

MUTU LAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PANTI SWASTI

Ni Ketut Swandewi^{1*}, Luh Deayu Krisna Dewi², Putu Tara Judica Wahyudyasa³

Universitas Dhyana Pura^{1,2,3}

*Corresponding Author : ketutswandewi@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Layanan rekam medis merupakan salah satu layanan minimal yang wajib disediakan oleh klinik untuk menunjang kualitas layanan kesehatan. Unit Rekam Medis berperan sebagai gerbang terdepan dalam layanan klinik, sehingga dapat menjadi salah satu indikator kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara mutu layanan rekam medis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah korelasional dengan rancangan cross-sectional. Populasi penelitian adalah pasien di Klinik Panti Swasti, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diambil menggunakan non-probability sampling jenis purposive sampling berdasarkan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 77% responden menilai mutu layanan rekam medis dalam kategori cukup, sementara 82% responden menyatakan puas terhadap layanan rekam medis. Terdapat hubungan signifikan antara mutu layanan rekam medis dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,0001$). Dimensi Empathy dan Responsiveness terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa perbaikan mutu layanan rekam medis yang berfokus pada kepuasan pasien memerlukan perbaikan sistem, prosedur, budaya pelayanan, serta peningkatan komunikasi interpersonal di kalangan petugas klinik.

Kata kunci : kepuasan, mutu, pasien, rekam medis

ABSTRACT

Medical record services are one of the essential services that must be provided by clinics to support the quality of healthcare. The Medical Records Unit serves as the frontline of clinic services and can act as an indicator of patient satisfaction. This study aims to identify the relationship between the quality of medical record services and outpatient satisfaction. A correlational research method with a cross-sectional design was employed. The study population consisted of patients at Panti Swasti Clinic, with a sample of 100 respondents selected using purposive non-probability sampling based on Slovin's formula. Data were analyzed using SPSS. The results showed that 77% of respondents rated the quality of medical record services as adequate, while 82% expressed satisfaction with the services. There was a significant relationship between the quality of medical record services and outpatient satisfaction ($p = 0.0001$). The dimensions of Empathy and Responsiveness were found to significantly affect patient satisfaction. The study concludes that improving the quality of medical record services, with a focus on patient satisfaction, requires enhancements in systems and procedures, the organizational culture of service, and interpersonal communication among clinic staff.

Keywords : medical records, patients, satisfaction, quality

PENDAHULUAN

Layanan rekam medis adalah salah satu layanan minimal yang wajib disediakan oleh klinik untuk menunjang kualitas layanan kesehatannya. Unit Rekam Medis merupakan salah satu gerbang terdepan dalam layanan di klinik kesehatan, sehingga dapat dijadikan pula sebagai salah satu ukuran kepuasan bagi konsumen Kesehatan. Unit Rekam Medis (URM) harus mampu menyediakan informasi yang cepat, tepat dan akurat, dimana tugas URM mulai dari penerimaan pasien, pengumpulan data dan penyajian informasi Kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan cerminan dari semua sistem yang sudah berjalan. Pelayanan yang bermutu bukan hanya pada pelayanan medis saja, tetapi juga pada penyelenggaraan rekam

medis yang menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. Penyelenggaraan rekam medis akan berjalan secara efektif dan efisien apabila ketersediaan sumber daya manusia bisa profesional sesuai dengan kebutuhan pokok dan fungsinya (Rosita et al., 2022).

Layanan kesehatan yang bermutu tidak mungkin merupakan hasil kerja seorang petugas kesehatan saja, masing-masing petugas kesehatan itu akan menjadi konsumen dari petugas kesehatan lainnya. Sehingga bisa dikatakan bahwa pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-hari melakukan kontak dengan layanan Kesehatan. Berdasarkan pengertian ini dikenal dua macam pelanggan, yaitu Pelanggan Internal dan Pelanggan Eksternal. Pelanggan internal adalah semua orang yang bekerja dalam organisasi layanan kesehatan dan pelanggan internal ini sangat penting karena harus bekerja dalam organisasi layanan kesehatan yang bermutu, sedangkan pelanggan eksternal adalah orang yang berada di luar organisasi layanan kesehatan yang memperoleh layanan kesehatan yang dihasilkan oleh organisasi. Pelanggan eksternal ini meliputi pasien, keluarganya, dokter praktik swasta, dokter tamu, pemasok dan kontraktor, serta pekerja sukarela (Lubis & Zebua, 2019).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Kepuasan pasien dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan di tempat pendaftaran dengan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan untuk 63 pasien dengan hasil terdapat pasien (63,5%) mengatakan pelayanan di tempat pendaftaran kurang puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran (Christy, 2020). Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk dapat menghitung mutu pelayanan dan juga kepuasan pasien. Metode SERVQUAL adalah sebuah instrumen survei multidimensi yang terdiri dari lima indikator penelitian yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Instrumen ini dapat menilai harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang di dapat serta dapat mengidentifikasi kesenjangan layanan untuk dapat meningkatkan pelayanan (Lu et al., 2020).

Hasil wawancara yang dilakukan di Klinik Panti Swasti saat survey penelitian diketahui kurangnya jumlah tenaga rekam medis, belum ada petugas rekam medis yang memiliki latar belakang pendidikan rekam medis, beberapa tenaga kesehatan merangkap di bagian rekam medis setelah mendapatkan pelatihan. Sehingga peneliti tertarik meneliti untuk melihat mutu layanan rekam medis di Klinik Panti Swasti pada pasien rawat jalan. Penelitian mengenai kepuasan pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan di Indonesia. Hal ini memiliki signifikansi yang besar karena kepuasan pasien dapat memberikan sejumlah manfaat bagi layanan kesehatan seperti meningkatkan loyalitas pasien, meningkatkan citra dan reputasi fasilitas Kesehatan, mengurangi kejadian keluhan dan konflik, meningkatkan kinerja tenaga Kesehatan, serta menjadi dasar perbaikan dan inovasi layanan.

Oleh karena itu, penelitian tentang analisis mutu layanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Panti Swasti menjadi relevan untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor – faktor yang mempengaruhi mutu layanan dan mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu rekam medis dan kepuasan pasien. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara mutu layanan rekam medis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi strategi atau intervensi yang efektif untuk meningkatkan mutu layanan rekam medis dan kepuasan pasien. Dengan demikian hasil dari

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan program – program yang lebih efektif dalam mendukung mutu layanan rekam medis yang optimal dan memberikan dampak positif bagi pasien di wilayah Klinik Panti Swasti.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional dengan rancangan *cross sectional*. Dalam penelitian, peneliti akan melihat gambaran dari mutu layanan rekam medis dan kepuasan pasien rawat jalan, serta menganalisis hubungan dari kedua variabel tersebut. Berdasarkan data studi pendahuluan di Klinik Panti Swasti, tercatat rata - rata pasien rawat jalan yang datang sebanyak 100 orang tiap harinya. Pemilihan sample menggunakan non-probability sampling jenis *purposive sampling*. Berdasarkan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 100 orang per hari, maka dalam periode 30 hari jumlah populasi penelitian adalah sebesar 3.000 pasien. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Rumus Slovin. Hasil perhitungan dibulatkan ke atas sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Kriteria inklusi pada responden adalah pasien rawat jalan di klinik Panti Swasti yang bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien rawat jalan yang tidak bersedia menjadi responden. Pengambilan data akan dilakukan selama 1 minggu dengan mencari responden sesuai kriteria. Penelitian ini memegang teguh prinsip etik penelitian dengan menjaga kerahasiaan nama responden yaitu menggunakan inisial nama, tidak adanya pemaksaan untuk menjadi responden dengan menggunakan *informed consent* dan juga tidak merugikan responden. Penelitian ini sudah mendapatkan izin etik dibuktikan dengan Surat Layak Etik Nomor : 005019/KEP Universitas Dhyana Pura/2025.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=100)

Karakteristik		F	%
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	50	50
2.	Perempuan	50	50
Usia			
<20	Tahun	4	4
20-30	Tahun	18	18
31-40	Tahun	26	26
41-50	Tahun	22	22
51-60	Tahun	17	17
>60	Tahun	13	13
Pendidikan			
		Terakhir	
1.		SD	4
2.		SMP	8
3.		SMA/SMK	41
4.		D3	16
5.		S1	29
6.		S2	2
7.	Lainnya	-	-
Pekerjaan			
1.	Tidak	bekerja	13
2.		Pelajar/Mahasiswa	4
3.	Pegawai	Swasta	30
4.		PNS/TNI/Polri	18
5.		Wirausaha	35
6.	Lainnya	-	-

Frekuensi	Kunjungan ke Klinik	
1. Pertama kali	9	9
2. 2–3 kali	44	44
3. Lebih dari 3 kali	47	47

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, diperoleh gambaran karakteristik sebagai berikut, berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 50% laki-laki dan 50% perempuan, yang menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang. Dilihat dari usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 31–40 tahun (26%). Untuk tingkat pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK (41%), sedangkan pada karakteristik pekerjaan kelompok terbesar adalah wiraswasta (35%). Sementara itu, dalam hal frekuensi kunjungan ke klinik, sebagian besar responden telah berkunjung lebih dari tiga kali (47%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Rekam Medis (n=100)

Varibel	F	%
Mutu Layanan Rekam Medis		
1. Baik / Sangat baik	15	15
2. Cukup	77	77
3. Kurang / Tidak Memuaskan	8	8

Pada tabel 2 mengenai mutu layanan rekam medis, diperoleh bahwa dari 100 responden, sebagian besar menyatakan bahwa mutu layanan rekam medis berada dalam kategori “cukup”, yaitu sebanyak 77 responden (77%). Sementara itu, sebanyak 8 responden (8%) menilai mutu layanan rekam medis sebagai “kurang atau tidak memuaskan”, dan 15 responden (15%) yang menilai layanan tersebut “baik atau sangat baik”.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan (n=100)

Varibel	F	%
Kepuasan Pasien Rawat Jalan		
1. Sangat Puas	11	11
2. Puas	82	82
3. Kurang Puas	7	7

Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan diketahui bahwa sebagian besar responden (82%) menyatakan puas terhadap layanan rekam medis dan hanya (7%) responden yang menyatakan kurang puas terhadap layanan rekam medis.

Tabel 4. Mutu Layanan Unit Rekam Medis

Indikator	No	Aspek	Harapan	Persepsi	Gap
Tangibles (Bukti Fisik)	P1	Ruang pelayanan rekam medis bersih, nyaman, dan tertata rapi.	4,2	3,62	-0,58
	P2	Petugas rekam medis berpakaian rapi dan profesional.	3,88	3,57	-0,31
	P3	Fasilitas ruang tunggu (kursi, pencahayaan, ventilasi) memadai.	4,37	3,62	-0,75
	P4	Peralatan komputer dan sistem rekam medis terlihat modern dan berfungsi baik.	4,03	3,72	-0,31
	P5	Informasi/penunjuk arah lokasi pelayanan rekam medis mudah ditemukan.	3,95	3,61	-0,34
Reliability (Keandalan)	P6	Petugas rekam medis selalu memberikan data pasien dengan akurat.	4,02	3,72	-0,3

	P7	Waktu pelayanan rekam medis sesuai dengan yang dijanjikan.	3,98	3,67	-0,31
	P8	Dokumen rekam medis pasien selalu lengkap dan tersedia saat dibutuhkan.	4,07	3,84	-0,23
	P9	Proses administrasi (pendaftaran, pengambilan berkas) dilakukan dengan tertib.	3,92	3,51	-0,41
	P10	Tidak ada kesalahan dalam pencatatan identitas dan riwayat pasien.	3,92	3,7	-0,22
Responsiveness (Daya Tanggap)	P11	Petugas rekam medis cepat melayani pasien yang datang.	4,29	3,72	-0,57
	P12	Petugas selalu siap membantu ketika pasien membutuhkan informasi.	4,02	3,72	-0,3
	P13	Keluhan pasien terhadap pelayanan rekam medis ditanggapi dengan segera.	3,94	3,7	-0,24
	P14	Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan rekam medis tidak terlalu lama.	4,02	3,7	-0,32
	P15	Petugas rekam medis memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.	3,93	3,65	-0,28
Assurance (Jaminan)	P16	Pasien merasa aman bahwa data pribadi dalam rekam medis dijaga kerahasiaannya.	4,01	3,72	-0,29
	P17	Petugas rekam medis mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik.	4,07	3,82	-0,25
	P18	Pasien percaya bahwa data rekam medis dikelola secara profesional.	3,98	3,67	-0,31
	P19	Petugas memiliki sikap sopan dan menghormati pasien.	4,01	3,71	-0,3
	P20	Prosedur pelayanan rekam medis sesuai standar yang berlaku.	3,95	3,69	-0,26
Empathy (Empati)	P21	Petugas rekam medis memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien.	4,1	3,82	-0,28
	P22	Petugas bersedia mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien.	3,94	3,64	-0,3
	P23	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh kesabaran.	4,4	3,55	-0,85
	P24	Jam pelayanan rekam medis sesuai dengan kebutuhan pasien.	4,06	3,79	-0,27
	P25	Petugas memahami kondisi pasien yang memiliki keterbatasan khusus (misalnya lansia, disabilitas).	3,79	3,51	-0,28
Rata-rata			4,03	3,67	-0,36

Tabel 4. Hubungan Mutu Layanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Panti Swasti

Kepuasan f(%)	Mutu Layanan P			P
	Baik/Sangat	Cukup	Kurang/Tidak memuaskan	
Sangat Puas	10 (66,7)	1 (1,3)	0 (0,0)	0,0001
Puas	5 (33,3)	69 (89,6)	8 (100)	
Kurang Puas	0 (0,0)	7 (9,1)	0 (0,0)	

Berdasarkan hasil analisis dari 25 pertanyaan didapatkan hasil nilai Gap Tertinggi (–0,85) terdapat pada indikator P23 – Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh

kesabaran (dimensi *Empathy*). Sedangkan untuk nilai Gap terendah ($-0,22$) terdapat pada indikator P10 – Tidak ada kesalahan dalam pencatatan identitas dan riwayat pasien (dimensi *Reliability*). Berdasarkan hasil analisis didapatkan $p = 0,0001$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Panti Swasti.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, nilai gap antara persepsi dan harapan pasien yang masih negatif menunjukkan belum sepenuhnya harapan pasien sesuai dengan pengalamannya saat berkunjung ke klinik Panti Swasti. Penelitian ini sesuai dengan penelitian lain yang juga menggunakan dimensi SERVQUAL dimana semua gap ditemukan negatif yang menunjukkan mutu layanan rekam medis masih perlu adanya peningkatan (Hanifah & Wahyuno, 2023). Teori SERVQUAL merupakan teori yang mendefinisikan kualitas layanan dengan melihat perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Terdapat 5 dimensi utama teori SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dalam pengaplikasian teori ini nilai yang negatif menunjukkan layanan belum memenuhi harapan pasien (Prananda et al., 2019).

Gap terbesar penelitian ini muncul dari pertanyaan Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh kesabaran (dimensi *Empathy*) yang juga sejalan dengan penelitian lain yang menerapkan SERVQUAL dalam kualitas pelayanan terhadap pasien JKN yang menyebutkan gap terbesar pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* (Rahayu & Nasrawati, 2024). Ini menunjukkan bahwa masih adanya kelemahan pelayanan dalam hal keramahan, kepedulian dan cepat tugas petugas dalam melayani pasien. Namun penelitian lain menunjukkan dimensi *Empathy* memiliki gap paling kecil yang menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai dan merasa aman dilayani oleh petugas medis meskipun semua dimensi mutu layanan memiliki nilai gap negatif (Lu et al., 2020). Hal ini terjadi dapat disebabkan karena prioritas peningkatan mutu dapat berbeda di setiap wilayah tergantung dari konteks pelayanannya.

Sebagian besar responden (82%) merasa puas terhadap pelayanan rekam medis, penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan 83% responden puas terhadap layanan rekam medis dan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien tersebut antara lain kecepatan pelayanan dan waktu tunggu yang singkat, kemudahan akses informasi rekam medis, keakuratan dan keamanan data pasien, serta komunikasi dan penjelasan dari tenaga medis. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa rekam medis elektronik dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan persepsi mutu dan kepuasan pasien (Wali et al., 2020). Penelitian lain menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi secara signifikan oleh aspek akurasi sistem rekam medis yaitu dengan memakai rekam medis elektronik, sedangkan untuk aspek ketepatan waktu, kelengkapan data serta dukungan sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan tetapi dapat juga dipengaruhi oleh sejauh mana sistem tersebut relevan dengan kebutuhan pasien, dapat menyediakan data secara tepat serta akses yang mudah dijangkau (Kurniawan & Arini, 2024).

Implikasi dari penelitian ini adanya peningkatan mutu pada aspek *empathy* dan *responsiveness* sehingga petugas dapat lebih tanggap melayani pasien dan memberikan pelayanan yang ramah serta penuh perhatian kepada pasien. Selain itu peningkatan teknologi yang digunakan seperti memakai rekam medis elektronik juga dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien. Mutu layanan rekam medis pada penelitian ini dalam kategori cukup (77%) yang menggambarkan bahwa mutu layanan cukup baik tetapi belum optimal, terutama dari aspek *empathy* (ramah, perhatian, kesabaran). Hal ini mencerminkan pentingnya pelatihan komunikasi pelayanan publik bagi petugas rekam medis agar mutu meningkat secara

signifikan. Komunikasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu pengirim, pesan dan penerima yang jika salah satunya tidak ada maka tidak akan terjadi proses komunikasi tersebut dan komunikasi juga dapat membantu meningkatkan kepuasan seseorang (Lubis & Zebua, 2019). Adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang artinya semakin baik mutu layanan maka kepuasan pasien pun dapat meningkat. Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dari kepuasan pasien. Meskipun penelitian ini memiliki gap -0,36 ini masih tergolong kecil dan masih dapat menghasilkan kepuasan tinggi jika pelayanan fokus pada aspek penting seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pencatatan, serta rasa aman dan nyaman, hal ini yang paling dibutuhkan oleh pasien untuk memberinya rasa puas terhadap pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa dimensi tangible, assurance, dan empathy memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di Vietnam ini lebih memperhatikan dimensi pengaruh sosial, reputasi, kepercayaan dan elemen emosional sebagai bagian dari peningkatan loyalitas pasien sehingga pasien mau kembali datang ke pelayanan kesehatan (Nguyen et al., 2021).

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang manajemen mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam penerapan model SERVQUAL dan prinsip Total Quality Management (TQM) pada layanan rekam medis. Hasil penelitian memperkuat bukti empiris bahwa mutu layanan, terutama dimensi Empathy dan Responsiveness, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara praktis, temuan ini memberikan dasar bagi pengembangan sistem rekam medis yang lebih efisien, humanis, dan berbasis teknologi digital, sehingga dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini mendukung upaya transformasi digital dan peningkatan budaya mutu di fasilitas kesehatan tingkat klinik, sejalan dengan arah kebijakan pelayanan kesehatan berorientasi pasien di Indonesia.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah mutu layanan rekam medis di Klinik Panti Swasti secara umum berada pada kategori cukup. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Klinik Panti Swasti berada pada kategori puas. Adanya hubungan yang signifikan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien yang berarti semakin baik persepsi pasien terhadap mutu layanan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Perbaikan mutu rekam medis yang memiliki fokus utama pada kepuasan pasien tidak hanya memerlukan perbaikan sistem dan prosedur tetapi juga harus melibatkan seluruh unsur dalam organisasi dan juga peningkatan budaya pelayanan serta perbaikan komunikasi interpersonal di kalangan petugas klinik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Dhyana Pura atas segala kesempatan, dukungan, dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian ini berlangsung. Bimbingan dari para dosen serta lingkungan akademik yang suportif telah memberikan kontribusi yang besar dalam penyelesaian penelitian ini. Universitas Dhyana Pura menjadi tempat untuk saya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan membentuk semangat saya untuk terus berkarya secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Christy, J. (2020). Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

- Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Ipi Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 181–186. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.419>
- Hanifah, H. M., & Wahyuno, B. (2023). Analisis Deskriptif Kepuasan Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 5(8), 2755–2774.
- Kurniawan, A. L., & Arini, M. (2024). *Effectiveness and User Satisfaction of Electronic Medical Records in Indonesia Private Hospital*. *South Eastern European Journal of Public Health*, XXV(1), 1128–1138. <https://doi.org/10.70135/seejph.vi.2363>
- Lu, S. J., Kao, H. O., Chang, B. L., Gong, S. I., Liu, S. M., Ku, S. C., & Jerng, J. S. (2020). *Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: A prospective study at a medical center in Taiwan*. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8>
- Lubis, S. P. S., & Zebua, P. (2019). Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deploymen* di RSUD IPI Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 5(1), 604–611.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). *Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country*. *Patient Preference and Adherence*, 15(1), 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode *Service Quality* (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi (Jurnal Optimasi Sistem Industri)*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 41–47.
- Rosita, R., Rahmawati, N. T. P., & Sugiyanto, Z. (2022). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan Pada Unit Rekam Medis. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SiKesNas)*, 1, 50–58.
- Wali, R. M., Alqahtani, R. M., Alharazi, S. K., Bukhari, S. A., & Quqandi, S. M. (2020). *Patient Satisfaction with the Implementation of Electronic Medical Records in the Western Region, Saudi Arabia, 2018*. *BMC Family Practice*, 21(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-1099-0>