simanjuntak, M. (2020). Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 213-218.
- Sudrajat, I., & Sugiarti, I. (2015). Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 3(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumarni, D. (2017). Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta Tahun 2017.
- Widayatun. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta : Info Medika
- Wulandari, D., Wicaksono, A. P., & Deharja, A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Rj Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 247-254.
- Yamit, Zulian (2011). *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta :Penerbit Ekonisia