



Analisis Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik

Sartika Maulida Putri^{1*}, Cut Husnul Khatimah², Julia Anita³, Dara Alfi Syahrina⁴

¹⁻²Program Studi Administrasi Kesehatan, STIKes Sihat Beurata Banda Aceh

³⁻⁴Program Studi Rekam Medis, STIKes Sihat Beurata Banda Aceh

*Penulis korespondensi: dasrin.afdhillah@gmail.com

Abstract. Patient satisfaction is a feeling that arises from the performance of health services that have been obtained after the patient compares it with what was expected. Rather than the reality that occurs there are still complaints about outpatient registration services based on electronic medical records. Frequent obstacles are if the network is disrupted, then access to the EMR can be hampered or cannot be accessed at all and the limited capacity of the waiting room is also an obstacle, especially with the large number of patients during peak hours so that many patients wait outside the waiting room. This study aims to determine the level of patient satisfaction in outpatient registration based on EMR. This study uses a quantitative method with a population of 13,750 and a sample of 99 outpatients. Based on the results of the study in 2025, it can be concluded that patient satisfaction with RME-based outpatient registration in the aspect of tangibles can be categorized as "Less Satisfied" especially regarding facilities such as AC/Television, from the aspect of reliability it can be categorized as "Satisfied" even though there are a few respondents who answered "Less Satisfied", from the aspect of responsiveness it can be categorized as "Satisfied" even though there are some patients who feel "Less Satisfied", from the aspect of assurance in RME-based outpatient registration it can be categorized as "Satisfied" but there are a small number of patients who answered "Less Satisfied" and from the aspect of empathy it can be categorized as "Satisfied" even though there are some patients who answered "Less Satisfied". So the researcher's suggestion is that the Hospital improves the quality of the waiting room, especially AC, television, increases the number of chairs and provides adequate seating for all patients, so that patients are more comfortable and avoid overcrowding.

Keywords: satisfaction; patients; registration; outpatient; electronic medical records

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang telah diperoleh setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Dari pada realita yang terjadi masih terdapat komplain terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan yang berbasis rekam medis elektronik, Kendala yang sering terjadi yaitu Jika jaringan mengalami gangguan, maka akses ke RME dapat terhambat atau tidak dapat diakses sama sekali dan kapasitas Ruang tunggu yang terbatas juga menjadi kendala terutama dengan jumlah pasien yang banyak pada jam jam sibuk sehingga banyak pasien yang menunggu di luar ruang tunggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan yang berbasis RME. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi 13.750 dan sampel sebanyak 99 pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian pada Tahun 2025 dapat di simpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME pada aspek bukti fisik (*tangibles*) dapat dikegorikan "Kurang Puas" terutama terhadap fasilitas seperti AC/Televisi, dari aspek kehandalan (*reliabilty*) dapat di kategorikan "Puas" meskipun terdapat sedikit responden yang menjawab "Kurang Puas", dari aspek daya tanggap (*responsivenes*) dapat di kategorikan pasien "Puas" meskipun terdapat Sebagian pasien yang merasa "Kurang Puas", dari aspek jaminan (*assurance*) dalam pendaftaran rawat jalan berbasis RME dapat di kategorikan "Puas" namun ada Sebagian kecil pasien yang menjawab "Kurang Puas" dan dari aspek emapti (*empaty*) dapat di kategorikan pasien "Puas" meskipun ada Sebagian pasien yang menjawab "Kurang puas". Maka saran peneliti diharapkan Rumah Sakit meningkatkan kualitas ruang tunggu, khususnya AC, televisi, menambah jumlah kursi dan memberikan ruang duduk yang memadai bagi seluruh pasien, agar pasien lebih nyaman dan terhindar dari kepadatan.

Kata kunci: kepuasan; pasien; pendaftaran; rawat jalan; rekam medis elektronik

1. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit merupakan suatu fasilitas kesehatan yang memiliki fungsi sebagai tempat pelayanan medis dan dimanfaatkan secara terbuka. Selalu berinteraksi dengan lingkungannya demi mencapai keseimbangan dinamis serta memiliki peran utama yaitu memberikan

pelayanan kesehatan pada masyarakat. Rekam medis juga merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan Rumah Sakit (Ariani, 2023).

Rekam medis berfungsi tidak hanya untuk kegiatan pencatatan, tetapi juga sebagai sistem penyelenggaraan kesehatan, yang dimulai dari pencatatan, pelayanan dan tindakan medis apa yang telah diterima pasien, penyimpanan berkas hingga pengeluaran berkas dari penyimpanan jika diperlukan (Handiwidjojo 2019).

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang telah merambah berbagai aspek kehidupan, termasuk juga dalam bidang kesehatan. Rekam medis elektronik atau yang berbasis komputer adalah suatu tantangan besar dalam hal penerapan teknologi informasi serta komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Rekam medis elektronik (RME) adalah pemanfaatan elektronik dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan akses rekam medis yang tersimpan pada manajemen basis data, terkandung data pribadi serta informasi terkait pemeriksaan, identitas, tindakan, pengobatan, data medis, demografis pasien serta seluruh pelayanan pada manajemen pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit (Silalahi & Sinaga, 2019).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul dari hasil kinerja pada pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan harapannya terhadap layanan kesehatan (Siti et al., 2016). Kepuasan pasien menjadi aspek penting karena berkaitan dengan perasaan mereka setelah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan mereka. Dalam konteks pendaftaran rawat jalan berbasis RME, kepuasan pasien ini penting karena menyangkut perasaan seseorang.

Salah satu tujuan RME yaitu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan Kesehatan dalam mengelola rekam medis. RME memudahkan akses informasi secara cepat dan mudah, adanya peningkatan dalam integrasi data manajemen rumah sakit dengan sistem lainnya untuk mengurangi human eror/kesalahan manusia, juga mengurangi penggunaan ruang penyimpanan pada rekam medis dan banyak manfaat yang lainnya (Ariani, 2023).

Menurut penelitian oleh Solichah Supartiningsih (2017) terkait Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, menunjukkan bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan adalah bukti fisik (tampilan) serta jaminan (kepastian). Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap Rumah Sakit, sebaiknya meningkatkan kualitas tampilan fisik dengan melengkapi sarana dan prasarana, ruang tunggu dan ruang rawat jalan perlu ditata lebih rapi agar menciptakan suasana nyaman bagi pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andini, H (2022) dengan judul Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan pasien pada sistem RME, dari 76 responden, sebanyak 35 responden (41,1%) merasa puas dan 41 responden (53,9%) merasa tidak puas, ini menunjukkan bahwa lebih banyaknya pengguna merasa tidak puas pada sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Sehingga dibutuhkan peningkatan kualitas pada sistem RME serta adanya pelatihan untuk meningkatkan keterampilan bagi petugas Rumah Sakit tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suratri, M A L (2018) dengan judul Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia hasil penelitian menunjukkan 80% responden yaitu pasien rawat jalan puas dengan pelayanan medis yang telah diberikan. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* (nyata), yaitu ketersediaan fasilitas; dimensi *empathy* (empati), yaitu kesempatan pasien untuk konsultasi mengenai penyakitnya; serta dimensi *responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesetaraan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan setiap pasien.

Hasil pengamatan penulis di Rumah sakit umum daerah Langsa terkait menerapkan sistem rekam medis elektronik khususnya pada pendaftaran pasien rawat jalan sejak satu tahun lalu. RME lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada pasien di bandingkan dengan menggunakan rekam medis manual. Namun, masih terdapat komplain terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan yang berbasis rekam medis elektronik. Sekalipun memiliki banyak kelebihan, RME tidak terlepas dari masih adanya permasalahan yang di hadapi, dikarenakan ketergantungan pada teknologi. Kendala yang sering terjadi di RSUD Langsa yaitu Jika jaringan mengalami gangguan, maka akses ke RME dapat terhambat atau tidak dapat diakses sama sekali. Hal ini menyebabkan petugas kesulitan dalam mengakses informasi pasien dan mempengaruhi efesiensi pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien karena petugas terhambat dalam memasukkan data pasien saat pendaftaran sehingga waktu tunggu pasien hal tersebut membuat pasien menjadi menumpuk terutama di pagi hari. Kapasitas Ruang tunggu yang terbatas juga menjadi kendala terutama dengan jumlah pasien yang banyak pada jam jam sibuk sehingga banyak pasien yang menunggu di luar ruang tunggu.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu ntuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis eletronik di RSUD Langsa tahun 2025. Terkait pada Aspek Bukti Fisik (*tangibles*), Aspek Keandalan (*reliability*), Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*), Aspek Jaminan (*assurance*) serta Aspek Empati (*emphaty*).

2. KAJIAN TEORITIS

Rekam Medis

Berdasarkan Permenkes No. 24 pasal 1 ayat (1) tahun 2022 tentang rekam medis adalah dokumen yang berisi data pengobatan, identitas pasien, Tindakan, pemeriksaan, serta pelayanan Kesehatan lainnya yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis merupakan dokumen penting bagi Instansi di Rumah Sakit, dengan tujuan untuk mendukung tertib administrasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan Kesehatan/Rumah Sakit.

Tujuan pencatatan rekam medis yaitu agar tercapainya suatu tertib administrasi dalam peningkatan pelayanan Kesehatan. Tanpa dukungan dari suatu sistem dalam pengobatan rekam medis yang benar dan baik, sulit terciptanya tertib administrasi di rumah sakit (Ismainar, 2018).

Rekam Medis Elektronik

Berdasarkan Permenkes Nomor 24 pasal 1 ayat (2) tahun 2022 tentang rekam medis elektronik yaitu rekam medis yang dirancang dengan sistem elektronik yang digunakan bagi penyelenggaraan rekam medis, menjadi bagian integral dalam pelayanan kesehatan dan dapat menggantikan rekam medis yang berbasis kertas. Rekam medis elektronik berisi database pasien secara lengkap, yang dimulai dari identitas pasien, terapi, pemantauan fisiologis, radiologi, laboratorium, serta catatan perawat dan dokter.

RME merupakan hasil dari kemajuan teknologi yang memberikan kontribusi signifikan dalam sektor layanan kesehatan. Dampak dari penerapannya dapat dilihat dari berbagai aspek. Selain itu, RME berperan dalam meningkatkan mutu sistem kesehatan secara global. Karena itu, diharapkan penerapannya juga dilakukan di negara berkembang yang umumnya masih menghadapi tantangan dalam bidang kesehatan (Tiorentap, 2020).

Pendaftaran Rawat Jalan

Alur rekam medis yang terstruktur dan berkesinambungan dalam pelayanan rawat jalan memberikan kemudahan bagi petugas kesehatan dalam mengakses informasi pasien secara cepat dan tepat. Sistem ini memungkinkan setiap data medis yang berkaitan dengan pasien dapat terdokumentasi dengan baik sejak awal kunjungan. Proses dimulai ketika pasien melakukan pendaftaran di fasilitas pelayanan kesehatan rawat inap maupun rawat jalan (Stikes Husada Borneo, 2022).

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Dwinarsih, 2021). Kepuasan merupakan faktor penting dalam

pengembangan sistem layanan yang responsif terhadap kebutuhan. Ini bertujuan untuk meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan bagi masyarakat (Astuti, 2017).

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).

Kepuasan pasien adalah tujuan utama setiap penyedia layanan kesehatan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan fasilitas kesehatan, kepuasan pasien juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan medis dan fasilitas yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama ketika membutuhkan perawatan di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam menentukan keputusan untuk kembali berobat, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Meithiana, 2019).

Pelayanan Kesehatan dan kepuasan pasien merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan, karena jika adanya kepuasan, pihak terkait dapat saling memperbaiki, sehingga pelayanan akan bertambah baik ataupun buruk. Hal ini juga dipengaruhi oleh petugas dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang memuaskan yaitu pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan serta dapat memahami keinginan publik atau masyarakat (Sukamto, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kuantitatif. Menurut Silaen (2018) Deskriptif Kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial. Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan yang berbasis rekam medis elektronik, yang bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa tahun 2025.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 13.750 dan dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, didapatkan yaitu sebanyak 99 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2025. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien rawat jalan berbasis rrekam medis elektronik dan variabel indenpenden dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien dari aspek bukti fisik (*tanggibles*), kepuasan pasien dari aspek kehandalan (*reliability*), kepuasan pasien dari aspek daya tangkap (*responsiveness*), kepuasan pasien dari jaminan (*assurance*), dan kepuasan pasien dari aspek empati (*empty*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan pada tanggal 20 s/d 28 april 2025 terhadap 99 pasien di RSUD langsa, didapatkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan Yang Berbasis Rekam Medis Elektronik Di RSUD Langsa Tahun 2025. Adapun hasil penelitian yang peneliti dapat adalah sebagai berikut:

Analisis Nilai Rata Rata Kepuasan Pasien

Berdasarkan nilai perhitungan rata rata variabel fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Rata Rata Kepuasan Pasien.

No	Kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME	Total penilaian kepuasan	Rata rata
1	Layanan pendaftaran yang berbasis rekam medis elektronik	399	4,03
2	Terbantuan dengan adanya sistem rekam medis elektronik	396	4,00
3	Kepuasan terhadap Sistem rekam medis yang sudah di jalankan	397	4,01
4	Alur pendaftaran menggunakan rekam medis elektronik	390	3,94
5	Proses pendaftaran menggunakan sistem rekam medis elektronik lebih cepat di bandingkan manual	394	3,98
6	Ketersediaan dan kenyamanan kursi	341	3,44
7	Kecepatan proses pendaftaran menggunakan sistem elektronik	341	3,44
8	Kenyamanan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan	347	3,51
9	Pencahayaannya di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan	356	3,60
10	Fasilitas ac/televisi di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan	323	3,36
11	Kecepatan sistem dalam proses pendaftaran dengan sistem RME	350	3,54
12	Respon petugas jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran dengan sistem RME	363	3,57
13	Alur pelayanan dengan sistem rekam medis elektronik	380	3,384
14	Lama waktu tunggu di tempat pendaftaran dengan sistem RME	351	3,55
15	Prosedur adm di tempat pendaftaran	371	3,79
16	Penyampaian informasi yang diberikan petugas saat pendaftaran dengan sistem RME	374	3,78
17	Cara petugas menyampaikan informasi	384	3,88
18	Kemudahan dalam mendapatkan bantuan	381	3,85
19	Kecepatan petugas dalam menangani kendala saat pendaftaran	364	3,68
20	Respon petugas apabila membutuhkan layanan yang cepat di bagian pendaftaran	373	3,77
21	Kepercayaan terhadap sistem pendaftaran elektronik dalam menjaga kerahasiaan data pribadi	387	3,91
22	Kualitas pelayanan rekam medis sesuai dengan jaminan kesehatan	384	3,37
23	Rasa aman saat menggunakan sistem pendafrtan elektronik	384	3,87

24	Kepastian bahwa layanan pendaftaran elektronik dapat diandalkan setiap saat	387	3,90
25	Kepastian bahwa RME ini lebih jelas dan akurat di bandingkan sistem manual	380	3,83
26	Perhatian petugas dalam membantukan pasien yang tidak familiar dengan sistem RME	372	3,75
27	Pelayanan yang diberikan petugas tidak tergesa gesa dalam melayani	388	3,91
28	Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien saat pendaftaran	373	3,76
29	Pelayanan yang di berikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan	368	3,71
30	Kepedulian petugas saat pendaftaran	375	3,75

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa hasil penelitian responden rata rata tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah pada layanan pendaftaran berbasis rekam medis elektronik dengan total kepuasan 399 pasien dan rata-rata skor 4,03, diikuti oleh kepuasan terhadap sistem rekam medis yang telah dijalankan dengan total 397 pasien dan rata-rata skor 4,01, serta kemudahan yang dirasakan pasien berkat adanya sistem rekam medis elektronik dengan total 396 pasien dan rata-rata skor 4,00, nilai rata rata terendah adalah Fasilitas ac/televisi di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan total kepuasan 323 pasien dan rata rata 3,36.

Kepuasan Pasien Terdapat Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik dengan sampel 99 pasien di RSUD Langsa tahun 2025, dapat di lihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Persentase Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik di RSUD Langsa

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pendaftaran yang berbasis RME?	17	68	14	0	0	17,1%	68,6%	14,1%	0%	0%
2	Apakah bapak/ibu merasa terbantuan dengan adanya sistem RME?	16	67	16	0	0	16,1%	67,6%	16,1%	0%	0%
3	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan sistem RME yang sudah di jalankan?	17	66	16	0	0	17,1%	66,6%	16,1%	0%	0%
4	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan alur pendaftaran menggunakan RME?	17	59	23	0	0	17,1%	59,5%	23,2%	0%	0%
5	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan proses pendaftaran menggunakan sistem ini lebih cepat di bandingkan manual?	16	65	18	0	0	16,1%	65,6%	18,1%	0%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa persentase kepuasan pasien terhadap penerapan pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik dari 99 responden Tingkat kepuasan pasien bervariasi dari beberapa aspek untuk pendaftaran yang berbasis RME. Tingkat kepuasan tertinggi dengan jawaban “Sangat Puas “ yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pendaftaran yang berbasis RME, pasien merasa puas dengan sistem RME yang sudah di jalankan dan pasien merasa puas dengan alur pendaftaran menggunakan RME dengan jawaban pasien yang sama yaitu sebanyak (17,1%). Tingkat kepuasan terendah dengan jawaban “Sangat Puas” yaitu pada pasien merasa terbantu dengan adanya sistem RME dan pasien merasa puas dengan proses pendaftaran menggunakan sistem ini lebih cepat di bandingkan manual dengan jawaban yang sama yaitu sebanyak (16,1%). Tingkat nilai tertinggi dengan jawaban “Kurang Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan alur pendaftaran menggunakan RME yaitu sebanyak (23,2%) pasien, diikuti oleh pasien merasa puas dengan proses pendaftaran menggunakan sistem ini lebih cepat di bandingkan manual dengan jawaban sebanyak (18,1%) pasien dan tingkat nilai terendah dengan jawaban “Kurang Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pendaftaran yang berbasis RME dengan jawaban sebanyak (14,1%).

Kepuasan pasien dari aspek bukti fisik (tangibles)

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien dari aspek bukti fisik (*tangibles*) di RSUD Langsa tahun 2025, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Persentase Kepuasan Pasien Dari Aspek Bukti Fisik (*tangibles*) di RSUD Langsa Tahun 2025.

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan ketersediaan dan kenyamanan kursi di ruang tunggu?	3	48	38	10	0	3%	48,4%	38,3%	10,1%	0%
2	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kecepatan proses pendaftaran menggunakan sistem RME?	2	50	37	10	0	2%	50,5%	37,3%	10,1%	0%
3	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kenyamanan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan?	4	50	37	8	0	4%	50,5%	37,3%	8%	0%
4	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pencahayaan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan?	9	55	39	2	0	9%	55,5%	39,3%	2%	0%

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
5	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan fasilitas seperti AC/Televisi diruang tunggu pendaftaran rawat jalan?	1	38	46	14	0	1%	38,3%	46,4%	14,1%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui bahwa persentase hasil survey terhadap bukti fisik pada pendaftaran rawat jalan yang berbasis rekam medis elektronik Tingkat kepuasan pasien bervariasi pada beberapa aspek, Tingkat kepuasan pasien tertinggi pada jawaban “Sangat Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pencahayaan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan diikuti oleh pasien merasa puas dengan kenyamanan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan jawaban sebanyak (4%) dan Tingkat kepuasan terendah pada jawaban “Sangat Puas” yaitu pada pasien merasa puas dengan fasilitas seperti AC/Televisi diruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan jawaban (1%) pasien. Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Tidak Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan fasilitas seperti AC/Televisi diruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan jawaban sebanyak (14,1%) pasien, diikuti oleh aspek merasa puas dengan ketersediaan dan kenyamanan kursi di ruang tunggu dan pasien merasa puas dengan kecepatan proses pendaftaran menggunakan sistem RME dengan memiliki nilai yang sama yaitu (10,1%) pasien dan jawaban terendah yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pencahayaan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan dengan jawaban (2%) pasien.

Kepuasan Pasien dari Aspek Kehandalan (reliability)

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien dari aspek bukti kehandalan (*reliability*) di RSUD Langsa tahun 2025, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. Persentase Kepuasan Pasien dari Aspek Kehandalan (*reliability*) di RSUD Langsa Tahun 2025.

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kecepatan sistem dalam memproses pendaftaran rawat jalan?	5	46	25	3	0	5%	46,4%	45,4%	3%	0%
2	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan respon petugas jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran dengan sistem RME?	9	53	32	5	0	9%	53,5%	32,3%	5%	0%
3	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan	9	65	25	0	0	9%	65,6%	25,2%	0%	0%

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
4	alur pelayanan dengan sistem RME? Apakah bapak/ibu merasa puas dengan lama waktu tunggu di tempat pendaftaran dengan sistem RME?	5	50	38	6	0	5%	50,5%	38,3%	6%	0%
5	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan prosedur administrasi di tempat pendaftaran dengan menggunakan sistem RME?	9	61	26	2	0	9%	61,6%	26,2%	2%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 4. diatas diketahui bahwa persentase kepuasan pasien dari aspek kehandalan dengan sampel 99 pasien, Tingkat kepuasan pasien bervariasi pada beberapa aspek, Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Sangat Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan respon petugas jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran dengan sistem RME, pasien merasa puas dengan respon petugas jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran dengan sistem RME dan pasien merasa puas dengan alur pelayanan dengan sistem RME dengan nilai yang sama yaitu sebanyak (9%) pasien). Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Tidak Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan lama waktu tunggu di tempat pendaftaran dengan sistem RME dengan jawaban sebanyak (6%) pasien, diikuti dengan aspek pasien merasa puas dengan respon petugas jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran dengan sistem RME dengan jawaban sebanyak (5%) pasien dan Tingkat nilai terendah dari jawaban “Kurang Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan alur pelayanan dengan sistem RME dengan jawaban sebanyak (0%) pasien.

Kepuasan Pasien dari Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*)

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien dari aspek bukti daya tanggap (*responsiveness*) di RSUD Langsa tahun 2025, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Persentase Kepuasan Pasien dari Aspek Bukti Daya Tanggap (*responsiveness*) di RSUD Langsa Tahun 2025.

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan penyampaian informasi yang diberikan petugas pendaftaran dengan sistem RME?	9	59	31	0	0	9%	59,5%	31,3%	0%	0%
2	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan cara petugas memberikan informasi ditempat pendaftaran menggunakan sistem RME?	9	69	21	0	0	9%	69,6%	21,2%	0%	0%
3	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari petugas saat menggunakan sistem RME?	9	67	22	1	0	9%	67,6%	22,2%	1%	0%
4	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kecepatan petugas dalam menangani kendala saat pendaftaran?	9	55	29	6	0	9%	55,5%	29,2%	6%	0%
5	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan respon petugas apabila bapak/ibu membutuhkan pelayanan yang cepat di bagian pendaftaran?	9	58	32	0	0	9%	58,5%	32,3%	0%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui bahwa persentase kepuasan pasien dari aspek daya tanggap dengan sampel 99 pasien, Tingkat kepuasan pasien bervariasi pada beberapa aspek, Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan cara petugas memberikan informasi ditempat pendaftaran menggunakan sistem RME dengan jawaban sebanyak (69,6%) pasien, diikuti oleh pasien merasa puas dengan kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari petugas saat menggunakan sistem RME dengan jawaban sebanyak (67,6%) pasien dan Tingkat nilai terendah dari jawaban “Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan kecepatan petugas dalam menangani kendala saat pendaftaran dengan jawaban sebanyak (55,5%) pasien. Tingkan nilai tertinggi pada jawaban “Tidak Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan kecepatan petugas dalam menangani kendala saat pendaftaran

dengan jawaban sebanyak (6%) diikuti oleh pasien merasa puas dengan kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari petugas saat menggunakan sistem RME dengan jawaban sebanyak (1%) pasien.

Kepuasan pasien dari aspek jaminan (assurance)

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien dari aspek bukti jaminan (*assurance*) di RSUD Langsa tahun 2025, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Persentase Kepuasan Pasien dari Aspek Jaminan (*assurce*) di RSUD Langsa Tahun 2025.

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kepercayaan terhadap sistem pendaftaran elektronik dalam menjaga kerahasiaan data pribadi?	10	70	19	0	0	10,1%	70,7 %	19,1 %	0%	0%
2	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kualitas pelayanan rekam medis elektronik sesuai dengan jaminan kesehatan?	10	67	22	0	0	10,1%	67,6 %	22,2 %	0%	0%
3	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan rasa aman saat menggunakan sistem pendaftaran elektronik?	10	67	22	0	0	10,1%	67,6 %	22,2 %	0%	0%
4	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan kepastian bahwa layanan pendaftaran elektronik dapat diandalkan setiap saat?	10	70	19	0	0	10,1%	70,7 %	19,1 %	0%	0%
5	apakah bapak/ibu merasakan puas dengan kepastian bahwa siste ini lebih akurat di bandingkan sistem manual?	10	67	18	4	0	10,1%	67,6 %	18,1 %	4%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui bahwa persentase kepuasan pasien dari aspek jaminan dengan sampel 99 pasien, Tingkat kepuasan pasien bervariasi pada beberapa aspek. Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan kepastian bahwa layanan pendaftaran elektronik dapat diandalkan setiap saat dan pasien merasa puas dengan kepercayaan terhadap sistem pendaftaran elektronik dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dengan nilai jawaban yang sama yaitu sebanyak (70,7%) pasien. Tingkat nilai

tertinggi pada jawaban “Kurang Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rekam medis elektronik sesuai dengan jaminan kesehatan dan pasien merasa puas dengan rasa aman saat menggunakan sistem pendaftaran elektronik dengan nilai jawaban yang sama yaitu sebanyak (22,2%) pasien, diikuti oleh aspek merasa puas dengan kepercayaan terhadap sistem pendaftaran elektronik dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan pasien merasa puas dengan kepastian bahwa layanan pendaftaran elektronik dapat diandalkan setiap saat dengan nilai jawaban yang sama yaitu sebanyak (19,1%), Tingkat nilai terendah pada jawaban “Kurang Puas” yaitu pada aspek pasien merasakan puas dengan kepastian bahwa sistem ini lebih akurat dibandingkan sistem manual dengan jawaban sebanyak (18,1%) pasien.

Kepuasan dari Aspek Empati (empaty)

Untuk mengetahui jawaban responden tentang kepuasan pasien dari aspek bukti empati (*empaty*) di RSUD Langsa tahun 2025, dapat di tabel berikut:

Tabel 7. Persentase Kepuasan Pasien dari Aspek Bukti Empati (*empaty*) di RSUD Langsa Tahun 2025

No	Pertanyaan	Frekuensi					Persentase				
		SP	P	KP	TP	STP	SP	P	KP	TP	STP
1	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan perhatian petugas dalam membantu pasien yang tidak familiar dengan sistem pendaftaran elektronik?	9	59	29	2	0	9%	59,5%	29,2%	2%	0%
2	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas tidak tergesa gesa saat melayani?	11	70	17	1	0	11%	70,7%	17,1%	1%	0%
3	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien saat pendaftaran?	10	58	29	2	0	10,1%	58,5%	29,2%	2%	0%
4	Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien?	10	59	22	8	0	10,1%	59,5%	22,2%	8%	0%
5	Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kepedulian petugas terhadap pendaftaran?	10	60	24	5	0	10,1%	60,6%	24,2%	5%	0%

Sumber data: Data primer

Berdasarkan tabel 7 diatas diketahui bahwa persentase kepuasan pasien dari aspek data tangkap dengan sampel 99 pasien, Tingkat kepuasan pasien bervariasi pada beberapa aspek. Tingkat nilai tertinggi dari jawaban “Sangat Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas tidak tergesa-gesa saat melayani dengan jawaban sebanyak (11%) pasien, diikuti oleh aspek pasien merasa puas dengan perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien saat pendaftaran, aspek pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien dan aspek pasien merasa puas dengan kepedulian petugas terhadap pendaftaran dengan jumlah jawaban yang sama yaitu (10,1%) pasien dan tingkat nilai terendah dari jawaban “Sangat Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan perhatian petugas dalam membantu pasien yang tidak familiar dengan sistem pendaftaran elektronik dengan jawaban sebanyak (9%) pasien. Tingkat nilai tertinggi pada jawaban “Tidak Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien dengan jawaban sebanyak (8%) pasien, diikuti oleh aspek Apakah bapak/ibu merasa puas dengan kepedulian petugas terhadap pendaftaran dengan jawaban sebanyak (5%) pasien dan Tingkat nilai terendah pada jawaban “Tidak Puas” yaitu pada aspek pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas tidak tergesa-gesa saat melayani dengan jawaban (1%) pasien.

Pembahasan

Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Rekam Medis Elektronik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat dijelaskan tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME dapat dikategorikan “Puas”. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban “Puas” dan “Sangat Puas” pada seluruh aspek yang ditanyakan, seperti kemudahan, kecepatan, alur, serta manfaat sistem RME itu sendiri. Meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menjawab “Kurang Puas”, namun secara keseluruhan sistem RME dinilai telah memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dalam proses pendaftaran. Maka kepuasan pasien terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME berada pada kategori “Puas”.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari persepsi terhadap kinerja layanan kesehatan dibandingkan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterimanya sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, pasien akan merasa kecewa dan tidak puas (Herlinda, 2017)

Menurut penelitian yang di lakukan oleh Hanif Andini pada tahun 2022 dengan judul Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME masih rendah. Dari 76 jawaban responden, sebanyak 35 responden (41,1%) merasa puas, sementara 41 responden (53,9%) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien terhadap penerapan pendaftaran rawat jalan berbasis rekam medis elektronik sudah dapat dikatakan puas.

Kepuasan pasien dari aspek bukti fisik (tangibles)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di peroleh maka dapat didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik pendaftaran rawat jalan, Sebagian besar responden merasa ‘puas’ terhadap ketersediaan dan kenyamanan kursi ruang tunggu (48,4%), diikuti oleh yang merasa “Kurang Puas” (38,3%), sementara sebagian kecil merasa “Tidak Puas” (10,1%) dan “Sangat Tidak Puas” (3%). Mengenai kenyamanan di ruang tunggu, sebagian besar pasien merasa “Puas” (50,5%), dengan yang merasa “Kurang Puas” sebanyak (37,3%) dan yang merasa “Tidak Puas” (8%). Pencahayaan ruang tunggu rawat jalan mendapat penilaian lebih positif, dengan mayoritas responden merasa “Puas” (55,5%), diikuti oleh yang merasa “Kurang puas” (39,3%) dan sangat sedikit yang merasa “Tidak Puas” (2%) atau “Sangat Puas” (9%). Fasilitas seperti AC dan televisi mendapat penilaian paling rendah, di mana sebagian besar responden merasa “Kurang Puas” (46,4%), diikuti oleh yang merasa “Puas” (38,3%), dan sebagian kecil merasa tidak “Puas” (14,1%) dan “Sangat Puas” (10,1%). Maka kepuasan pasien dari aspek bukti fisik dapat di kategorikan “Kurang Puas”.

Tangible atau bukti fisik dalam pelayanan berbasis Rekam Medis Elektronik (RME) merujuk pada kemampuan fasilitas kesehatan dalam menampilkan keberadaan dan kualitas sarana fisik yang mendukung sistem tersebut. Aspek ini mencakup infrastruktur seperti gedung yang nyaman, perangkat teknologi yang digunakan (komputer, atau anjungan pendaftaran mandiri), jaringan internet yang stabil, kebersihan lingkungan layanan, serta penampilan tenaga medis dan administrasi yang profesional. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai dan berkualitas akan meningkatkan kenyamanan pasien serta mendukung efektivitas pelayanan berbasis Rekam Medis Elektronik (Haloho et al., 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh cahyani yunisa dan erix Gunawan pada Tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit X” hasil penelitian yang di peroleh dari aspek bukti

fisik, seluruh pasien rawat jalan menyatakan persetujuannya bahwa rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap, bersih, dan ruang tunggu yang memadai. Sebanyak 67% pasien memilih sangat setuju dan 33% memilih setuju. Hasil perhitungan skala Likert menunjukkan nilai indeks sebesar 93%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap fasilitas di rumah sakit dikategorikan sangat memadai menurut persepsi pasien.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dari aspek bukti fisik dapat dikatakan kurang puas. Secara keseluruhan, tingginya persentase responden yang merasa kurang puas dan tidak puas menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan perlu ditingkatkan.

Kepuasan Pasien dari Aspek Keandalan (reliability)

Berdasarkan hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien pada aspek keandalan dalam pendaftaran rawat jalan berbasis RME dapat dikategorikan "Puas". Hal ini ditunjukkan oleh mayoritas pasien yang memberikan penilaian "Puas" dan "Sangat Puas" pada seluruh aspek. Sebanyak (46,6%) pasien merasa "Puas" dengan kecepatan sistem, disusul oleh (5%) yang "Sangat Puas", sementara hanya (3%) yang "Tidak Puas". Pada aspek respon petugas saat terjadi kesalahan, sebanyak (53,5%) menyatakan "Puas" dan (9%) "Sangat Puas". Untuk alur pelayanan, (65,6%) responden merasa "Puas" dan 9% "Sangat Puas". Sementara itu, pada lama waktu tunggu, (50,5%) menyatakan "Puas" dan (5%) "Sangat Puas". Terakhir, pada prosedur administrasi, sebanyak (61,6%) merasa "Puas" dan (9%) "Sangat Puas". Meskipun terdapat sebagian pasien yang menjawab "Kurang Puas" dan "Tidak Puas", namun secara keseluruhan sistem RME dinilai telah memberikan keandalan yang memadai dalam proses pendaftaran, sehingga berada dalam kategori "Puas".

Keandalan adalah ketika perusahaan memiliki kemampuan untuk secara konsisten menyediakan jasa. Keandalan juga mencerminkan kualitas kinerja perusahaan dalam teknik layanan yang efektif, dengan respons yang cepat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Keandalan ini menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan jangka panjang terhadap layanan yang diberikan. (Chandra, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kevin Efendi dan Stela Junita pada Tahun 2019 dengan judul "tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019", hasil penelitian yang diperoleh dari aspek keandalan, menunjukkan nilai rerata sebesar 186 (81,75%), yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa "Puas" terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup andal dan sesuai dengan harapan pasien.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dari aspek bukti fisik dapat dikatakan puas, Meskipun masih ada sebagian kecil pasien yang merasa “Kurang Puas” atau “Tidak Puas”, secara umum sistem RME dinilai andal dan mampu memenuhi harapan pasien dalam proses pendaftaran.

Kepuasan Pasien dari Aspek Daya Tanggap (responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian diatas, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dari aspek daya tanggap terhadap sistem pendaftaran rawat jalan berbasis RME menunjukkan hasil yang bervariasi. Pada aspek penyampaian informasi oleh petugas, sebagian besar pasien menyatakan “Puas” sebesar (59,5%), diikuti oleh “Kurang Puas” sebesar (31,3%), dan “Sangat Puas” sebesar (9%). Pada aspek cara petugas memberikan informasi, (69,6%) pasien menyatakan “Puas”, (21,2%) “Kurang Puas”, dan tidak ada pasien yang menyatakan tidak puas. Untuk kemudahan dalam mendapatkan bantuan saat menggunakan sistem RME, (67,6%) menyatakan “Puas”, (22,2%) “Kurang Puas”, (1%) “Tidak Puas”, dan (9%) “Sangat Puas”. Pada aspek kecepatan petugas dalam menangani kendala, (55,5%) responden menyatakan “Puas”, (29,2%) “Kurang Puas”, dan (6%) “Tidak Puas”. Terakhir, dalam hal respon petugas terhadap kebutuhan layanan cepat, (58,5%) menyatakan “Puas”, (32,3%) “Kurang Puas”, dan (9%) “Sangat Puas”. Maka dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap petugas dalam layanan pendaftaran berbasis RME dikategorikan “Puas”.

Daya tanggap yaitu keinginan dalam membantu masyarakat menyelesaikan masalah yang sedang hadapi dan diukur pada pelayanan yang cepat, tepat waktu, menyampaikan informasi secara jelas, memiliki keinginan membantu serta merespon permintaan masyarakat (Keller, 2019).

Menurut penelitian Maryana (2022) dengan judul “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap” hasil penelitian yang diperoleh dari aspek daya tanggap terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Depati Bahrin Sungailiat Bangka tahun 2021, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan $Odds\ Ratio\ (OR)=11,762$. Artinya, pasien yang mendapatkan daya tanggap yang baik memiliki kemungkinan 11,762 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan mereka yang menerima daya tanggap yang kurang baik.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien dari aspek daya tanggap dapat dikategorikan “Puas”. Mayoritas responden memberikan penilaian “Puas” pada berbagai indikator, seperti penyampaian informasi, cara petugas memberikan informasi dan kemudahan mendapatkan bantuan.

Kepuasan pasien dari aspek jaminan (assurance)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari aspek jaminan terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME menunjukkan mayoritas berada pada kategori “Puas”. Pada aspek kepercayaan terhadap kerahasiaan data pribadi, sebanyak (70,7%) pasien menyatakan “Puas”, (19,1%) “Kurang Puas”, dan (10,1%) “Sangat Puas”, tanpa adanya ketidakpuasan. Aspek kualitas pelayanan sesuai dengan jaminan kesehatan serta rasa aman saat menggunakan sistem mendapat hasil yang sama, yaitu (67,6%) “Puas”, (22,2%) “Kurang Puas”, dan (10,1%) “Sangat Puas”. Keandalan sistem dalam memberikan layanan setiap saat juga dinilai baik dengan (70,7%) responden menyatakan “Puas”, (19,1%) “Kurang Puas”, dan (10,1%) “Sangat Puas”. Sementara itu, dalam aspek akurasi sistem dibandingkan manual, sebanyak (67,6%) pasien menyatakan “Puas”, (18,1%) “Kurang Puas”, (10,1%) “Sangat Puas”, dan hanya (4%) yang “Tidak Puas”. Berdasarkan dominasi jawaban “Puas” di hampir seluruh indikator, maka kepuasan pasien dari aspek jaminan dapat dikategorikan dalam kategorikan “Puas”.

Jaminan adalah suatu bentuk kepastian atau janji yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain bahwa suatu kondisi atau situasi akan terjadi atau dipenuhi. Dalam berbagai konteks, jaminan bisa merujuk pada berbagai hal, mulai dari jaminan kualitas produk atau layanan hingga jaminan keamanan atau keberlangsungan suatu proyek atau transaksi (Tjiptono, 2020).

Menurut penelitian Machmud, A N (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, hasil penelitian yang diperoleh dari aspek jaminan responden, yaitu bahwa jaminan (*assurance*) yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien kurang puas adalah 17.3%, Jaminan (*assurance*) yang diberikan petugas kesehatan pada pasien puas adalah 82.7%, dari keramahan petugas kesehatan dan kesopanan petugas kesehatan.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa kepuasan dari aspek jaminan dapat di kategorikan “Puas” Mayoritas pasien memberikan penilaian “Puas” pada seluruh indikator, seperti kepercayaan terhadap kerahasiaan data pribadi dan kualitas pelayanan sesuai jaminan kesehatan.

Kepuasan dari Aspek Empati (empathy)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dari aspek empati terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME sebagian besar berada dalam kategori “Puas”. Pada aspek perhatian petugas terhadap pasien yang tidak familiar dengan sistem, sebanyak (59,5%) pasien menyatakan “Puas”, disusul (29,2%) “Kurang Puas”, dan hanya (9%) yang “Sangat Puas”. Pelayanan yang tidak tergesa-gesa mendapatkan nilai tertinggi dengan

(70,7%) pasien menjawab “Puas”, (17%) “Kurang Puas”, (11%) “Sangat Puas”, dan hanya (1%) “Tidak Puas”. Perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien juga menunjukkan mayoritas “Puas” (58,5%), diikuti oleh (29,2%) yang “Kurang Puas”, dan (2%) yang “Tidak Puas”. Kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien sebanyak (59,5%) menyatakan “Puas”, (22,2%) “Kurang Puas”, (10,1%) “Sangat Puas”, dan (8%) “Tidak Puas”. Pada aspek kepedulian petugas dalam proses pendaftaran, sebanyak (60,6%) pasien menyatakan “Puas”, (24,2%) “Kurang Puas”, (10,1%) “Sangat Puas”, dan (5%) “Tidak Puas”. Dominasi jawaban “Puas” di seluruh aspek menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari aspek data tangkap dapat dikategorikan dalam kategori “Puas”.

Empati merupakan perhatian mendalam dan hal ini bersifat personal yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan/pasien, memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan/pasien. Empati juga termasuk kemudahan dalam membangun hubungan, perhatian bersifat personal, komunikasi efektif serta memahami kebutuhan pelanggan/pasien (Rina Dwinarsih, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadia Sulaiman pada Tahun 2018 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018” hasil peneltai yang di peroleh dari aspek empati sebesar 79,8% hampir mendekati angka kriteria 80%.

Demikian penulis berasumsi kepuasan pasien dari aspek empati di kategori “Puas”. menunjukkan dominasi jawaban "Puas" di atas 50%. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan pendaftaran berbasis RME dinilai cukup empatik dan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pasien merasa puas terhadap pendaftaran rawat jalan berbasis RME di RSUD Langsa Tahun 2025. Mayoritas responden menjawab "Puas" dan "Sangat Puas" pada aspek kemudahan, kecepatan, alur, dan manfaat sistem. Meskipun ada sedikit yang "Kurang Puas", secara keseluruhan RME dinilai telah memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien terhadap aspek bukti fisik pendaftaran rawat jalan di RSUD Langsa Tahun 2025 dapat dikategorikan “Kurang Puas”. Meskipun beberapa elemen seperti pencahayaan dan kenyamanan ruang tunggu mendapat tanggapan positif, masih banyak responden yang menyatakan “Kurang Puas”, terutama terhadap fasilitas seperti AC dan

televisi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien secara lebih menyeluruh.

Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan dalam pendaftaran rawat jalan berbasis RME di RSUD Langsa Tahun 2025 dapat dikategorikan “Puas”. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi penilaian “Puas” dan “Sangat Puas” pada seluruh indikator, seperti kecepatan sistem, respon petugas, alur pelayanan, waktu tunggu, dan prosedur administrasi. Meskipun masih terdapat sedikit responden yang kurang puas, secara umum sistem RME dinilai andal dan mampu memenuhi harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek daya tanggap dalam sistem pendaftaran rawat jalan berbasis RME di RSUD Langsa Tahun 2025 dapat dikategorikan “Puas”. Mayoritas responden memberikan penilaian “Puas” pada berbagai indikator seperti penyampaian informasi, kemudahan bantuan, dan kecepatan petugas dalam menangani kendala. Meskipun terdapat sebagian pasien yang merasa “Kurang Puas”, secara umum daya tanggap petugas dinilai sudah cukup memenuhi harapan pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek jaminan dalam pendaftaran rawat jalan berbasis RME di RSUD Langsa Tahun 2025 dapat dikategorikan “Puas”. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi jawaban “Puas” pada seluruh indikator, seperti kepercayaan terhadap kerahasiaan data, kualitas layanan sesuai jaminan kesehatan, rasa aman, keandalan sistem, dan akurasi dibandingkan sistem manual. Meskipun ada sebagian kecil yang “Kurang Puas” dan “Tidak Puas”, secara keseluruhan pasien merasa sistem RME telah memberikan jaminan layanan yang baik.

Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek empati dalam pendaftaran rawat jalan berbasis RME di RSUD Langsa Tahun 2025 dapat dikategorikan “Puas”. Mayoritas pasien merasa puas terhadap perhatian dan kepedulian petugas, pelayanan yang tidak tergesa-gesa, serta kesesuaian layanan dengan harapan. Meskipun masih terdapat sebagian responden yang “Kurang Puas” atau “Tidak Puas”, dominasi jawaban “Puas” menunjukkan bahwa aspek empati telah cukup memenuhi ekspektasi pasien.

Saran

Saran ke depannya dari hasil penelitian ini yaitu diharapkan pihak Rumah Sakit melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan sistem rekam medis elektronik. Selain itu, pihak Rumah Sakit juga diharapkan meningkatkan kualitas fasilitas ruang tunggu, terutama AC dan televisi, agar pasien merasa lebih nyaman selama menunggu, serta menambah jumlah dan kenyamanan kursi tunggu guna menghindari

kepadatan dan memberikan ruang duduk yang memadai bagi seluruh pasien. Selanjutnya, pihak Rumah Sakit diharapkan melakukan edukasi rutin tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN di area pendaftaran dan ruang tunggu dengan menekankan.

DAFTAR REFERENSI

- Andini, H., Widodo, A., Aula Rumana, N., & Indawati, L. (2022). Tinjauan kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 534–540.
- Ariani, S. (2023). Analisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- Astuti, D. (2017). Persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Cahyani, Y., & Gunawan, E. (2024). Pengaruh implementasi rekam medis elektronik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X. *Media Bina Ilmiah*, 18(11), 2873–2880.
- Chandra. (2018). Kepuasan pasien dari aspek kehandalan. Penerbit Universitas Semarang.
- Dwinarsih, R. (2021). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Bakmi Aisy di Depok. *Ekonomi Manajemen*, 15.
- Haloho, E., Idahwati, I., & Harefa, H. S. (2021). Pengaruh faktor responsiveness dan tangibles terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 3(1).
- Handiwidjojo, W. (2019). Rekam medis elektronik. Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, 2(1), 36–41.
- Herlinda, S. (2017). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar [Skripsi, Universitas Alauddin Makassar].
- Indah, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Ismainar, H. (2018). Manajemen unit kerja. Deepublish Publisher.
- Keller. (2019). Kepuasan pasien ditinjau dari aspek daya tanggap. Repository Unimar.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik.

- Machmud, A. N. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap: Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku organisasi perawat di RSUD Kabupaten Luwu.
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan implementasi rekam medis elektronik dalam pengelolaan unit rekam medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 22. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.219>
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30–34. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Stikes Husada Borneo. (2022). Alur pendaftaran rawat jalan. <https://stikeshb.ac.id/pendaftaran-rekam-medis/>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.2016>
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan rumah sakit di 7 provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Tioentang. (2020). Evaluasi manfaat penerapan rekam medis elektronik di negara berkembang: Systematic literature review. *INOHIM: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 265–59129.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi. Penerbit Andi.