
**HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN REKAM MEDIS DI TEMPAT
PENDAFTARAN PASIEN PUSKESMAS SEDAYU 2 BANTUL DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2015**

Rizka Miftahul Jannah¹, Siti Nuryati², Harpeni Siswatibudi³

INTISARI: *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations”* (kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang atau jasa dan harapan-harapannya, Kottler dalam Hendroyono, 2007). Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau juga disebut proses *sensory*. Namun proses tersebut tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi (Walgito, 2004). Sedangkan menurut pendapat lain, persepsi adalah suatu proses yang mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan mengartikan informasi untuk memperoleh gambaran dunia yang berarti (Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam Sari, 2009). Jadi persepsi konsumen terhadap kualitas jasa yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa yang ditawarkan oleh organisasi pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman mereka sendiri saat bertransaksi atau mendapatkan pelayanan jasa di perusahaan atau organisasi pelayanan kesehatan tersebut.

Tujuan: Diketuinya persepsi pasien terhadap kualitas layanan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan serta hubungan antara persepsi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien Puskesmas Sedayu 2.

Metode: Kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan *Cross sectional*.

Hasil: Persepsi pasien terhadap kualitas layanan 86% pasien berpersepsi positif. Kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis 83% pasien puas. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 50% laki-laki dan 50% perempuan, sedangkan menurut usia 30% adalah remaja akhir. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu 55% adalah lulusan SMA, sedangkan menurut pekerjaan 21% adalah Ibu Rumah Tangga. Dari hasil uji korelasi didapatkan hasil, bahwa nilai *correlation coefficient* adalah 0,556, kemudian nilai *Sig. (2-tailed)* yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $p < 0,05$ berarti H_0 diterima.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang positif sebesar 0,556 atau 55,6% antara persepsi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul.

Kata Kunci: Hubungan Persepsi dan Kepuasan, Persepsi Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pasien.

Kata kunci: Hubungan Persepsi dan Kepuasan, Persepsi Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Pada era informasi dan teknologi dewasa ini, masyarakat dapat memilih pelayanan kesehatan sesuai keinginan dan kemampuan yang dimilikinya. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan bermutu dan profesional seperti harapan pengguna pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memelihara kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Upaya penerapan pelayanan masyarakat sebagian besar terwujud melalui Puskesmas yang merupakan pusat penyelenggara dan pelayanan kesehatan sehingga fungsi Puskesmas sebagai pos terdepan dalam jajaran kesehatan mempunyai wewenang dan tanggung jawab kesehatan masyarakat di wilayah kerja sehingga menjadi efisien serta memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasiennya yaitu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa pelayanan, terjangkau oleh mereka yang memerlukan serta terjangkau mutunya.

Sejalan dengan kemajuan ilmu dan teknologi, serta semakin tingginya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat, maka mutu sebagai syarat pelayanan kesehatan yang baik semakin mutlak

tercapai. Mutu dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan, Mutu dapat diukur dengan membandingkan penampilan pelayanan dengan standar pelayanan kesehatan.

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 (Oliver dalam 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 memberi 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 mutu pelayanan yaitu: *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* (Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, 2005)

Puskesmas Sedayu 2 Bantul belum memiliki tenaga kesehatan lulusan Rekam Medis. Petugas yang bekerja di Tempat Pendaftaran Pasien adalah 1 orang lulusan SMA, 1 orang lulusan D3 Kesehatan Lingkungan dan 1 orang Bidan. Hal inilah yang mendasari keingintahuan penulis untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Puskesmas Sedayu 2 Bantul.

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s percieved performance (or outcome) in relation to his or her expectations” (kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang atau jasa dan harapan-harapannya, Kottler

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti melakukan pendekatan kepada pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul dan mencari pasien yang sesuai dengan inklusi penelitian. Selanjutnya, peneliti membagikan kuisisioner. Ada 2 kuisisioner yaitu kuisisioner untuk mengukur persepsi kualitas layanan dan kuisisioner untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien. Kuisisioner kemudian dinilai

dalam Hendroyono, 2007). Ini berarti bahwa kepuasan erat kaitannya dengan persepsi.

Persepsi dapat terbangun dalam pikiran seseorang, dipengaruhi oleh faktor yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya (Toha, 2003). Kondisi geografis lingkungan Puskesmas Sedayu 2 Bantul, tentu sedikit banyak ikut membentuk persepsi masyarakat. Belum lagi ditambah dengan faktor lain seperti pengetahuan dan kebudayaan sekitar, keinginan atau harapan, minat dan motivasi dari masyarakat di lingkungan Puskesmas Sedayu 2 Bantul. Seperti apa persepsi masyarakat (pasien) Puskesmas Sedayu 2 Bantul terhadap kualitas layanan Puskesmas tentu menjadi pertanyaan yang menarik. Oleh sebab itulah penulis melaksanakan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Kualitas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul.

dengan skala likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena pendidikan/fenomena sosial (Djaali, 2008).

Pertanyaan dalam kuisisioner persepsi layanan kesehatan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup, ada 4 pilihan jawaban yang diberikan yaitu sangat tidak baik, tidak baik, baik dan sangat baik. Pertanyaan dalam kuisisioner kepuasan pasien terhadap

pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien juga merupakan pertanyaan tertutup dengan 4 pilihan jawaban: sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas. Soal dalam kedua kuisisioner berbentuk pernyataan bukan pertanyaan.

Selanjutnya untuk hasil pengumpulan data persepsi kualitas layanan diberi skor: sangat tidak baik = 1, tidak baik = 2, baik = 3 dan sangat baik = 4 kemudian di buat skala ordinal persepsi negatif, positif dan sangat positif. Dari hasil pengumpulan data kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien dibuat skala ordinal tidak puas, puas, sangat puas. Kemudian hasil perhitungan skor kedua kuisisioner diolah dengan aplikasi SPSS untuk mencari hubungan antara persepsi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Puskesmas Sedayu 2 Bantul, beralamat di dusun Semampir, Argorejo, Sedayu, Bantul.

C. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 sampai dengan 31 Mei 2015.

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul dalam kurun waktu 2 minggu saat penelitian ini dilaksanakan. Jumlah

populasi dalam penelitian tidak dapat dipastikan karena populasi terbuka.

2. Sampel

Jumlah sample minimal dalam penelitian ini, sebagaimana hasil perhitungan berdasarkan rumus dari Lameshow, S. et al (1997) perkiraan besar sample dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan *software sample size determination in Health studies version 2.00 by Lun and Chian* (1998). Rumus yang digunakan adalah:

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 P(1-P)N}{d^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 (P(1-P))}$$

n: Besar sampel

d: Presisi

p: Antisipasi proporsi populasi

N: Populasi

Z: Tingkat kepercayaan

Dari rumus diatas dengan menentukan kira-kira jumlah populasi pasien 128.860 orang, presisi 0,10 dan tingkat kepercayaan 95% maka didapat besar sampel minimal adalah 93 pasien. Dengan memperhatikan jumlah sample minimal tersebut, responden yang diambil peneliti adalah 100 pasien.

E. Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kualitas layanan sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien terhadap

elayanan Rekam Medis di Puskesmas Sedayu 2 Bantul.

F. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Skala	Penilaian
1	Persepsi kualitas layanan	Penilaian menyeluruh masyarakat atas kualitas layanan yang ditawarkan oleh Puskesmas Sedayu 2 Bantul berdasarkan pengalaman mereka sendiri saat bertransaksi atau mendapatkan pelayanan jasa di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul dengan skor: sangat tidak baik = 1, tidak baik = 2, baik = 3 dan sangat baik= 4.	Ordinal Persepsi negatif, positif dan sangat positif.	Skala Likert penilaian 1-4
2	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RM di TPP	Sekumpulan pernyataan tentang puas dan tidak puas terhadap layanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien, meliputi aspek: <i>Responsiveness</i> / cepat tanggap, <i>Reliability</i> / tepat waktu, <i>Assurance</i> / jaminan, <i>Emphaty</i> / Peduli, dan <i>Tangibles</i> / berwujud, dengan skor: sangat tidak puas = 1, tidak puas = 2, puas = 3 dan sangat puas= 4	Ordinal Tidak puas, puas dan sangat puas.	Skala Likert penilaian 1-4.
3	Karakteristik responden	Tabel distribusi frekuensi tentang jenis kelamin responden. Tabel distribusi frekuensi tentang umur menurut pembagian:remaja awal (12-16 th), remaja akhir (17-25 th), dewasa awal (26-35 th), dewasa akhir (36-45 th), lansia awal (46-55 th), lansia akhir (55-65 th) dan manula (65 th keatas). Tabel distribusi frekuensi tentang data sosial responden yaitu bedasarkan aspek pendidikan terakhir dan pekerjaan responden. Pendidikan terakhir dibedakan menjadi tidak sekolah, SD, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi sedangkan pekerjaan dibedakan menjadi Ibu Rumah Tangga, buruh, PNS, wiraswasta, karyawan swasta dan belum bekerja.	Jenis Kelamin= nominal Umur= ordinal Pendidikan terakhir= ordinal Pekerjaan= nominal	

G. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan adalah

kuisisioner. Kuisisioner persepsi akan dibuat oleh penulis dengan *blue print* sebagai berikut:

Tabel 3.2 *Blue print* Kuisisioner Persepsi

No	Komponen	Jumlah	Nomor Soal
1	Faktor Internal	5	1,2,3,4,5
2	Faktor Eksternal	5	6,7,8,9,10
JUMLAH		10	

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan adalah kuisisioner. Kuisisioner

kepuasan juga akan dibuat oleh penulis sendiri. Berikut adalah *blue print* dari kuisisioner kepuasan.

Tabel 3.3 *Blue print* Kuisisioner Kepuasan

No	Komponen	Jumlah	Nomor Soal
1	<i>Responsiveness</i> / cepat tanggap	3	1,2,3
2	<i>Reliability</i> / tepat waktu	3	4,5,6
3	<i>Assurance</i> / jaminan	4	7,8,9, 10
4	<i>Emphaty</i> / peduli	3	11,12,13
5	<i>Tangibles</i> / berwujud	3	14,15,16
JUMLAH		16	16

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan proses pengambilan data di Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY, terlebih dahulu peneliti menguji kuisisioner yang telah dibuat. Kuisisioner diujicobakan pada 100 responden di Puskesmas Godean 1 Yogyakarta, kemudian hasil dari jawaban kuisisioner direkap dan diolah dengan bantuan aplikasi SPSS 17.0. Soal dikatakan valid bila nilai *sig. (2-tailed)* atau *P value* kurang dari 0,05 atau terdapat tanda bintang (*), soal dikatakan tidak valid bila nilai *sig. (2-tailed)* atau *P value* yang didapat lebih dari 0,05 atau tidak terdapat tanda bintang (*). Dari uji validitas menggunakan uji *Pearson Product Momment* dari

Karl Pearson didapatkan hasil bahwa semua item soal valid.

Setelah itu melakukan uji validitas, peneliti melakukan uji Reliabilitas dengan *split half methode*. Hasil yang didapatkan adalah soal reliabel. Meskipun telah didapatkan hasil demikian, untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepercayaan kuisisioner, peneliti melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus *Spearman Brown*.

Dari perhitungan *Spearman Brown* didapat hasil korelasi yang tinggi yaitu 0,956 maka dapat dikatakan bahwa item-item soal kuisisioner mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi. Karena kuisisioner terbukti telah valid dan

reliabel maka kuisisioner tersebut dapat dipakai sebagai alat

I. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri dengan membagikan kuisisioner.

pengumpulan data di Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY.

J. Analisa Data

Data dieleh dengan langkah sebagai berikut:

1. Editing
2. Skoring
3. Tabulating
4. Analisa data

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Distribusi Frekuensi Responden

a. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin responden

Tabel 4.2 *Dummy table* karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Laki-laki		Perempuan	
	f	%	f	%
Jenis Kelamin	50	50	50	50

Dari hasil penelitian yang didapat, diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki adalah 50 orang dan responden berjenis kelamin perempuan adalah 50 orang.

b. Distribusi Frekuensi berdasarkan Usia responden

Tabel 4.3 *Dummy table* karakteristik responden berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Remaja Awal		Remaja Akhir		Dewasa Awal		Dewasa Akhir		Lansia Awal		Lansia Akhir		Manula	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Usia	1	1	30	30	27	27	19	19	12	12	7	7	4	4

Dari hasil penelitian yang didapat, diketahui bahwa jumlah responden yang termasuk dalam kategorisasi usia remaja akhir adalah 30 orang.

c. Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan responden

Tabel 4.4 *Dummy table* karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik Responden	Tidak Sekolah		SD		SMP		SMA		Perguruan Tinggi	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Pendidikan Terakhir	5	5	12	12	19	19	55	55	9	9

Dari hasil penelitian yang didapat, diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SMA adalah 55 orang.

d. Distribusi Frekuensi berdasarkan Pekerjaan responden

Tabel 4.5 *Dummy table* karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik Responden	Ibu Rumah Tangga		Petani		Buruh		PNS		Wiraswasta		Karyawan Swasta		Belum Bekerja	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Pekerjaan	21	21	14	14	13	13	8	8	19	19	15	15	10

Dari hasil penelitian yang didapat, diketahui bahwa jumlah responden yang merupakan ibu rumah tangga adalah 21 orang.

2. Persepsi Kualitas Layanan

Tabel 4.7 Kategorisasi persepsi kualitas layanan

No	Kategorisasi	Jumlah
1	Sangat Positif	10
2	Positif	86
3	Negatif	4

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mempunyai persepsi sangat positif terhadap kualitas layanan Puskesmas Sedayu 2 Bantul adalah 10 orang, responden yang memiliki persepsi positif berjumlah 86 orang dan responden yang mempunyai persepsi negatif berjumlah 4 orang.

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.9 Kategorisasi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kategorisasi	Jumlah
1	Sangat Puas	9
2	Puas	83
3	Tidak Puas	8

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang sangat Puas terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul adalah 9 orang, responden yang puas berjumlah 83 orang dan responden yang tidak puas berjumlah 8 orang.

4. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY

Tabel 4.15 Hasil Uji *Spearman*

			Persepsi	Kepuasan
Spearman's rho	Persepsi	Correlation Coefficient	1.000	.556**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.556**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil uji korelasi didapatkan hasil, bahwa nilai *correlation coefficient* adalah 0,556, kemudian nilai *Sig. (2-tailed)* yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa $p < 0,05$ berarti H_0 diterima atau terdapat hubungan yang positif sebesar 0,556 atau 55,6% antara persepsi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam

B. Pembahasan

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

Adanya hubungan antara Persepsi Kualitas Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien didukung oleh teori:

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari uji korelasi *Spearman* yang dilakukan, diketahui bahwa ada hubungan antara persepsi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY sebesar 0,556.
2. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2

Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul. Nilai positif artinya semakin baik persepsi seseorang terhadap kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasannya. Selain itu karena pada *Coeficcient Correlation* terdapat tanda bintang (*) maka adanya korelasi atau hubungan kedua variabel tersebut signifikan atau sangat signifikan.

“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disapointment resulting from comparing a product’s percieved performance (or outcome) in relation to his or her expectations”. Ini berarti kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang atau jasa dan harapan-harapannya (Kottler dalam Hendroyono, 2007).

Bantul DIY yaitu: Persepsi sangat positif: 10 orang (10%), Persepsi positif: 86 orang (86%) dan Persepsi negatif: 4 orang (4%).

3. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY yaitu: Sangat puas: 9 orang (9%), Puas: 83 orang (83%), dan Tidak puas: 8 orang (8%).

4. Karakteristik responden berdasarkan yaitu jumlah responden berjenis kelamin Laki-laki dan Perempuan masing-masing 50 orang, jumlah responden yang tergolong kategori usia remaja akhir adalah 30 orang, jumlah responden yang pendidikan terakhir SMA adalah 55 orang dan jumlah responden yang merupakan ibu rumah tangga adalah 21 orang.

B. Saran

1. Puskesmas Sedayu 2 Bantul DIY supaya melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas Rekam Medis khususnya. Selain itu Puskesmas Sedayu 2 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. Petugas Rekam Medis Puskesmas Sedayu 2 Bantul supaya meningkatkan Responsiveness (cepat

tanggap), reliability (tepat waktu), Assurance (jaminan), Emphaty (peduli), dan Tangibles (berwujud) supaya tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu. Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan

Responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty diantaranya adalah dengan mengikuti pelatihan, dan dengan kesadaran masing-masing petugas untuk selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. Selain itu penegakan aturan dan pemberian penghargaan juga perlu diperhatikan. Sanksi akan meningkatkan nilai disiplin dan penghargaan akan lebih memotivasi petugas.

3. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya variabel yang diteliti adalah aspek ergonomi fasilitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Aspek ergonomi sangat erat kaitannya dengan keadaan fisik dan menurut peneliti masih perlu tinjauan lebih dalam lagi mengenai hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, W. 2007. *“Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alex, S. 2003. *“Psikologi Umum”*. Bandung: Pustaka setia.
- Azwar. 2007. *“Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan”*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Bambang, S. 2004, *“Pengantar Sistem Rekam Medis”*. Semarang: Tidak diterbitkan.
- Bimo, W. 2004. *“Pengantar Psikologi Umum”*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Kemendes. 2014. *“Permenkes no 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat”*. Dari:

- <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/PMK-No-75-Th-2014-ttg-Puskesmas.pdf> Diakses tanggal 7 Januari 2015 pukul 22:07 wib
- _____. 2008. "Permenkes no 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis". Dari <http://www.buk.depkes.go.id/> Diakses tanggal 7 Januari 2015 pukul 23.02 wib
- Djaali. 2008. "Psikologi Pendidikan". Jakarta: Bumi Aksara
- Gitosudarmo, I. dkk. 2008. "Perilaku Keorganisasian". Yogyakarta: BPFE.
- Given, L. 2008. "The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods Volume 1 & 2". California: SAGE Publication, Inc.
- Ferrinadewi, E. 2005. "Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian": Jakarta
- Hendroyono, A. 2007. "Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recover". Dari <http://www.lrcckesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf>. Diakses tanggal 6 Januari 2015 pukul 18.37 wib.
- Muninjaya, G, 2011, "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan", Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. 2002. "Metodologi Penelitian Kesehatan". Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pohan, I. 2007."Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan". Jakarta: EGC
- Purwanto, S. 2007. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit". Dari <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasanpasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit>. Diakses tanggal 6 Januari 20.03 wib.
- Riwidikdo, Handoko. 2004. "Statistik Kesehatan". Yogyakarta: Mitra Cendekia Press
- Sari, M. 2009. "Persepsi Siswa Tentang Kemampuan Mengajar Guru Mata Diklat Produktif Administrasi Perkantoran terhadap Motivasi Belajar Pada SMK Karya Pembangunan 2 Bandung". Skripsi FPEB UPL UPI. Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Satrianegara M Fais, & Siti. 2009. "Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan". Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono, 2010. "Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & RND". Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. "Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung: ALFABETA
- Sunaryo. 2002. "Psikologi Untuk Keperawatan". Jakarta: EGC.
- Supranto, J. 2006, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Jakarta: Rineke Cipta.
- Tjiptono, F. 2004. "Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi.
- _____. 2005. "Pemasaran Jasa". Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F dan Gregorius. 2005. "Service, Quality, and Satisfaction". Yogyakarta: Andi.
- Thoha, M. 2003. "Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan

Aplikasinya". Jakarta: Rajawali
Press