

**HUBUNGAN PERILAKU KELENGKAPAN REKAM MEDIS DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RSUD
AROSUKA KABUPATEN SOLOK*****Relationship Of Behavior Of Complete Medical Record With Patient
Satisfaction Levels Hospitalizaion In Arosuka Hospital Solok District***Alfita Dewi¹ Ropendi Pardede²¹²Stikes Syedza SainatikaEmail : alfitadewi@gmail.com , 085263578292**Abstrak**

Perilaku kelengkapan rekam medis merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pelaksanaan perilaku kelengkapan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2018. Jenis penelitian adalah *analitik* dengan *Cross Sectional Study*. Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap RSUD Arosuka pada tanggal 19 Juli – 10 Agustus tahun 2018. Populasi penelitian adalah pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD Arosuka dapatkan bulan Maret sebanyak 234 orang pasien. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, yaitu 70 responden. Analisa data univariat dan analisa bivariat dengan uji *Chi Square*. Hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh (52.9%) responden menyatakan perilaku *kelengkapan rekam medis* perawat kurang baik, lebih dari separuh (57.1%) responden menyatakan tidak puas. Uji bivariat menunjukkan ada hubungan perilaku *kelengkapan rekam medis* perawat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan $p = 0.000$ dan $OR = 261$. Penelitian dapat disimpulkan agar pasien puas, maka perawat harus memberikan perilaku kelengkapan rekam medis yang baik karena perilaku kelengkapan rekam medis yang kurang baik berisiko 261 kali untuk terjadinya ketidakpuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perawat untuk meningkatkan pelaksanaan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dalam melaksanakan proses pelayanan asuhan keperawatan.

Kata Kunci : *Kepuasan ; Pasien ; Kelengkapan rekam medis*

Abstract

Completeness of medical records behavior is the most important part in nursing practice that involves the relationship between nurses and clients in providing psychological and emotional support to clients and families both verbally and nonverbally in the nursing service process so as to enhance the client's sense of security and safety. The purpose of the study was to determine the relationship between the implementation of completeness of medical records behavior and the level of patient satisfaction in the inpatient unit of Arosuka District Hospital in Solok Regency in 2018. This type of research was analytic with Cross Sectional Study. The study was conducted in the inpatient room of Arosuka Hospital on 19 July - 10 August 2018. The study population was patients who were treated in the inpatient room of Arosuka Hospital, getting as many as 234 patients in March. The sampling technique is accidental sampling, which is 70 respondents. Univariate data analysis and bivariate analysis with Chi Square test. The results showed that more than half (52.9%) of respondents stated that nurse completeness of medical records behavior was not good, more than half (57.1%) of respondents said they were not satisfied. The bivariate test shows that there is a



relationship between nurse completeness of medical records behavior and patient satisfaction level, with $p = 0.000$ and $OR = 261$. Research can be concluded that patients are satisfied, the nurse must provide good completeness of medical records behavior because poor completeness of medical records behavior risks 261 times for patient dissatisfaction. The results of this study can be used as input for nurses to improve the implementation of nurse completeness of medical records behavior in carrying out the nursing care service process.

Keywords: *Satisfaction, Patient, completeness of medical records*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dengan adanya kesepakatan WTO (*World Trade Organization*), yang menekankan pentingnya pasar bebas yang diibaratkan Negara tanpa batas, tentu akan memberikan dampak pada dunia kesehatan khususnya rumah sakit. Akan timbul persaingan dalam menarik pelanggan potensial (pasien). Solusi yang tepat dan memenuhi harapan semua pihak adalah melalui kompetisi yang sehat yaitu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Rumah sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis yang professional seperti dokter, perawat, bidan, ahli gizi dan lain lain serta di dukung oleh tenaga non medis seperti tenaga administrasi, rekam medis dan tenaga teknis lainnya (W 2010).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi positif antara petugas dan pasien sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Muninjaya 2012).

Kualitas pelayanan kesehatan dan citra suatu rumah sakit sangat ditentukan oleh adanya peran perawat, karena 90% pelayanan

kesehatan di rumah sakit diberikan oleh perawat. Dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat diterapkan dengan menggunakan konsep *kelengkapan rekam medis* dalam memberikan asuhan keperawatan kepada klien. Kelengkapan rekam medis bersifat khusus dan bergantung pada hubungan antara perawat dengan klien, dimana kelengkapan rekam medis memfasilitasi kemampuan perawat untuk mengenali klien sehingga perawat dapat mengetahui masalah klien dan mencari serta melaksanakan solusinya (Perry 2010).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasarnya yaitu dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan yang ada. Penilaian kepuasan pasien sangatlah penting diketahui karena hal ini berkaitan dengan mutu pelayanan RS, berhubungan dengan pemasaran RS, berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas dan sebagai analisis kuantitatif (penilaian dan penelitian) (Sabarguna 2010)

Menurut Morisson & Burnard (2012) menjelaskan bahwa kelengkapan rekam medis ditunjukkan melalui pengetahuan, pembelajaran dari pengalaman, sikap (kesabaran, kejujuran, Rasa percaya, kerendahan hati, harapan dan keberanian). Sedangkan menurut Potter & Perry (2010) menjelaskan sikap keperawatan yang berhubungan dengan kelengkapan rekam medis adalah kehadiran, sentuhan, kasih sayang, selalu mendengarkan dan memahami klien (Perry 2010)

Menurut badan kesehatan dunia *World Health Organisation* (WHO) menyatakan bahwa kinerja perawat khususnya pada



kelengkapan rekam medis menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kelengkapan rekam medis merupakan inti atau fokus utama dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (M 2016)

Di Indonesia pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit terus berkembang dan selalu memberikan perubahan yang cepat karena arus globalisasi yang sedang dihadapi di bidang kesehatan. Petugas kesehatan terutama perawat adalah kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal terpenting agar pasien tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut adalah tergantung pada kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Darmawan 2016)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mailani (2016) tentang hubungan kelengkapan rekam medis perawat dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (87,5%) responden kurang puas dengan perawat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ngurah Darmawan (2016) tentang hubungan kelengkapan rekam medis perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Klungkung menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kelengkapan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Klungkung dengan tingkat kepercayaan $p = 0,001$ (Darmawan 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marhana (2017) tentang hubungan sikap kelengkapan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP M.Djamil Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (76,5%) perilaku kelengkapan rekam medis perawat berada dalam kategori baik dan lebih dari sebagian (65,4%) responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Arga (2015) tentang hubungan perilaku

kelengkapan rekam medis perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Hasan Sadikin Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari sebagian (57,8%) perilaku kelengkapan rekam medis perawat berada dalam kategori kurang baik dan lebih dari sebagian (78,2%) responden tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Mailina 2007)

Perilaku kelengkapan rekam medis merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Dampak apabila perilaku kelengkapan rekam medis tidak di lakukan dalam proses pelayanan asuhan keperawatan akan menjadi ancaman keselamatan atau keamanan pasien selama perawatan di rumah sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku kelengkapan rekam medis dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai pasien (Perry 2010)

Kinerja perawat khususnya pada perilaku kelengkapan rekam medis menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kelengkapan rekam medis merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Kelengkapan rekam medis juga diartikan mampu memberikan



perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan (Perry 2010)

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari RSUD Arosuka pada tanggal 4 April tahun 2018 di RSUD diketahui bahwa jumlah pasien keseluruhan yang berada di ruang rawat inap RSUD Arosuka selama tahun 2017 sebanyak 3.463 orang. Sementara itu data yang peneliti dapatkan selama 3 bulan terakhir di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan yaitu pada bulan Januari sebanyak 253 orang, bulan Februari sebanyak 195 orang dan pada bulan Maret sebanyak 234 orang pasien. Dari kotak saran yang ada di RSUD Arosuka mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Arosuka pada tahun 2017 yang berada di ruang rawat inap bedah yaitu sebesar (38%), interne (40%) dan kebidanan (35%) dengan target pencapaian kepuasan pasien di RSUD Arosuka sebesar 85%. Akibatnya terjadi penurunan jumlah pasien 9% pada tahun 2017 di ruang interne, bedah dan kebidanan RSUD Arosuka yang berimbas pada penurunan jasa pelayanan (5%) bagi petugas kesehatan di RSUD Arosuka.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 4 April tahun 2018 di ruang rawat inap bedah, interne dan kebidanan RSUD Arosuka. Peneliti melakukan wawancara secara acak terhadap 10 orang pasien yang terdiri dari 4 orang pasien bedah, 3 orang pasien interne dan 3 orang pasien kebidanan dan hasil wawancara menunjukkan bahwa 6 dari 10 orang pasien menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima di rumah sakit kurang memuaskan terutama pelayanann yang diberikan oleh perawat seperti perawat tidak segera merespon ketika ada keluhan mereka tentang kondisi kesehatannya, dan 2 orang lainnya menyatakan bahwa perawat kontak dengan mereka hanya pada saat menyuntik, memasang infus membersihkan luka dan lainnya. Sedangkan 2 orang lainnya menyatakan bahwa perilaku perawat kurang ramah dan kurang menjaga privasi pasien saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti telah melakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan kelengkapan rekam medis dengan kepuasan pasien diruang rawat

inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2018.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan RSUD Arosuka pada tanggal 19 Juli – 10 Agustus tahun 2018. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap interne sebanyak 110 orang, ruang rawat inap bedah sebanyak 56 orang dan ruang rawat inap kebidanan sebanyak 68 orang selama bulan Maret tahun 2018 dengan total keseluruhan pasien sebanyak 234 orang.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang di rawat di ruang rawat inap interne, bedah dan kebidanan pada saat penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel yang kebetulan ada pada waktu penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang selama 3 minggu penelitian.

HASIL

Hasil penelitian diolah dengan secara manual, data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan kemudian data tersebut diinterpretasikan. Hasil penelitian meliputi :

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Karakteristik Responden di
Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka
Kabupaten Solok Tahun 2018

No	Karakteristik Responden	Kategori	f	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	40.0
		Perempuan	42	60.0
2	Pendidikan	SD	25	35.7
		SMP	26	37.1



	SMA	17	24.3
	PT	2	2.9
3	Umur Dewasa awal (20-30 th)	14	20.0
	Dewasa tengah (31-45 th)	9	12.9
	Dewasa akhir (46-59 th)	30	42.9
	Lansia (>60 th)	17	24.3
JUMLAH		70	100

Berdasarkan tabel 4.1 di ketahui bahwa lebih dari sebagian 42 orang (60,0%) responden berjenis kelamin perempuan, 37.1 % dengan pendidikan SMP, serta dewasa akhir 42.9%.

2. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen, yaitu variabel perilaku kelengkapan rekam medis dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka Tahun 2018. Adapun hasil analisis univariat dari penelitian ini adalah :

a. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2018

No	Tingkat Kepuasan	f	%
1.	Tidak puas	40	57.1
2.	Puas	30	42.9
Jumlah		70	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 40 orang (57.1%) responden menyatakan tidak puas dengan perilaku kelengkapan rekam medis perawat.

b. Perilaku Kelengkapan rekam medis

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku Kelengkapan Rekam Medis Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2018

No	Perilaku Kelengkapan rekam medis	f	%
1.	Kurang	37	52.9
2.	Baik	33	47.1
Jumlah		70	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 37 orang (52.9%) responden menyatakan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dalam kategori kurang baik.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan secara komputerisasi dengan uji statistic *chi-square* pada derajat kemaknaan 95 %. Hubungan variabel dependen dan variabel independent dikatakan bermakna apabila nilai p yang diperoleh $\leq 0,05$. Hasil dari analisis bivariat pada penelitian ini adalah :

Tabel 4.4
Hubungan Perilaku Kelengkapan Rekam Medis Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2018

Perilaku Kelengkapan rekam medis	Tingkat Kepuasan				Jumlah	P- va lu e	OR
	Tidak puas f	Puas %	f	%			
Kurang baik	36	97.3	1	2.7	37	100	0,00
Baik	4	12.1	29	87.9	33	100	0 261.
Total	40	57.1	30	42.9	70	100	000

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa proporsi pasien tidak puas mayoritas pada responden yang menyatakan perilaku kelengkapan rekam medis dalam kategori kurang baik yaitu 97.3% dibandingkan dengan yang baik yaitu 12.1%. Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan $OR = 261.000$, artinya ada hubungan perilaku kelengkapan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok Tahun 2018.

PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 40 orang (57.1%)



responden menyatakan tidak puas dengan perilaku kelengkapan rekam medis perawat.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andariyani (2015) berjudul Hubungan Antara Kelengkapan rekam medis Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang, diketahui bahwa lebih dari separuh responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, yaitu sebanyak 39 orang (55,4%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Martalena (2016) dengan judul Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Kelengkapan rekam medis Perawat di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, diketahui bahwa 51,6 % pasien merasa tidak puas terhadap perilaku kelengkapan rekam medis perawat.

Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja yang dirasakan. Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga dan tetangga. Sikap positif petugas terhadap pasien akan sangat menentukan interaksi positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien, keluarga dan masyarakat (Muninjaya 2012).

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien menunjukkan adanya perbedaan persepsi dari masing-masing pasien, karena masing-masing pasien memiliki harapan yang berbeda satu sama lain. Pohan (2006) berpendapat, bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Menurut Hall dan Dorman (dalam Pohan, 2006), faktor –

faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterima, empati (sikap peduli), biaya, penampilan fisik (kerapian), jaminan keamanan dan kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (Pohan 2011)

Ketidakpuasan pasien lebih banyak terdapat pada aspek *responsiveness* dan *reliability* dan bisa dilihat dari hasil kuisioner, dimana 88.6 % kurang puas perawat bertindak cepat, 65.7% kurang puas perawat melaporkan segala detail perubahan pasien sewaktu melakukan kunjungan, 60.0% kurang puas prosedur penerimaan pasien dilayani cepat dan tidak berbelit-belit, 90% kurang puas kecepatan tindakan terhadap kebutuhan pasien, 60% kurang puas perawat memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien, 60% perawat memperhatikan keluhan dan kebutuhan pasien, 51.4% kurang puas menghibur dan memberikan semangat kepada pasien agar lekas sembuh dan mendoakan kesembuhan mereka, 67.1% kurang puas kemudahan untuk menghubungi perawat dikala dibutuhkan.

Menurut asumsi peneliti, cukup banyak pasien yang tidak puas terhadap perilaku kelengkapan rekam medis perawat terutama dalam hal memperkenalkan diri pada saat berkomunikasi dan adanya rasa persahabatan dalam berkomunikasi. Kondisi ini harus segera diatasi karena akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien terhadap perilaku kelengkapan rekam medis perawat dan ditemukan cukup banyak pasien yang menyatakan tidak puas terhadap perilaku kelengkapan rekam medis perawat. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan diantaranya dapat diketahui dari jawaban responden yang menyatakan bahwa perawat bertindak kurang cepat, pasien merasa bahwa pasien tidak diberi kemudahan untuk menghubungi perawat, perawat tidak memberikan penjelasan tentang penyakit pasien. Hal ini juga bisa



terjadi karena kurangnya pengalaman perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang memaksimalkan kelengkapan rekam medis pada pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien.

2. Perilaku Kelengkapan Rekam Medis

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 70 responden lebih dari separuh yaitu 37 orang (52.9%) responden menyatakan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dalam kategori kurang baik.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Daaliuwa (2014) tentang Hubungan Perilaku Kelengkapan rekam medis Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa terdapat 57,5% responden menyatakan perawat memiliki sikap kelengkapan rekam medis yang kurang baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hutapea (2014) dengan judul Hubungan Perilaku Kelengkapan rekam medis Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung, diketahui bahwa 52,1 % responden menyatakan perilaku kelengkapan rekam medis perawat pada kategori kurang baik.

Kelengkapan rekam medis merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. Kelengkapan rekam medis mampu perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Kelengkapan rekam medis menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien (Perry 2010)

Perilaku kelengkapan rekam medis menurut Leininger (1978) dalam Maslina (2012) meliputi pemberian kenyamanan, mengasahi, perhatian, memfasilitasi koping, empati, tindakan konsultasi dan pemeliharaan kesehatan, kesiapan

membantu, kasih sayang, mengasuh, perilaku melindungi, mengurangi stress, memberikan pertolongan, mengawasi, lemah lembut, menyentuh dan saling percaya (Mailina 2007)

Perilaku kelengkapan rekam medis perawat yang kurang baik lebih banyak terdapat pada perilaku peduli hal spritual dan bisa dilihat dari hasil kuisisioner, dimana 68.6% perawat kadang - kadang mendengarkan dengan penuh perhatian jika anda sedang berbicara, 75.5% perawat kadang- kadang mendatangi untuk mengobservasi kondisi, 54.3% perawat kadang- kadang memanggil nama anda dengan nama panggilan sehari-hari, 60% perawat tidak pernah menerima ekspresi perasaan positif dan negatif anda atau keluarga, 64.3% perawat tidak pernah memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama, 80% perawat tidak pernah mengingatkan telah tiba waktunya untuk melakukan ibadah/shalat.

Menurut asumsi peneliti perilaku kelengkapan rekam medis perawat yang tidak baik dapat terlihat dari pernyataan responden bahwa perawat tidak selalu mengingatkan pasien untuk sholat atau melakukan ibadah, perawat tidak selalu memiliki asumsi yang benar tentang pasien dan perawat tidak selalu memberikan penjelasan tentang penyakit pasien serta perawat tidak selalu menanyakan keluhan pasien. Tindakan tersebut dilakukan perawat karena biasanya perawat hanya berfokus pada masalah kesehatan dan proses perawatan lainnya sehingga perilaku *kelengkapan rekam medis* perawat tidak terlalu di perhatikan.

B. Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa proporsi perilaku kelengkapan rekam medis kurang baik banyak terdapat pada responden yang (97,3%) dibanding dengan yang puas (2,7%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0, 05$) dan $OR = 261$, artinya ada hubungan perilaku kelengkapan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien di



ruang rawat inap RSUD Arosuka Tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Listianingsih (2017) tentang Hubungan Perilaku Kelengkapan rekam medis perawat dengan Kepuasan Pasien False Emergency di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan, bahwa perilaku kelengkapan rekam medis perawat berhubungan dengan kepuasan pasien ($p = 0,019$). Begitu juga penelitian Daaliuwa (2015) tentang Hubungan Perilaku *Kelengkapan rekam medis* Perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Interne RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango, diketahui bahwa ada hubungan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$).

Menurut Bustami (2011), terdapat lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu Relibilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Empati menggambarkan *kelengkapan rekam medis* perawat terhadap klien, yaitu turut merasakan apa yang dialami klien atau meyakinkan klien bahwa perawat peduli terhadap kesejahteraan klien, sehingga akan menumbuhkan rasa percaya dan sikap positif yang meningkatkan kesehatan (Bustami 2011)

Kelengkapan rekam medis mempercepat pemulihan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan. Peningkatan pengetahuan dan pengertian tentang kelengkapan rekam medis membantu perawat mulai mengenali dunia pasien dan mengubah cara pendekatan pelayanan keperawatan mereka. Penggunaan kelengkapan rekam medis dalam praktik pelayanan mendorong lebih banyak pendekatan pelayanan keperawatan secara holistik (Perry 2010)

Perilaku kelengkapan rekam medis merupakan bagian terpenting dalam praktek keperawatan yang menyangkut

hubungan perawat dengan klien dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada klien dan keluarga baik secara verbal dan nonverbal dalam proses pelayanan keperawatan sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan keselamatan klien. Dampak apabila perilaku kelengkapan rekam medis tidak dilakukan dalam proses pelayanan asuhan keperawatan akan menjadi ancaman keselamatan atau keamanan pasien selama perawatan di rumah sakit. Keamanan dan keselamatan pasien merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh tenaga medis saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hampir setiap tindakan medis menyimpan potensi resiko. Perilaku kelengkapan rekam medis dapat terlihat pada perawat dalam memberikan asuhan keperawatan antara lain melalui mendengarkan dengan penuh perhatian, kehadiran perawat saat dibutuhkan, membina hubungan saling percaya, bertanggung jawab, kasih sayang, peduli, memberikan informasi (komunikasi), memberikan sentuhan, memberikan dorongan dan menunjukkan sikap menghargai pasien (Perry 2010)

Menurut badan kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa kinerja perawat khususnya pada perilaku kelengkapan rekam medis menjadi sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terutama di sebuah rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kelengkapan rekam medis merupakan inti atau fokus utama dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional (Mailina 2007)

Menurut asumsi peneliti, adanya hubungan perilaku kelengkapan rekam medis terhadap tingkat kepuasan klien disebabkan perawat dan kasih sayang merupakan hal yang utama kekuatan universal psikis serta kebutuhan dan makanan manusia untuk tetap bertahan. Dari 37 perilaku



kelengkapan rekam medis kurang baik, sebanyak 36 responden tidak puas, hal ini disebabkan karena perilaku perawat bertindak tidak cepat, perawat tidak memberikan penjelasan terhadap penyakit responden dan perawat kurang menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap dan menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan dan kurang dihargai oleh perawat, sehingga menyebabkan mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Sementara itu, perilaku *kelengkapan rekam medis* perawat kurang baik tapi masih ada 1 responden yang merasa puas, hal ini disebabkan walaupun perilaku kelengkapan rekam medis perawat kurang baik, tapi mereka merasa puas terhadap dimensi mutu yang lain seperti jaminan dan bukti fisik.

Penelitian ini juga dapat dilihat dari 33 orang perilaku kelengkapan rekam medis perawat baik, sebanyak 29 responden merasa puas, hal ini disebabkan keperawatan di rumah sakit. Diantara perilaku yang sangat berperan dalam kepuasan pasien tersebut seperti sering mendatangi pasien untuk mengobservasi kondisinya, segera memenuhi panggilan pasien, perawat selalu siap membantu jika pasien membutuhkan, memberikan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan solusi akan setiap keluhan yang diutarakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian terhadap 70 orang pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Arosuka dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) Lebih dari separuh yaitu 37 orang (52.9%) responden menyatakan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dalam kategori kurang baik di ruang rawat

karena pasien merasa dihargai apabila seorang perawat yang memberi asuhan mau mendengarkan dengan sepenuh hati perasaan, keluhan dan keinginan klien, sehingga dengan sendirinya akan terciptanya suatu kepuasan. Begitu pula dengan rasa nyaman yang diberikan perawat pada klien akan membuat klien merasa diperhatikan dan merasa perawat peduli terhadapnya. Sementara itu, perilaku kelengkapan rekam medis perawat baik tapi masih ada pasien yang tidak puas, hal ini bisa disebabkan karena faktor emosional dari pasien, dimana pasien mempunyai persepsi yang negatif terhadap perawat, salah satunya adalah persepsi pasien yang menganggap bahwa perawat tidak ramah dan suka marah pada pasien.

Dapat disimpulkan bahwa perilaku kelengkapan rekam medis perawat sangat diperlukan dalam rangka melahirkan kepuasan pasien terhadap pelayanan

inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2018. (2) Lebih dari separuh yaitu 40 orang (57.1%) responden menyatakan tidak puas dengan perilaku kelengkapan rekam medis perawat di ruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2018. (3) Ada hubungan perilaku kelengkapan rekam medis perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Arosuka Kabupaten Solok tahun 2018 dengan tingkat kemaknaan p value = 0,000 \leq 0,05 dan nilai OR = 261.

Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar meneliti faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti faktor kemampuan perawat (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

Bustami (2011). Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas. Jakarta, Erlangga.



- Darmawan (2016). Pengaruh Caring Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Babakan Lampung Selatan. Lampung.
- M, F. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Rasidin Padang. Padang.
- Mailina (2007). Gambaran Perilaku Caring Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang. Padang.
- Muninjaya (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta, EGC.
- Perry, P. (2010). Fundamental kperatan. Jakarta, Salemba Medika.
- Pohan (2011). Konsep Dasar Keperwatan. Jakarta, Sunda Kelapa.
- Sabarguna (2010). Mutu dan Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta, Sunda Kelapa.
- W, J. (2010). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta, Salemba Medika.