
**CORRELATIONS LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TO MEDICAL
RECORD SERVICE IN THE REGISTRATION PLACE OF OUTPATIENT IN
PUSKESMAS JETIS II BANTUL, 2016**

Sukma Kusuma Astuti¹, Anas Rahmad Hidayat², R. Haryo Nugroho³

ABSTRACT

Background: The health system should seek to enhance the level of public health in order to improve the quality of life, standard of living, intelligence and welfare. One of the health care systems in the community is a community health center (Puskesmas). One of the existing health centers in Yogyakarta is Puskesmas Jetis II Bantul. It has not had an officer of medical records yet. Officers working at the patient registration are two people from high school graduates and some patients still complain with the service provided, such as long waiting times at the registration section, friendliness and officers' slow reaction in serving patients, and accuracy in filling the patient's identity. If all aspects that should be applied do not appropriate it will be influential in improving the quality and the quality of Puskesmas it self.

Objective: Knowing the level of patient satisfaction, service quality of medical record, the characteristics of respondents by sex, age, education and job. Knowing the level of patient satisfaction in the Medical Record in Registration Place of Outpatient in Puskesmas Jetis II Bantul.

Method: Observational analytical quantitative with cross sectional approach

Results: The views of patients towards quality of medical record service, 87.5% of respondents had a good answer. Patient satisfaction with services of Medical Record, 83% of respondents was satisfied. Characteristics of respondents by sex 50% males and 50% respondents' characteristics based on the latest education was that 38,7% was primary school graduates, while 23,9% were laborers. From the correlation test results showed that the value of correlation coefficient was 0.450, then the *Sig. (2-tailed)* was 0,000. This showed that $p < 0,05$ meant H_0 accepted.

Conclusion: There is a positive correlation of 0,450 or 45% between service quality and service level of patient satisfaction with medical record in Patient Registration of Puskesmas Jetis II Bantul.

Key Words: Level of service satisfication, Service quality, and Level of patient satisfication

PENDAHULUAN

Menurut PERMENKES RI No. 75 Tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Untuk mencapai tujuan yang sangat mulia itu segala upaya pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan dengan memperluas dan pemeratakan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dalam rangka mewujudkan amanat Garis Besar Haluan Negara (GBHN) tersebut Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah melakukan upaya-upaya pemerataan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu upaya strategi yang sangat penting adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. (DepKes RI, 1997).

Sebagai titik awal dalam pelayanan adalah bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) lebih dikenal sebagai loket Pendaftaran Rawat Jalan atau *admission* rawat jalan. Sifat pelayanan di TPPRJ adalah administrative (tertib, rapi, teliti dan cepat) serta rahasia (serah terima dokumen dari satu unit ke unit lain tidak boleh oleh pasien atau keluarga tetapi oleh petugas). Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke klinik ataupun yang akan dirawat adalah

sebagian dari sistem prosedur pelayanan Puskesmas. Dapat dikatakan bahwa disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien ketika tiba di Puskesmas. Maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa di dalam tata cara penerimaan pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab (DepKes, 2006).

Kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas misalnya menunggu terlalu lama, "*provider*" yang kurang ramah, keterampilannya juga kurang, akan membuat pasien kecewa (Wirijadinata, 2009).

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jenis produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun di atas harapan (Ferrinadewi, 2005). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Mengapa kepuasan perlu diwujudkan? Hal ini dikarenakan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan

sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, loyal kurang sensitive terhadap harga dan member komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. Dampaknya kunjungan akan terus meningkat dari waktu ke waktu.

Banyak metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya adalah metode *Servqual* (*short for service quality*). Metode membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayan di bidang jasa dengan fokus utama pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi kepuasan yaitu :
dalam peningkatan mutu dan kualitas Puskesmas tersebut. Oleh karena itu, Kepala Bagian Rekam Medis berpendapat bahwa salah satu faktor untuk menjaga kepuasan pasien adalah dengan menjaga dan meningkatkan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2012) pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Besar sampel

Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible (Parasuraman 2003).

Berdasarkan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Rekam Medis Puskesmas Jetis II Bantul didapatkan data bahwa di Puskesmas tersebut belum memiliki petugas lulusan rekam medis, petugas yang bekerja di bagian pendaftaran pasien ada 2 orang lulusan SMA dan sebagian pasien masih ada yang komplain dengan pelayanan yang diberikan misalnya waktu tunggu yang lama di bagian pendaftaran, keramahan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien kurang, serta ketepatan dalam mengisi identitas pasien yang belum sesuai. Jika semua aspek yang seharusnya diterapkan belum sesuai maka akan berpengaruh hubungan baik dengan pasien. Hal ini yang mendasari keingintahuan penulis untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Puskesmas Jetis II Bantul.

penelitian adalah 88 responden dari populasi sebesar 100 responden yang ada. Data yang diperoleh dengan cara observasi dengan subjek (sumber) hanya dilakukan satu kali untuk masing-masing subjek. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Jetis 2 Bantul, selanjutnya data tersebut diolah dengan uji deskriptif menggunakan program *SPSS 17.0*.

HASIL

1. Karakteristik Responden

a. Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | F | % |
|---------------|-----------|------------|
| Laki-laki (L) | 44 | 50 |
| Perempuan | 44 | 50 |
| Total | 88 | 100 |

Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki adalah 44 orang dan responden berjenis kelamin perempuan adalah 44 orang.

b. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

| Umur | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Remaja (12-25Tahun) | 25 | 28,5 |
| Dewasa (26-45Tahun) | 33 | 37,5 |
| Lansia (46-65Tahun) | 24 | 27,2 |
| Manula (>65Tahun) | 6 | 6,8 |
| Total | 88 | 100 |

Pada Tabel 4.2, diketahui bahwa jumlah responden yang termasuk dalam kategorisasi usia yaitu usia dewasa sebanyak 33 (37,5%) orang dan yang usia manula 6 (6,8%) orang.

c. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

| Pendidikan | F | % |
|--------------------|-----------|------------|
| Tidak Sekolah | 9 | 10,2 |
| Sekolah Dasar (SD) | 34 | 38,7 |
| SMP | 5 | 5,7 |
| SMA | 23 | 27,2 |
| Perguruan Tinggi | 16 | 18,2 |
| Total | 88 | 100 |

Pada Tabel 4.3, diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 34 (38,7%) orang dan SMP 5 (5,7%) orang.

d. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

| Pekerjaan | f | % |
|---------------|-----------|------------|
| IRT | 14 | 15,9 |
| Petani | 14 | 15,9 |
| Buruh | 21 | 23,9 |
| PNS | 5 | 5,7 |
| Wiraswasta | 17 | 19,3 |
| Belum bekerja | 17 | 19,3 |
| Total | 88 | 100 |

Pada Tabel 4.4, diketahui bahwa jumlah responden yang merupakan buruh sebanyak 21 (23,9%) orang, PNS 5 (5,7%) orang.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien

| Kepuasan Pasien | F | % |
|-------------------|-----------|------------|
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| Tidak Puas | 7 | 8 |
| Puas | 73 | 83 |
| Sangat Puas | 8 | 9 |
| Total | 88 | 100 |

Dari dari Tabel 4.6 dapat dilihat jawaban kuisisioner kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis 2 Bantul dengan jumlah responden 88 orang, yaitu 7 (8%) responden menjawab “Tidak Puas”, 73 (83%) responden menjawab “Puas”, dan 8 (9%) responden menjawab “Sangat Puas”.

3. Kualitas Pelayanan Pasien

Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien

| Kualitas Pelayanan Pasien | F | % |
|---------------------------|-----------|------------|
| Sangat Buruk | 0 | 0 |
| Buruk | 5 | 5,7 |
| Baik | 77 | 87,5 |
| Sangat Baik | 6 | 6,8 |
| Total | 88 | 100 |

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban kuisisioner kualitas pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis 2 Bantul dengan jumlah responden 88 orang, yaitu 5 (5,7%) responden menjawab “Buruk”, 77 (87,5%) responden menjawab “Baik”, dan 6 (6,8%) responden menjawab “Sangat Baik”.

4. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Jetis II Bantul

Hasil kuisisioner selama penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien

| | PELAYANAN | | | Total |
|---------------------|------------|------|-------------|-------|
| | TIDAK_BAIK | BAIK | SANGAT_BAIK | |
| KEPUASAN TIDAK_PUAS | 1 | 7 | 0 | 8 |
| PUAS | 2 | 69 | 2 | 73 |

| | | | | | |
|-------|-------------|---|----|---|----|
| | SANGAT_PUAS | 1 | 1 | 5 | 7 |
| Total | | 4 | 77 | 7 | 88 |

Dari hasil uji Chi-Square hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan diketahui nilai *Sig. (2-tailed)* yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $p < 0,05$ berarti H_0 diterima dan nilai pada Chi-Square hitung 13,498, nilai

A. Pembahasan

1. Distribusi Karakteristik Responden
 - a. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin
Jumlah responden Laki-laki dan Perempuan sama yaitu masing-masing 50%.
 - b. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Usia
Paling banyak responden masuk pada kategori dewasa yaitu sebanyak 37,5%.
 - c. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan
Paling banyak responden berpendidikan terakhir SD yaitu sebanyak 38,7%
 - d. Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan
Paling banyak responden adalah buruh yaitu sebanyak 23,9%.
2. Tingkat Kepuasan Pasien
Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap jenis produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu dibawah maupun di atas

Chi-Square tabel 3,84, hal ini menunjukkan nilai Chi-Square hitung $>$ nilai Chi-Square tabel. Jadi kesimpulannya adalah ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Jetis II Bantul.

harapan (Oliver dalam Ferrinadewi, 2005). Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan adalah parameter dari suatu produk atau jasa. Kaitannya dengan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien, kepuasan adalah suatu tolok ukur dalam mengetahui seberapa baik pelayanan rekam medis yang telah diberikan. Dalam teori dimensi kualitas jasa, ada 5 hal yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*. Maka untuk meningkatkan kepuasan pasienpun kelima point tersebut dapat dirujuk sebagai bahan evaluasi.

Dari pendapat masyarakat terhadap kepuasan yang didapatkan hasil mayoritas pasien mempunyai pendapat yang sangat puas dan puas terhadap pelayanan rekam medis yaitu sebanyak 9% dan 83%. Artinya keadaan yang ada di Puskesmas Jetis II Bantul telah menghasilkan penilaian yang baik. Meskipun begitu masih ada 8% pasien yang memiliki penilaian kurang puas terhadap pelayanan rekam

medis di Puskesmas Jetis II Bantul. Artinya masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi dari pihak Puskesmas.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan yang disuatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2005).

Dari pendapat masyarakat terhadap kualitas layanan didapatkan hasil mayoritas pasien mempunyai pendapat yang sangat baik dan baik terhadap kualitas layanan yaitu sebanyak 7,8% dan 87,5%. Artinya keadaan yang ada di Puskesmas Jetis II Bantul telah menghasilkan penilaian yang baik. Meskipun begitu masih ada 4,7% pasien yang memiliki penilaian kurang baik terhadap kualitas layanan Puskesmas Jetis II Bantul. Artinya masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi dari pihak Puskesmas.

Upaya pembenahan kualitas layanan dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengikut sertakan petugas dalam pelatihan pelayanan prima. Setelah petugas mempunyai bekal yang cukup dari pelatihan tersebut baru kemudian petugas membentuk kepanitiaan seperti Komite Rekam Medis misalnya, dan berembuk untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

4. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis II Bantul.

Dari hasil penelitian yang didapatkan, dapat di ambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang harus diperhatikan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Adanya hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien didukung oleh teori Oliver dalam Supranto (2006) yang mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden berdasarkan yaitu jumlah responden berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan masing-masing 44 orang, jumlah responden yang tergolong

- kategori dewasa adalah 33 orang, jumlah responden yang pendidikan terakhir SD adalah 34 orang dan jumlah responden yang merupakan buruh adalah 21 orang.
2. Kualitas Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis II Bantul yaitu 5 (5,7%) responden menjawab “Buruk”, 77 (87,5%) responden menjawab “Baik” dan 6 (6,8%) responden menjawab “Sangat Baik”.
 3. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis II Bantul yaitu 7 responden atau 8% merasa Tidak Puas, 73 responden atau 83% merasa Puas, dan 8 responden atau 9% merasa Sangat Puas.
 4. Dari uji Chi-Square yang dilakukan, diketahui bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Jetis II Bantul.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Puskesmas Jetis II Bantul supaya melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas Rekam Medis khususnya. Selain itu Puskesmas

- Jetis II Bantul diharapkan lebih mendukung instalasi Rekam Medis kaitannya dengan usaha peningkatan kepuasan pasien, misalnya dengan kursi tunggu dan loket pendaftaran yang lebih nyaman serta memberikan pelatihan kepada petugas tentang pelayanan prima.
2. Bagi Institusi Pendidikan Pertambahan referensi guna untuk mempelajari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien
 3. Bagi Penulis Dari penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan dan lebih meningkatkan aspek-aspek apa saja yang perlu di tambahkan untuk memberikan mutu pelayanan yang baik untuk instansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, S. 2005. Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
2. DepKes RI. 1997. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I. Jakarta : Departemen Kesehatan RI

3. DepKes RI. 2006. Pedoman Penyelenggaraan & Prosedur Rekam Medis Rumah sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta : Departemen Kesehatan RI
4. Ferrianadewi, E. 2005. "Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merk & Dampaknya Pada kepuasan Pembelian" : Jakarta
5. Jannah, Rizka M. 2015. "Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY Tahun 2015". Yogyakarta : Politeknik Permata Indonesia
6. Notoatmodjo, S. 2005. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
7. Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
8. Nursalam, 2003. Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan. Jakarta : EGC
9. Nursalam, 2008. Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 2. Jakarta : Salemba Medika
10. Parasuraman, 2003. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan.
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/MenKes/PER/III/2008 tentang Rumah Sakit.
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/PMK-No-75-Th-2014-ttg-Puskesmas>
13. Pohan, I. 2007. "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan" Jakarta: EGC
14. Satrianegara, M Faiz & Siti (2009). "Buku Ajar Organisasi & Managemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan:. Jakarta : Salemba Medika.
15. Sastroasmoro, S. 2011. "Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis". Jakarta: CV.Sagung Seto.
16. Setiawan, J. 2015. "Kepuasan Pasien jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pelaynan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2015". Yogyakarta : Politeknik Kesehatan Permata Indonesia

17. SK Menpan RI No.135
Tahun 2002 tentang Jabatan
Fungsional Perkam Medis
dan Angka Kreditnya
18. Sugiyono, 2010. "Metode
Penelitian Kualitatif dan
RND". Bandung : Alfabeta
19. Sugiyono, 2012.
"Memahami Penelitian
Kualitatif". Bandung :
Alfabeta
20. Supranto, J. 2006.
"Pengukuran Tingkat
Kepuasan Pelanggan Untuk
Menaikkan Pasar". Jakarta:
Rineke Cipta
21. Wirijadinata, Jat. 2009.
Manajemen Kepuasan
Pelanggan Atau
Masyarakat, dari :
[http://create.a.pdf/2009/II/II
/manajemen-kepuasan-
pelanggan-atau-masyarakat](http://create.a.pdf/2009/II/II/manajemen-kepuasan-pelanggan-atau-masyarakat)