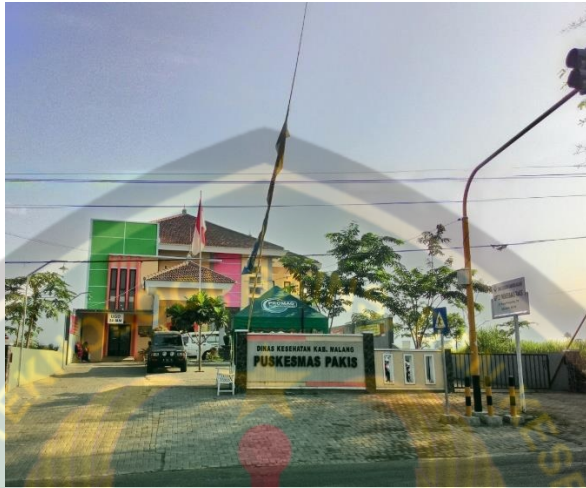


## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Puskesmas Pakis



Gambar 4.1 Puskesmas Pakis Tampak Depan

Sumber: <http://www.puskesmaspakis.com/> 2022

Puskesmas Pakis berdiri dengan Nomor Kode Puskesmas P3507250201 beralamatkan di Jln. Raya Pakis Kembar No 70 Kecamatan Pakis Kabupaten Malang.

##### 4.1.2 Jenis Layanan

Terdapat 6 Jenis Pelayanan yang berada pada Puskesmas Pakis sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jenis dan Jadwal Pelayanan Puskesmas Pakis

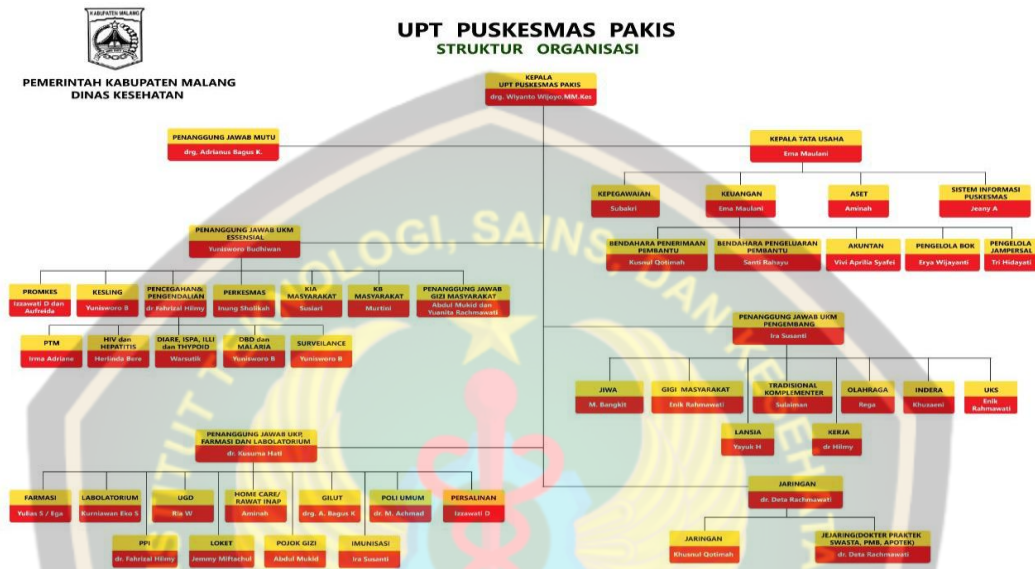
NO	Pelayanan	Hari	Jam
1.	Poli Umum	Senin – Kamis	07:30 – 12:30
		Jumat	07:30 – 10:30
		Sabtu	07:30 – 11:30
2.	Poli Gigi	Senin – Kamis	07:30 – 12:30
		Jumat	07:30 – 10:30
		Sabtu	07:30 – 11:30
3.	Poli Lansia	Senin – Kamis	07:30 – 12:30
		Jumat	07:30 – 10:30
		Sabtu	07:30 – 11:30
4.	Poli KIA	Senin – Kamis	07:30 – 12:30
		Jumat	07:30 – 10:30
		Sabtu	07:30 – 11:30
5.	Poli KB	Senin – Kamis	07:30 – 12:30

		Jumat	07:30 – 10:30
		Sabtu	07:30 – 11:30
6.	Unit Gawat Darurat (UGD)	Setiap Hari	24 Jam

Sumber: Observasi melalui Wawancara 2022

### 4.1.3 Struktur Organisasi Dan Identifikasi Jabatan

Berikut merupakan Bagan Struktur Organisasi dan Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi dan Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis

Sumber: Observasi melalui Wawancara 2022

Struktur Organisasi Puskesmas Pakis dibuat dalam bentuk bagan struktur organisasi berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Struktur Organisasi dan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas yang dapat dijadikan acuan. Berdasarkan Struktur Organisasi di Puskesmas Pakis terdiri dari: Kepala UPT Puskesmas Pakis, Kepala Tata Usaha, Penanggung Jawab Mutu, Penanggung Jawab UKM Pengembang, Penanggung Jawab UKM Essensial, Penanggung Jawab UKR Farmasi dan Laboratorium, dan Penanggung Jawab Jaringan.

### 4.1.4 Identifikasi Jabatan

Tabel 4.2 Identifikasi Jabatan Puskesmas Pakis

No	Nama	Pendidikan	Tugas
1.	Jeany Amelia Eka Anggraeni, Amd.RMIK	D3 Rekam Medis	Kepala Unit Rekam Medis
2.	Nursyafaah	SMA	Pendaftaran

3.	Alfi Kusmartina	SMA	Pendaftaran
4.	Jemy M. Hanafi	SMA	Filling/Retensi
5.	Ahmad Faizin	SMA	Filling/Retensi
6.	Nova Irischa Amalia	SMA	Rujukan BPJS

Sumber: Observasi melalui Wawancara 2023

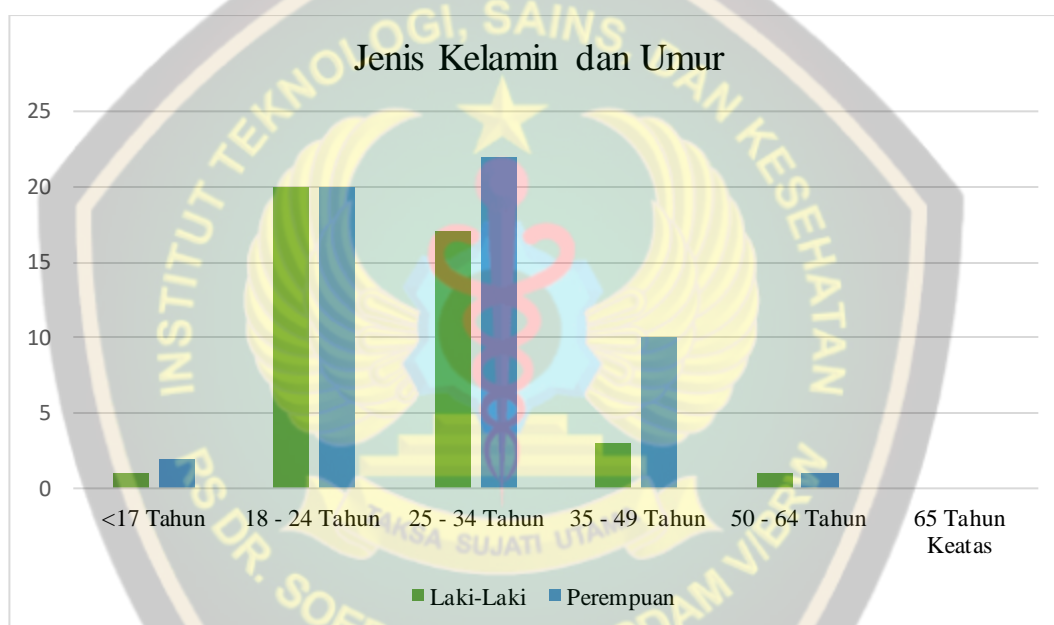
Terdapat 6 anggota Puskesmas Pakis Unit Rekam Medis terdiri dari Kepala Unit Rekam Medis, Pendaftaran, Filling/Retensi dan Rujukan BPJS.

## 4.2 Hasil Analisis Pengolahan Data

### 4.2.1 Analisis Univariat

#### a. Karakteristik Responden

##### 1) Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur Responden

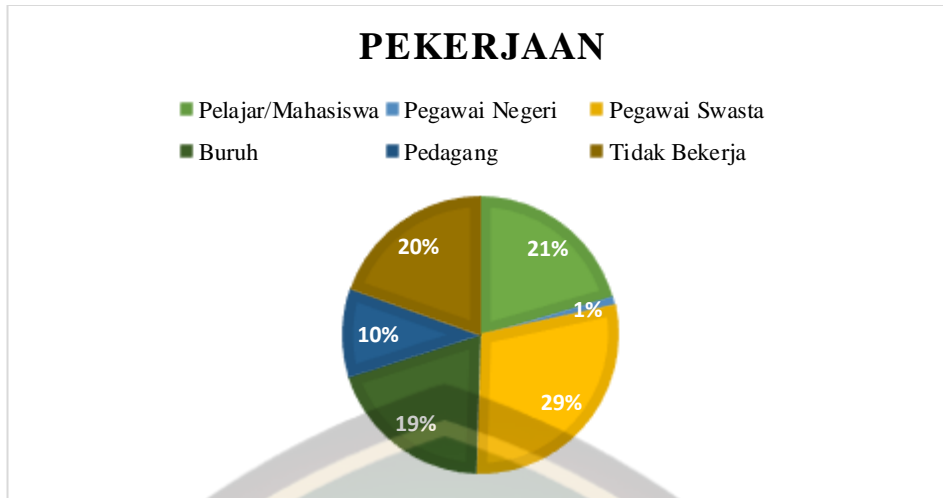


Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dan Umur Responden

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan gambar 4.3 distribusi frekuensi jenis kelamin dan umur responden sebagian besar berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 55 responden. Sedangkan frekuensi umur didominasi usia 18 – 24 Tahun yaitu sebanyak 40 responden (20 Laki-laki dan 20 Perempuan).

## 2) Berdasarkan Pekerjaan Responden

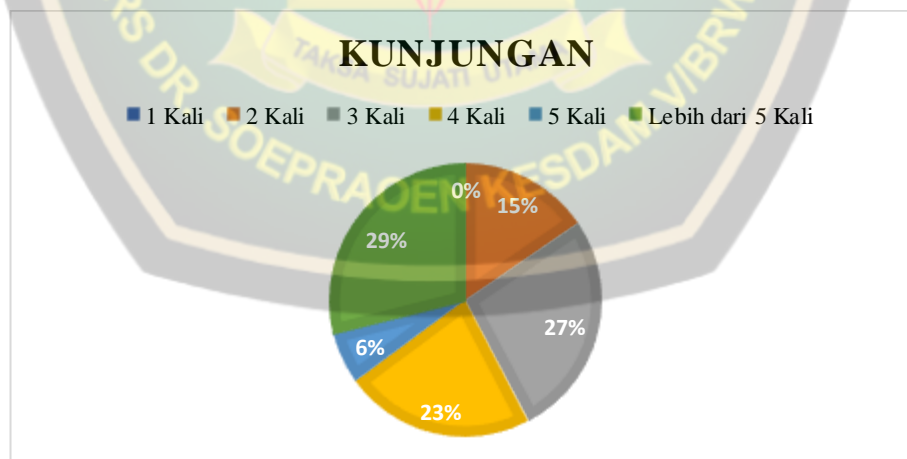


Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan gambar 4.4 distribusi frekuensi pekerjaan bahwa dari 97 responden didominasi pegawai swasta sebanyak 29% atau 28 responden. Sementara itu frekuensi paling kecil yaitu pekerjaan pegawai negeri sebanyak 1% atau 1 responden.

## 1) Berdasarkan Kunjungan Responden



Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi Kunjungan Responden

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan gambar 4.5 distribusi frekuensi kunjungan bahwa dari 97 responden didominasi oleh pasien yang berkunjung 3 kali sebanyak 27% atau 26

responden. Sementara itu frekuensi paling kecil yaitu pasien yang berkunjung 5 kali sebanyak 6% atau 6 responden.

## b. Analisis Univariat Frekuensi Jawaban Responden Variabel Mutu Pelayanan Rekam Medis

### 1) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Keselamatan Pasien

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Keselamatan Pasien

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X1.1	0	0	1	1	5	5,2	44	45,4	47	48,5
X1.2	0	0	0	0	2	2,1	51	52,6	44	45,4
X1.3	0	0	2	2,1	7	7,2	44	45,4	44	45,4
X1.4	0	0	1	1,1	5	5,2	41	42,3	50	51,5

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X1.1 Fasilitas di Puskesmas Pakis lengkap

X1.2 Petugas Rekam Medis memakai protokol kesehatan

X1.3 Alat-alat untuk periksa pasien tersedia bersih dan layak pakai

X1.4 Perilaku petugas menimbulkan rasa aman

Berdasarkan tabel 4.3 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi keselamatan pasien. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi keselamatan pasien kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa dimensi mutu keselamatan pasien di UPT Puskesmas Pakis sangat baik dengan memberikan rasa aman pada pasien, fasilitas yang lengkap, bersih, dan layak pakai. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang baik.

### 2) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Efektifitas

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Efektifitas

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X2.1	0	0	4	4,1	6	6,2	45	46,4	42	43,3

X2.2	0	0	0	0	4	4,1	52	53,6	41	42,3
X2.3	0	0	1	1,0	2	2,1	48	49,5	46	47,4
X2.4	0	0	2	2,1	8	8,2	49	50,5	38	39,2

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X2.1 Petugas Rekam Medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu

X2.2 Petugas Rekam Medis memberikan solusi atau alternatif

X2.3 Ketersediaan bangku diruang tunggu

X2.4 Petugas memiliki sikap komunikatif dengan pasien

Berdasarkan tabel 4.4 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi efektifitas. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi efektifitas kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa petugas rekam medis UPT Puskesmas Pakis memberikan pelayanan yang efektif, teliti, komunikatif dan memberikan solusi atau alternatif kepada pasien. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang baik seperti kurangnya komunikatif petugas dengan pasien.

### 3) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Berorientasi pada Pasien

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Berorientasi pada Pasien

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X3.1	0	0	1	1,0	5	5,2	55	56,7	36	37,1
X3.2	0	0	1	1,0	4	4,1	46	47,4	46	47,4
X3.3	0	0	0	0	4	4,1	37	38,1	56	57,7
X3.4	0	0	3	3,1	2	2,1	50	51,5	42	43,3

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X3.1 Petugas Rekam Medis mendahulukan urusan pasien

X3.2 Petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien

X3.3 Petugas Rekam Medis berpenampilan bersih dan rapi

X3.4 Petugas Rekam Medis selalu bersikap ramah dalam melayani pasien

Berdasarkan tabel 4.5 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi berorientasi pada pasien. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi berorientasi pada pasien kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa petugas rekam medis UPT Puskesmas Pakis mendahulukan pelayanan dan bersikap ramah kepada pasien. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang ramah dan sopan.

## 2) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Tepat Waktu

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Tepat Waktu

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X4.1	0	0	6	6,2	10	10,3	52	53,6	29	29,9
X4.2	0	0	3	3,1	17	17,5	48	49,5	29	29,9
X4.3	0	0	4	4,1	8	8,2	49	50,5	36	37,1
X4.4	0	0	3	3,1	11	11,3	52	53,6	31	32,0

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X4.1 Petugas Rekam Medis selalu berada di tempat saat anda atau keluarga membutuhkan pelayanan

X4.2 Kecepatan petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan

X4.3 Ketanggapan petugas dalam menangani masalah

X4.4 Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Berdasarkan tabel 4.6 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi tepat waktu. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi tepat waktu kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa UPT Puskesmas Pakis memiliki ketepatan waktu dan ketanggapan petugas yang baik. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang cepat dalam memberikan pelayanan, hal ini terjadi karena banyaknya pasien pada hari tertentu.

## 3) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Efisiensi

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Efisiensi

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X5.1	0	0	4	4,1	3	3,1	58	59,8	32	33,0
X5.2	0	0	0	0	2	2,1	56	57,7	39	40,2
X5.3	0	0	0	0	2	2,1	53	54,6	42	43,3
X5.4	0	0	3	3,1	5	5,2	55	56,7	34	35,1

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X5.1 Petugas Rekam Medis menerima dan melayani dengan baik dan benar

X5.2 Petugas Rekam Medis memberikan pelayanan sesuai prosedur

X5.3 Petugas menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan professional

X5.4 Petugas menguasai dan trampil dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan tabel 4.7 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi efisiensi. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi efisiensi kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa UPT Puskesmas Pakis memiliki pelayanan yang efisien. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang baik.

## 4) Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Keadilan

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Dimensi Keadilan

Item Pernyataan	STB		TB		KB		B		SB	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X6.1	0	0	0	0	3	3,1	48	49,5	46	47,4
X6.2	0	0	4	4,1	2	2,1	41	42,3	50	51,5
X6.3	0	0	5	5,2	4	4,1	46	47,4	42	43,3
X6.4	0	0	1	1,0	1	1,0	47	48,5	48	49,5

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

X6.1 Petugas tidak memandang umur, jenis kelamin, ras atau variabel demografis lain dalam memberikan pelayanan kesehatan



X6.2 Antrian sesuai nomor antrian

X6.3 Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien

X6.4 Petugas tidak memandang pangkat dan jabatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan

Berdasarkan tabel 4.8 terdapat 4 item pernyataan dari dimensi keadilan. Dengan melihat jawaban responden pada dimensi keadilan kecenderungan menjawab baik dan sangat baik. Ini mengindikasikan bahwa petugas rekam medis UPT Puskesmas Pakis memiliki keadilan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Namun terdapat sebagian kecil responden yang menilai kurang baik.

c. Analisis Univariat Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien

Item Pernyataan	STP		TP		KP		P		SP	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Y1.1	0	0	1	1,0	8	8,2	68	70,1	20	20,6
Y1.2	0	0	0	0	8	8,2	70	72,2	19	19,6
Y1.3	0	0	1	1,0	7	7,2	68	70,1	21	21,6
Y1.4	1	1,0	5	5,2	21	21,6	51	52,6	19	19,6
Y1.5	0	0	1	1,0	4	4,1	62	63,9	30	30,9
Y1.6	0	0	0	0	2	2,1	43	44,3	52	53,6

Sumber Data: Data Primer 2023

Keterangan :

Y1.1 Bagaimana upaya keselamatan pasien di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Y1.2 Bagaimana efektivitas pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Y1.3 Apakah pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang berorientasi kepada pasien

Y1.4 Bagaimana ketepatan waktu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Y1.5 Bagaimana efisiensi pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

### Y1.6 Apakah terdapat keadilan dalam pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Berdasarkan tabel 4.9 terdapat 6 item pernyataan dari variabel kepuasan pasien. Dengan melihat jawaban responden pada variabel kepuasan pasien kecenderungan menjawab puas dan sangat puas. Ini mengindikasikan bahwa responden puas dengan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh UPT Puskesmas Pakis. Namun terdapat sebagian kecil responden yang kurang puas pada dimensi tepat waktu.

#### 4.2.2 Analisis Bivariat

Berdasarkan paparan data pada masing-masing variabel, langkah selanjutnya adalah mencari *T-Score* guna menstandarisasi dan mengkonversi data ordinal ke data nominal yang di butuhkan untuk menghitung *Chi-Square*.

##### a. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rekam Medis Penghitungan *T-Score*

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rekam Medis Penghitungan *T-Score*

No	Mutu Pelayanan Rekam Medis	Jumlah	Persentase
1.	Baik	74	76,29%
2.	Kurang Baik	23	23,71%
	Total	97	100%

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui dari 97 responden yang menilai mutu pelayanan rekam medis baik sebanyak 76,29% atau 74 responden. Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 23,71% atau 23 Responden.

##### b. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Penghitungan *T-Score*

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Penghitungan *T-Score*

No	Mutu Pelayanan Rekam Medis	Jumlah	Persentase
1.	Puas	75	77,32%
2.	Kurang Puas	22	22,69%
	Total	97	100%

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui dari 97 responden yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 77,32% atau 75 responden. Sedangkan responden yang mengatakan kurang puas sebanyak 22,69% atau 22 Responden.

### c. Chi-Square

Analisis Bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis. Penelitian ini menggunakan uji statistik uji *chi-square* dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  diolah dengan *software SPSS 26 for windows*. adapun hasil yang didapat berdasarkan analisis yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	%	$\rho$ value
	Kurang Puas	%	Puas	%			
Kurang Baik	13	13,4	10	10,3	23	23,7	0,000
Baik	9	9,3	65	67%	74	76,3	
Total	22	22,7	75	77,7	97	100%	

Sumber Data: Data Primer 2023

Tabel 4.13 Koefisien Korelasi (Nilai r)

	Nilai	Taraf Signifikansi
Nominal by Nominal	Koefisien Korelasi (Nilai r)	.411
N of Valid Cases		97

Berdasarkan tabel 4.12 dan 4.13 diatas yang dianalisa menggunakan tabulasi silang dapat diketahui responden di UPT Puskesmas Pakis Kabupaten Malang yang mendapatkan mutu pelayanan rekam medis kurang baik dan kurang puas sebesar 13,4% atau 13 responden. Pasien dengan mutu pelayanan baik dan puas sebesar 67% atau 65 responden. Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi-square* diperoleh  $\rho$  value sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang, dengan keeratan korelasi nilai  $r = 0,411$  dengan skala keeratan 0,41 – 0,70 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Berdasarkan tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rekam Medis Penghitungan *T-Score* dapat diketahui dari 97 responden yang menilai mutu pelayanan rekam medis baik sebanyak 76,29% atau 74 responden. Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 23,71% atau 23 Responden.

Hal tersebut sesuai dengan teori Menurut Waidayat dalam (Andriani, 2017) Mutu sebagai nilai kepatutan yang sebenarnya (*proper value*) terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari aspek teknis (ilmu, ketrampilan, dan teknologi medis atau kesehatan) dan interpersonal yaitu tata hubungan dokter – pasien : komunikasi, empati dan kepuasan pasien. Mutu yang baik yaitu tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani. Faktor yang berkaitan dengan mutu pelayanan rekam medis yaitu implementasi dari enam dimensi mutu yaitu keselamatan pasien, efektifitas, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, keadilan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan sebagai menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis baik. Dapat dilihat dari penilaian pasien atau responden yang mayoritas memiliki penilaian baik mengenai mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis. Hal ini dipengaruhi dengan kualitas implementasi enam dimensi mutu di Puskesmas Pakis seperti memperhatikan keselamatan pasien, memberikan pelayanan yang efektif, mendahulukan urusan pasien, memiliki ketepatan waktu dalam memberikan layanan, pelayanan rekam medis yang sangat efisien, dan bersikap adil kepada seluruh pasien. Namun terdapat sebagian kecil pasien yang menilai kurang baik dengan indikator tertinggi pada dimensi tepat waktu, hal ini terjadi dikarenakan pada hari tertentu terjadi pembludakan pasien.

#### 4.3.2 Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Berdasarkan tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Penghitungan *T-Score* dapat diketahui dari 97 responden yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 77,32% atau 75 responden. Sedangkan responden yang mengatakan kurang puas sebanyak 22,69% atau 22 Responden.

Hal tersebut sesuai dengan teori Menurut (Sesrianty et al., 2019) Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. (Rindi Antina, 2016) Bila harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana petugas melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien karena seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pelayanan dibidang kesehatan juga meningkat pesat. Perkembangan ini juga dibarengi dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi sangat tinggi dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Pakis baik. Dapat dilihat dari penilaian pasien atau responden yang mayoritas memiliki penilaian puas mengenai kepuasan pasien di di Puskesmas Pakis. Hal ini dipengaruhi dengan mutu pelayanan rekam medis yang baik di Puskesmas Pakis. Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis, maka dari itu perlunya mempertahankan dan meningkatkan mutu rekam medis di Puskesmas Pakis agar dapat terus memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dan pasien merasa lebih puas dengan pelayanan rekam medis di Puskesmas Pakis.

#### 4.3.3 Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang

Terdapat hubungan mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS Di Puskesmas Pakis dengan nilai  $p$  value sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pakis Kabupaten Malang, dengan keeratan korelasi nilai  $r = 0,411$  dengan skala keeratan  $0,41 - 0,70$  korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

Hasil ini sesuai dengan teori Menurut (Sesrianty et al., 2019) yaitu suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana petugas melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih tempat lain. Maka dari itu puskesmas harus memberikan pelayanan yang bermutu karena peran puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama sangat penting dalam membantu kinerja dari instansi kesehatan seperti rumah sakit, sebagai upaya pencegahan dan penanggulangan kesehatan masyarakat.

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, tertip dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat (Kuntoro, 2017), karena seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pelayanan dibidang kesehatan juga meningkat pesat, perkembangan ini juga dibarengi dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi sangat tinggi dan mempengaruhi kepuasan pasien. 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.

Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan rekam medis berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat peneliti terdapat 67% atau 65 responden yang menilai mutu pelayanan rekam medis baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 13,4% atau 13 responden yang menilai mutu pelayanan rekam medis kurang baik dan kepuasan pasien kurang. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika petugas memberikan layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien dan memberikan rasa nyaman (dimensi keselamatan pasien), petugas memberikan pelayanan yang teliti dan memberikan solusi kepada pasien (dimensi efektifitas), petugas memberikan pelayanan dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertip dan penuh tanggung jawab (dimensi berorientasi pada pasien), pelayanan kesehatan harus tersedia secara tepat waktu saat pasien membutuhkan (dimensi tepat waktu), Pelayanan yang efisien berarti menghindari segala pemborosan dan memberikan pelayanan sesuai prosedur (dimensi efisiensi), Pelayanan kesehatan terbaik harus disediakan bagi semua orang tidak memandang umur, jenis kelamin, ras, status finansial atau variabel demografis lain (dimensi keadilan. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.