

## **SURVEYTINGKATKEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN REKAM MEDIS DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) DI PUSKESMAS WILAYAH KOTA MATARAM**

**Iin Anggraeni Sukma<sup>1</sup>, Uswatun Hasanah<sup>2</sup>, RiaRahmatul Istiqomah<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Politeknik Medica Farma Husada Mataram

Email: [iinanggraeni1001@gmail.com](mailto:iinanggraeni1001@gmail.com),  
[uswatun\\_nersuh@yahoo.com](mailto:uswatun_nersuh@yahoo.com),  
[riarahmatulistiwa88@gmail.com](mailto:riarahmatulistiwa88@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Patients as users of health center services demand services provided in accordance with their rights, namely quality and comprehensive services. Patients expect officers to provide services that are in accordance with their interests and expectations, namely human, fast, full of empathy, friendly, communicative. Patients will assess satisfaction or dissatisfaction after using the services of the health center in question. This research was conducted at the health center in the Mataram City area which included: Karang Taliwang Health Center, Dasan Agung Health Center, Tanjung Karang Health Center, Pagesangan Health Center, Mataram Health Center, and Cakranegara Health Center.*

*The purpose of this study is to determine the level of patient satisfaction with medical record services at the Outpatient Patient Registration Place (TPPRJ) at the Mataram City Health Center. The type of research used is descriptive research with a quantitative approach and cross sectional design. The sample in this study amounted to 37 respondents from each health center.*

*The results showed that the level of patient satisfaction based on the 5 dimensions of health service quality showed that most respondents expressed satisfaction with the services provided by medical record officers in particular at the outpatient registration center at the health center in the city of Mataram. On the Reliability dimension of patients who expressed satisfaction with the value of 72.1%, Responsiveness with a value of 131%, Empathy with a value of 61.7%, Tangibles with a value of 65.8%, and on the dimension of Assurance with a value of 75.2%.*

*The conclusion of this study indicate that there is a need to improve the quality of services at outpatient registration sites so that it can improve patient satisfaction with medical record services at outpatient registration centers in Mataram city health centers.*

**Keywords: Patient Satisfaction, Reability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Tangibles.**

### **1. PENDAHULUAN**

Rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas, anamnesis, diagnosis, pengobatan, tindakan dan pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien selama mendapat pelayanan di unit rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat serta catatan yang juga harus dijaga kerahasiaannya dan merupakan sumber informasi tentang pasien yang datang berobat ke puskesmas. Ismainar (2015). Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di

suatu wilayah kerja untuk pelayanan pasien. Kemenkes (2013).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Bappenas (2009).

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap

puskesmas. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu pemberi pelayanan sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif untuk mendukung pelayanan di puskesmas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu puskesmas berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, komunikatif. Nursalam (2011). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di puskesmas tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang dapat memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik. Herlambang (2012). Sehingga kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu puskesmas ingin tetap hidup dan berkembang. Yamit (2010).

Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian dari Sudian. T (2007) serta Kuntoro & Istiono (2017) bahwa

tingkat kepuasan pasien diukur dari 5 dimensi mutu, yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (berwujud). Sementara penelitian yang akan saya lakukan juga diukur dari 5 dimensi mutu tersebut dan khususnya penelitian ini akan dilakukan di beberapa Puskesmas di Mataram tepatnya pada bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan disalah satu Puskesmas di Mataram terhadap 5 pasien di tempat pendaftaran pasien (TPP), mendapatkan data bahwa ada pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas tersebut dikarenakan beberapa faktor, yaitu terpenuhi *Empathy* (empati) dari petugas Puskesmas karena petugas mampu memberikan arahan yang baik kepada pasien dan terpenuhi *Tangibles* (bukti fisik) dari Puskesmas tersebut, karena ruangan TPPRJ bersih dan nyaman bagi pasien yang berkunjung. Sementara itu, ada juga pasien yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas tersebut karena masih kurangnya *Reliability* (kehandalan) dari petugas Puskesmas karena kurang cepat dalam melayani pasien, masih kurangnya *Assurance* (jaminan) dari petugas Puskesmas karena tidak memberikan pelayanan yang baik atau tidak melayani akurangnya *Responsiveness* (daya tanggap) petugas Puskesmas, karena pelayanannya tidak sesuai dengan harapan pasien.

Hal ini bisa terjadi karena jumlah kunjungan pasien di Puskesmas tersebut pada tanggal 9 November 2018 adalah sebanyak 291 pasien. Sementara petugas TPPRJ yang menangani pasien adalah sebanyak 2 orang petugas rekam medis dan 1 orang petugas di luar bidang rekam medis. Dengan beban petugas yang tersebut, didapatkan bahwa sebanyak 1 orang petugas menangani 145 pasien. Berdasarkan standar beban kerja menurut teori WISN (*Workload Indikator Of Staffing Need*) KEPMENKES No 81 (2004), jumlah tenaga rekam medis khususnya di bagian TPPRJ tersebut adalah 4 orang tenaga rekam medis, untuk itu perlu penambahan tenaga rekam medis lagi sebanyak 2 orang petugas agar pelayanan yang diberikan efektif dan untuk menghindari berbagai keluhan dari pasien.

Berdasarkan data di atas mengenai kepuasan

pasien rawat jalan di salah satu Puskesmas di Mataram, maka peneliti ingin mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Mataram”.

## 2. METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta dengan rancangan *cross sectional*, dimana pada penelitian ini dilakukan satu kali pengukuran. Nursalam (2008).

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 6 Puskesmas di wilayah kota Mataram yaitu Puskesmas Pagesangan, Puskesmas Tanjung Karang, Puskesmas Mataram, Puskesmas Dasan Agung, Puskesmas Karang Taliwang dan Puskesmas Cakranegara pada bulan April 2019.

### Variabel dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis yang diukur dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau tingkat penilaian dari seorang penerima layanan kesehatan (pasien) terhadap petugas apakah sesuai dengan harapannya atau tidak. Kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, yaitu :

- Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan seorang petugas untuk memberikan pelayanan dengan tepat, akurat dan memuaskan.
- Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap kepada pasien.
- Assurance* (jaminan) adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan sopan, bebas dari bahaya atau tidak beresiko, dan tidak ada keraguan.
- Empathy* (empati) adalah kemampuan petugas untuk bisa berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan dapat memenuhi kebutuhan pasien.
- Tangibles* (bukti fisik) adalah dalam hal ini dapat berupa saran dan prasarana termasuk alat

yang siap pakai serta penampilan petugas yang menyenangkan.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan pasien yang datang ke Puskesmas, baik pasien yang datang berobat maupun pasien yang hanya datang konsultasi tentang kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada salah satu Puskesmas di Mataram, terdapat 291 pasien rawat jalan yang terdaftar di Puskesmas tersebut.

Sampel ini diambil berdasarkan dua kriteria yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi inklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum dari suatu populasi target yang akan dijadikan subjek penelitian sedangkan kriteria eksklusi adalah menghilangkan beberapa subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian dikarenakan kriteria dan sebab-sebab tertentu. Nursalam (2003). Sampel dalam penelitian ini adalah 37 pasien di masing-masing puskesmas.

### Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Notoatmodjo (2010). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk kuesioner dari hasil penelitian dari Wifda Mawaliya (2011) yang terdiri dari 20 pernyataan.

### Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

- Meminta izin persetujuan responden : 1 menit
- Wawancara status demografi pasien : 1 menit
- Pengisian kuesioner oleh responden : 5 menit

### Analisis Data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sugiyono (2013). Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat yakni analisis yang dilakukan untuk satu atau tiap variabel dari hasil penelitian. Berdasarkan distribusi frekuensi analisis ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis data akan digunakan yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Karakteristik Responden berdasarkan kelompok tingkat kepuasan pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Mataram.

#### a. Demografi

Data ini menggambarkan karakteristik demografi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Mataram.

**Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden**

| Variabel          | Karakteristik Demografi |        |
|-------------------|-------------------------|--------|
|                   | N                       | (%)    |
| Umur (Tahun)      | 31.95±14.58             |        |
| Jenis Kelamin     |                         |        |
| Laki-laki         | 87                      | (39.2) |
| Perempuan         | 135                     | (60.8) |
| Pendidikan        |                         |        |
| SD                | 22                      | (9.9)  |
| SMP               | 51                      | (23.0) |
| SMA               | 100                     | (45.0) |
| Diploma           | 13                      | (5.9)  |
| S1                | 36                      | (16.2) |
| Pekerjaan         |                         |        |
| Pelajar/Mahasiswa | 50                      | (22.5) |
| Pegawai Negeri    | 18                      | (8.1)  |
| Swasta            | 40                      | (18.0) |
| Buruh             | 20                      | (9.0)  |
| Pedagang          | 29                      | (13.1) |
| Tidak Bekerja     | 37                      | (16.7) |
| Lain-lain         | 28                      | (12.6) |

Keterangan : Nilai ± adalah nilai mean ± SD

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan dengan laki-laki, dan dari data demografi umur dapat dilihat bahwa rata-rata umur responden yaitu 28 tahun. Pada data demografi pendidikan yang pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 45.0% responden. Sedangkan pada data demografi pekerjaan dapat dilihat bahwa kebanyakan dari responden yang

masih sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 25.% responden.

#### b. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien ini menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas tersebut khususnya pada pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas wilayah kota Mataram.

**Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram**

| Variabel   | Kepuasan Pasien |        |
|------------|-----------------|--------|
|            | n               | (%)    |
| Puas       | 141             | (63.5) |
| Cukup Puas | 81              | (36.5) |
| Total      | 222             | 100    |

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 222 responden memberikan tanggapan yang positif atau menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang diberikan oleh petugas rekam medis di

Puskesmas Wilayah Kota Mataram tersebut. Sebanyak 63.5% responden yang menyatakan puas dan 36.5% responden yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis di Tempat Pendaftaran

Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram.

c. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi

*Reability, Responsivennes, Emphaty, Tangibles, dan Assurance* untuk menggambarkan mutu pelayanan di Puskesmas wilayah kota Mataram tersebut apakah sudah baik atau tidak.

**Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan**

| Variabel              | Kepuasan Pasien |        |
|-----------------------|-----------------|--------|
|                       | N               | (%)    |
| <i>Reliability</i>    |                 |        |
| Puas                  | 160             | (72.1) |
| Cukup Puas            | 61              | (27.5) |
| Tidak Puas            | 1               | (0.5)  |
| <i>Responsivennes</i> |                 |        |
| Puas                  | 131             | (59.0) |
| Cukup Puas            | 91              | (41.0) |
| <i>Emphaty</i>        |                 |        |
| Puas                  | 137             | (61.7) |
| Cukup Puas            | 85              | (38.3) |
| <i>Tangibles</i>      |                 |        |
| Puas                  | 146             | (65.8) |
| Cukup Puas            | 76              | (34.2) |
| <i>Assurance</i>      |                 |        |
| Puas                  | 167             | (75.2) |
| Cukup Puas            | 55              | (24.8) |

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari 5 dimensi mutu pelayanan, rata-rata responden memberikan tanggapan yang positif atau menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang diberikan oleh Puskesmas yang ada di wilayah kota Mataram tersebut. Sedangkan yang menyatakan tidak puas terdapat 0.5% responden yaitu pada dimensi *Reliability*.

d. Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Puskesmas di Wilayah Kota Mataram.

Pada tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan puskesmas di wilayah kota Mataram tersebut dapat dilihat bahwa bagaimana perbandingan pelayanan di masing-masing puskesmas.

**Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Puskesmas di Wilayah Kota Mataram**

| Variabel                  | Kepuasan Pasien |            |
|---------------------------|-----------------|------------|
|                           | Puas            | Cukup puas |
| Puskesmas Karang Taliwang | 67.6%           | 32.4%      |

| Variabel                 | Kepuasan Pasien |            |
|--------------------------|-----------------|------------|
|                          | Puas            | Cukup puas |
| Puskesmas Dasan Agung    | 21.6%           | 78.4%      |
| Puskesmas Tanjung Karang | 70.3%           | 29.7%      |
| Puskesmas Cakranegara    | 75.7%           | 24.3%      |
| Puskesmas Pagesangan     | 81.1%           | 18.9%      |
| Puskesmas Mataram        | 64.9%           | 35.1%      |

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari masing-masing puskesmas memiliki keunggulan dan kemampuan yang berbeda-beda dalam melayani pasien khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel diatas puskesmas yang dapat dikatakan kurang baik pelayanannya adalah puskesmas Dasan Agung, sebanyak 21.6% responden menyatakan puas. Sementara itu, puskesmas yang dapat dikatakan pelayanannya baik yaitu puskesmas Pagesangan, yaitu sebanyak 81.1% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram.

## Pembahasan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Puskesmas Wilayah Kota Mataram.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram khususnya di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan respon masyarakat yang menggunakan pelayanan di masing-masing Puskesmas tersebut menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di masing-masing puskesmas bersangkutan, karena responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas tersebut. Selain itu, ada juga pasien yang menyatakan cukup puas karena sebagian besar pasien lama menunggu pada saat dilayani di loket pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi lama waktu tunggu di loket pendaftaran disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya, sering terjadinya kesalahan teknis pada aplikasi e-puskesmas yang digunakan untuk mendaftarkan pasien, kurangnya petugas rekam medis pada loket pendaftaran, serta proses pencarian berkas rekam medis memerlukan waktu cukup lama.

Berdasarkan uraian diatas, maka diharapkan kepada masing-masing puskesmas di wilayah kota Mataram mampu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan seperti menambah petugas rekam medis khusus untuk mencari berkas rekam medis agar pelayanan diloket pendaftaran dapat berjalan dengan efektif dan tidak ada keluhan dari pasien mengenai lama proses pendaftaran diloket pendaftaran.

2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangibles*, dan *Assurance*.

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan dan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa

pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa. Muninjaya (2010). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya (2010) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu yaitu *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti Fisik).

Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan di puskesmas wilayah kota Mataram berdasarkan pernyataan dari 5 dimensi mutu pelayanan :

a. *Reliability* (Kehandalan)

b. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 6 puskesmas di wilayah kota Mataram pada dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yaitu sebanyak 72.1%. Responden menyatakan puas terhadap pelayanan rekam medis khususnya di loket pendaftaran yaitu karena petugas mampu melayani pasien dengan teliti, hati-hati serta tepat waktu, petugas juga mampu memberikan informasi yang akurat mengenai poliklinik yang akan dituju oleh pasien. Namun dengan banyaknya jumlah pasien yang berobat dalam seharinya menyebabkan beberapa petugas juga cukup kualahan dalam melayani pasien sehingga petugas menjadi kurang teliti dan tidak tepat waktu dalam melayani pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Pasien yang menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 27.5%.

Dari uraian diatas maka diharapkan puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi *Reliability* sehingga hasilnya dapat mencapai 100% puas agar pasien merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas terkait.

c. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 6 puskesmas di wilayah kota Mataram khususnya pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan di puskesmas yaitu sebanyak 59.0%, karena petugas mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasiennya, serta pasien dilayani dengan baik oleh petugas. Selain itu, ada juga pasien yang menyatakan cukup yaitu sebanyak

41.0% karena petugas kurang cepat menanggapi setiap keluhan dari pasien.

Berdasarkan uraian diatas diharapkan masing-masing puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanannya sehingga dapat mencapai kategori 100% puas agar tidak ada pasien yang merasa cukup puas terhadap pelayanan di puskesmas tersebut.

#### d. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis khususnya di loket pendaftaran yaitu sebanyak 61.7%. Menurut responden bahwa petugas mampu melayani pasien dengan ramah tamah dan tidak membeda-bedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya artinya petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasiennya, serta petugas di loket pendaftaran tersebut juga berpenampilan yang rapi dan menarik. Tetapi ada juga pasien yang menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 38.3% karena dari sekian banyak pasien yang datang berobat di puskesmas bersangkutan sehingga menyebabkan petugas menjadi kurang ramah dalam melayani pasien.

Dari uraian diatas maka diharapkan kepada masing-masing puskesmas untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya agar mencapai kategori 100% puas. Khususnya untuk petugas rekam medis di tempat pendaftaran harus selalu bersikap ramah kepada pasien agar tidak ada keluhan pasien mengenai hal tersebut.

#### e. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *Assurance* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 75.2% terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis khususnya di loket pendaftaran karena petugas melayani pasien dengan sopan dan petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya serta informasi-informasi yang diberikan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, ada beberapa pasien yang cukup puas yaitu sebanyak 34.2% karena pasien yang banyak berobat di puskesmas bersangkutan menyebabkan petugas menjadi kurang fokus sehingga memberikan informasi yang kurang jelas terhadap pasien.

Dari uraian diatas maka diharapkan untuk puskesmas agar dapat meningkatkan mutu

pelayanannya khususnya di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan sehingga tidak ada pasien yang merasa cukup puas atau dapat mencapai kategori 100% puas.

#### f. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi *Tangibles* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis yaitu sebanyak 65.8%. Karena masing-masing puskesmas memiliki fasilitas yang memadai seperti tersedianya ruang tunggu yang cukup nyaman dan dilengkapi dengan kursi khusus untuk pasien, dan dilengkapi dengan fasilitas elektronik yaitu televisi (TV) serta tersedianya fasilitas toilet (WC) khusus untuk pasien yang mendaftar diloket pendaftaran. Pada masing-masing puskesmas juga memiliki fasilitas pelayanan yang sama yaitu seperti aplikasi e-Puskesmas, e-Health dan p-Care. Namun ada juga beberapa pasien yang merasa cukup puas yaitu sebanyak 34.2% karena sering terjadinya kesalahan teknis pada aplikasi e-Puskesmas yang digunakan untuk mendaftar pasien, sehingga menyebabkan pelayanan di tempat pendaftaran menjadi terhambat dan pasien menjadi lama menunggu pada saat dilayani di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Dari uraian diatas maka diharapkan kepada masing-masing puskesmas khususnya petugas di loket pendaftaran meningkatkan lagi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasiennya, agar pasien tetap dapat menggunakan pelayanan dengan nyaman dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan puskesmas di wilayah kota Mataram.

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram mendapatkan hasil bahwa rata-rata responden (pasien) yang berobat di masing-masing puskesmas tersebut menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis khususnya di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, tetapi ada salah satu puskesmas yang bisa dikatakan pelayanannya kurang memuaskan yaitu Puskesmas Dasan Agung dikarenakan pelayanan di puskesmas tersebut masih kurang baik menurut pasien, tidak sesuai dengan harapan pasien, dan pasien menyatakan cukup puas karena pasien

lama menunggu saat pelayanan di pendaftaran atau petugas tidak cekatan dalam melayani pasien. Sedangkan di semua Puskesmas yang ada di Kota Mataram tersebut menggunakan fasilitas pelayanan yang sama contohnya, seperti aplikasi e-Puskesmas untuk mendaftar pasien, p-Care untuk mengecek BPJS dari pasien tersebut dan e-Health untuk mendaftar pasien baru serta untuk membuat nomer rekam medis baru. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh bukti fisik dari puskesmas atau layanan kesehatan yang digunakan seperti, belum terpenuhinya fasilitas modern seperti televisi (TV) di ruang tunggu loket pendaftaran serta ruang tunggu di loket pendaftaran masih kurang nyaman bagi pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka diharapkan kepada puskesmas yang pelayanannya masih kurang memuaskan bagi pasien diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanannya seperti mengikuti pelatihan khususnya petugas rekam medis agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram khususnya di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan dengan jumlah responden sebanyak 222 responden, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rekam medis di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Puskesmas Wilayah Kota Mataram menunjukkan bahwa secara keseluruhan respon masyarakat yang menggunakan pelayanan di Puskesmas Wilayah Kota Mataram tersebut menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di masing-masing puskesmas bersangkutan, karena responden merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas tersebut.
- b. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi: *Reability, Responsiveness, Empathy, Tangibles* dan *Assurance* menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing puskesmas terkait. Pasien merasa puas karena petugas mampu melayani pasien sesuai dengan harapan pasien.

- c. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan Puskesmas di Wilayah Kota Mataram menunjukkan bahwa setiap puskesmas memiliki strategi dan kemampuan masing-masing dalam melayani pasien sesuai dengan harapan atau keinginan pasien.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, (2009), *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas*.
- Herlambang dan Murwani, (2012), *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Yogyakarta, KDT.
- Ismainar dan Hetty, (2015), *Manajemen Unit Kerja: Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Kemenkes. RI, (2013), *Riset Kesehatan Dasar*, Jakarta: Balibang Kemenkes RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/MENKES/SK/I/2004 tentang *Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota Serta Rumah Sakit*.
- Kotler Philip, (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, Jakarta :PT. Indeks.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”, *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*. 2.
- Muninjaya. Gde. AA, (2011), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo. S, (2012), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, (2003), *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2008), *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu*

*Keperawatan*, Jakarta : Salemba Medika.

- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, 3<sup>rd</sup> ed, Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, 3<sup>rd</sup> ed, Jakarta: Salemba Medika.
- Sudian, T. (2007), “Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara”, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 15.
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjipto. F, (2007), *Pemasaran Jasa (services Marketing)*, Yogyakarta: Andi.
- Weestbrook dan Reilly, (1983), dalam Tjiptono, Fandy (2005), *Brand management and Strategi*. Penerbit: Andi.
- Yamit. Z, (2002), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, 1<sup>st</sup> ed, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.