

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 3 No. 1	Edition: Desember 2022 – Maret 2023
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMH	
Received : 17 September 2022	Revised: 14 Desember 2022	Accepted: 16 Desember 2022

SOSIALISASI IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DELIA

**Jon Piter Sinaga¹, Sri Sudewi Pratiwi Sitio², Efrata³, Yunita Syahputri Damanik⁴,
Bahtera Bindavid Purba⁵**

Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Delitua

email : jonpetersinaga@gmail.com¹, dewisitio08@gmail.com², efratakembarens@gmail.com³,
yunitadamanik88@gmail.com⁴, bahterabd@gmail.com⁵,

ABSTRAK

Rumah sakit adalah salah satu institusi kesehatan yang juga merupakan tempat dilaksanakannya pekerjaan kesehatan, yaitu segala kegiatan yang ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, serta bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan model efisiensi sistem informasi pelayanan rumah sakit, sehingga sistem manajemen yang baik mendukung efisiensi sistem informasi pelayanan yang dibuat. Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan pengguna jasa dan tata cara pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan minimal pelayanan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, kaidah etika dan standar. Standar kepuasan pasien sepanjang memenuhi standar minimal aturan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Informasi Kesehatan

ABSTRACT

The hospital is one of the health institutions that is also the place where health work is carried out, namely all activities aimed at maintaining and improving health, and aiming to achieve optimal public health degrees. To achieve this, an efficiency model of the hospital service information system is needed, so that a good management system supports the efficiency of the service information system created. Health services are said to be of quality if they can satisfy service users and the procedures for their implementation are in accordance with the minimum service provisions of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, ethical principles and standards. Patient satisfaction standards as long as they meet the minimum standards set by the rules.

Keywords: Socialization, Quality of Service, Health Information

1. PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang misinya memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif, baik kuratif maupun rehabilitatif kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian biososial. Setiap institusi kesehatan memiliki tanggung jawab untuk mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikannya, salah satunya adalah pembuatan informasi kesehatan. Peran Badan Rekam Medis sangat diperlukan dalam penyampaian informasi kesehatan. Unit Rekam Medis bertanggung jawab mengumpulkan data pasien untuk memberikan informasi kesehatan (Sobrina, 2011).

Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke rumahsakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. (Purwanto, 2007 dalam Kunaefi 2012). Pelayanan kesehatan yang bermutu wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Hasil studi *National*

Productivity Board di Singapura mengenai perilaku pelanggan menunjukkan bahwa 77% orang menyatakan tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan yang kurang baik (Ramdhani, 2009). Menurut Fandy (2016) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. 5 dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta.

Kementerian Kesehatan menetapkan standar nasional untuk kepuasan pasien dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien di atas 95% (Kementerian Kesehatan, 2008). Jika suatu pelayanan kesehatan ditemukan memiliki kepuasan pasien kurang dari 95%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau berkualitas rendah. Hal ini penting dalam pelayanan rumah sakit, karena menginformasikan kepada pasien merupakan salah satu standar yang harus dipenuhi selama akreditasi rumah sakit. Pengertian dokumen medis dalam Permenkes no. 269 Ar 269 adalah file yang berisi data dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, kegiatan, dan pelayanan lainnya di institusi kesehatan.

Rumah Sakit Umum Delia merupakan Rumah Sakit Umum yang didirikan pada tahun 2000 dan berlokasi di jalan Ki Hajar Dewantara, No. 9, Kecamatan Selesai, Kabupaten Langkat. Rumah Sakit Umum Delia merupakan Rumah Sakit yang pada awalnya hanya berupa klinik Rawat Inap. Untuk sistem Penyimpanan dan pengelolaan Rekam medis Rumah Sakit Umum Delia sudah sesuai dengan prosedur dan sekarang ini sedang meningkatkan pengelolaan Rekam medis yang lebih baik. Berdasarkan informasi dari RSUD Delia, terungkap jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Delia pada Januari sebanyak 2.101 pasien. Itu mencapai 2.080 pasien pada bulan berikutnya, dan 1.106 pasien pada Juli. Perlu diperhatikan apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini menimbulkan ketidakpuasan pasien. Penyebab penurunan jumlah pasien rawat jalan yang kurang signifikan pada Januari-Juli mungkin karena ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit. Selain itu, penilaian pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Delia diperlemah oleh jadwal dokter spesialis yang memeriksa status kesehatan pasien tepat waktu, dan sikap perawat yang tidak tanggap terhadap kebutuhan pasien. Mengingat pentingnya kesehatan, maka sangat mendorong terselenggaranya pelayanan rumah sakit yang pasti aman, nyaman dan mudah dijangkau, serta pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan pasien. Upaya sosialisasi yang dilaksanakan diharapkan dapat membawa perubahan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada tenaga kesehatan Rumah Sakit maupun tenaga penunjang lain Rumah Sakit Umum Delia.

2. METODE

Tanggal 19-20 pada bulan Agustus 2022 dilakukan pengabdian kepada masyarakat di Rumah Sakit Umum Delia, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Adapun pelaksana kegiatan adalah pokja non profit Fakultas Kesehatan Masyarakat yang beranggotakan lima orang dosen. Metodenya adalah sosialisasi pengenalan mutu pelayanan informasi pasien yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUP Delia yang meliputi 5 (lima) langkah yaitu :

1. Mengundang peserta

orang mengikuti kegiatan sosial tersebut Tenaga kesehatan RSU Delia dengan dibantu oleh direktur RSU Delia untuk mengikuti bakti sosial ini pada tanggal 19-20 Agustus 2022 di gedung konferensi RSU Delia.

2. Input

Sebelum kegiatan pelatihan, peserta wajib menggunakan masker dan memeriksa suhu normal dengan thermo gun. Peserta komunikasi harus membawa alat tulis untuk komunikasi ini.

3. Proses

- a) Sosialisasi diawali dengan pembagian 35 soal dengan metode multiple choice question (MCQ) sebagai pre-test.
- b) Setelah pre-test berakhir, dosen memperkenalkan materi sosialisasi pelaksanaan mutu pelayanan

informasi pasien yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Delia dengan diskusi kelompok.

4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Setelah kegiatan sosialisasi dan diskusi, tim KKN kembali mengajukan pertanyaan pada sesi terakhir (post-test) kegiatan. Berdasarkan hasil pre dan post test, peningkatan pengetahuan dapat diukur sebagai hasil dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh staf pengajar tim PKM.

3. HASIL

Hasil dari Sosialisasi Implementasi Mutu Pelayanan Rekam Medis Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Delia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pretes dan Postes dari Peserta

Test results	The highest score	Lowest Value	Maximum Value	Average Value	Standard Deviation	<i>p-value</i>
<i>Pretest</i>	22	13	21	17,05	2,5	0,001
<i>Posttest</i>	25	10	25	20,14	4,1	

4. PEMBAHASAN

Dari hasil nilai uji pre-test dan post-test diketahui bahwa pengetahuan peserta dalam sosialisasi penerapan mutu pelayanan informasi pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Delia meningkat secara signifikan setelah sosialisasi. aktivitas, dimana rata-rata peningkatan hasil tes adalah 3,08 poin. Selain itu, skor tes terendah juga meningkat secara signifikan, meningkat 3 poin, dan skor tes tertinggi meningkat 4 point. Secara statistik diketahui standar deviasi nilai post-test menurun dari standar deviasi pre-test dari 2,5 menjadi 4,1 dan kemudian hasil t-test nilai P (0,001) berarti informasi implementasi secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam mendukung kegiatan sosial yang dilakukan di RSUD Delia.

5. KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas:

1. Pengetahuan petugas kesehatan tentang pelaksanaan pelayanan riwayat kesehatan yang bermutu yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Delia umumnya sedang, sehingga menambah pengetahuan salah satunya melalui sosialisasi.
2. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada tenaga kesehatan RSUD Delia dalam rangka penerapan mutu pelayanan rekam medis yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien RSUD Delia secara nyata dapat meningkatkan pengetahuan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, Tentang Rekam Medis. (Jakarta : Depkes RI. 2008).
 Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
 Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
 Purwanto S, 2007, Kualitas Pelayanan Keperawatan, posted on 28 Desember 2007, ([http://www.file:///E:/Kualitas Pelayanan Keperawatan Artikel Psikologi Klinis Perkembangan dan Sosial.htm](http://www.file:///E:/Kualitas%20Pelayanan%20Keperawatan%20Artikel%20Psikologi%20Klinis%20Perkembangan%20dan%20Sosial.htm)).
 World Health Organization. Definisi Rumah Sakit: WHO. 1947. Available from: www.who.int.