

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Sejarah Puskesmas

Puskesmas Moyudan adalah salah satu fasilitas layanan kesehatan yang beroperasi di wilayah Kecamatan Moyudan Kabupaten Sleman, Daerah Istimewah Yogyakarta dan melayani kebutuhan kesehatan masyarakat setempat. Puskesmas ini telah mengalami berbagai perkembangan sejak awal pendirinyaanya seiring dengan pelaksanaan desentralisasi di sektor kesehatan. Dalam perjalanannya Puskesmas Moyudan tidak hanya berperan sebagai unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan, namun telah bertransformasi menjadi pengelola pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Sejak tahun 2004 gedung baru Puskesmas dibangun untuk menunjang pelayanan rawat jalan dan gawat darurat, menandai tonggak penting modernisasi fasilitas pelayanan. Dalam mendukung tugasnya, Puskesmas Moyudan mengolah berbagai layanan kesehatan baik yang bersifat upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM), serta didukung oleh tenaga kesehatan profesional dan jejaring pelayanan yang luas mencakup pustu, pusling, bidan desa, hingga kerja sama dengan praktik mandiri dan apotek.

a. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

1) Visi

Puskesmas Moyudan menetapkan visi yang disusun selaras dengan arah kebijakan dalam Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Sleman dan Dinas Kesehatan. Adapun penjelasan dari visi tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Visi Puskesmas Moyudan

Visi	Penjelasan Visi sesuai RPJMD
Pelayanan Puskesmas yang berkualitas	<p>Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.</p> <p>Indikator Kinerja: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Akreditasi Puskemas, Indikator Mutu Puskesmas, Tenaga Kesehatan sesuai standart, Persentase sediaan obat, Alat Kesehatan sesuai dengan standart</p>
Terjangkau	<p>Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, agama, budaya, dan kepercayaan. Indikator kinerja: Tersedianya Puskesmas atau pustu pada Kelurahan, UHC: Jaminan Kesehatan/Kepertaan JKN</p>
Berdaya Saing	<p>Puskesmas yang memiliki keunggulan kompetitif dengan pendekatan mutu melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi untuk menghadapi persaingan di masa datang</p>
Masyarakat Sleman yang berbudaya Hidup Sehat	<p>Sistem nilai dalam organisasi yang menghasilkan lingkungan organisasi yang kondusif untuk diterapkan suatu tindakan yang sistematis dan terencana yang dilakukan secara bersama-sama oleh seluruh komponen msyarakat dengan kesadaran kemauan dan kemampuan berperilaku sehat untuk meningkatkan kualitas hidup. Indikator Kinerja: PHBS Tatanan Rumah Tangga</p>

Visi Puskesmas Moyudan selaras dengan tujuan Pemerintah Kabupaten Sleman dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik melalui pemerataan akses layanan kesehatan. Selain itu, peningkatan mutu layanan juga menjadi fokus utama agar masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat hidup lebih sehat, mandiri, dan terlibat aktif dalam menjaga kesehatannya.

2) **Missi**

Misi Puskesmas merupakan serangkaian tindakan strategis yang dirancang untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah misi yang ditetapkan dalam rangka mewujudkan pelayanan masyarakat yang optimal:

- a) Meningkatkan tata kelola puskesmas dengan menerapkan sistem manajemen mutu
- b) Penguatan dan pemenuhan sumber daya puskesmas yang sesuai dengan Akreditasi
- c) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan dengan cara menjalin kerjasama lintas sektor dan lintas program yang harmonis

3) **Motto**

Motto merupakan pernyataan singkat yang mencerminkan tujuan organisasi sekaligus menjadi sumber motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik.

Motto dari Puskesmas Moyudan adalah: **SIP**

Siap : apapun pekerjaan selalu siap

Inovatif : selalu mencari jalan keluar setiap ada kesulitan

Profesional : bersikap professional dalam bekerja

Puskesmas Moyudan memiliki harapan untuk berkolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat dalam mencari solusi bersama, guna mewujudkan kehidupan yang sehat dan sejahtera bagi seluruh warga di wilayah kerjanya, sehingga mampu berkontribusi positif bagi bangsa dan negara.

a) Tata Nilai Budaya Satriya

1) Selaras

Mewujudkan keselarasan hidup dalam berhubungan dengan Tuhan Yang Maha Esa, manusia lainnya, dan alam, melalui sikap taqwa, keharmonisan sosial, serta tanggung jawab terhadap lingkungan.

2) Akal Budi Luhur-Jati diri

Menjunjung tinggi nilai-nilai moral, seperti kejujuran, etika yang baik, sikap santun, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi dan perubahan.

3) Teladan

Menunjukkan sikap dan perilaku yang layak dijadikan acuan di lingkungan kerja maupun masyarakat, serta menjaga integritas agar tidak melakukan tindakan tercela.

4) Rela melayani

Menyediakan layanan yang berorientasi pada kepuasan

5) Inovatif

Memiliki semangat proaktif, terus mengembangkan pengetahuan, serta menciptakan inovasi untuk mendukung kemajuan organisasi.

6) Yakin dan percaya diri

Menjaga tanggung jawab dengan integritas, bekerja dengan ketulusan, serta bersikap rendah hati dalam setiap tindakan.

7) Ahli-professional

Memiliki dedikasi tinggi, menjalankan tugas dengan kedisiplinan, serta mampu berpikir inovatif dalam menghadapi tantangan.

b) Tujuan Puskesmas Moyudan

Tujuan organisasi adalah bentuk konkret dari misi yang telah dirumuskan, yang mencerminkan arah, makna, dan sasaran strategis yang ingin dicapai.

1) Tujuan akhir yang ingin diwujudkan dalam batas waktu pelaksanaan

Rencana Strategis hingga tahun penutupnya.

Menunjukkan arah kebijakan strategis organisasi serta inisiatif perbaikan yang dirancang sejalan dengan tugas dan fungsi utama organisasi.

- 2) Menyusun landasan prioritas yang menjadi acuan dalam mengarahkan strategi, kebijakan, program operasional, serta kegiatan inti organisasi selama periode pelaksanaan Renstra.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, tujuan Puskesmas adalah menciptakan wilayah kerja yang sehat, ditandai dengan masyarakat yang memiliki perilaku hidup sehat, yang mencakup kesadaran, keinginan, serta kemampuan untuk menjalani kehidupan sehat.

- 3) Masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.
- 4) Masyarakat menetap dan beraktivitas di lingkungan yang mendukung kesehatan.
- 5) Tingkat kesehatan masyarakat tercapai secara optimal, baik pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun komunitas secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan Puskesmas Moyudan adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui optimalisasi kolaborasi dengan seluruh sumber daya yang dimiliki Puskesmas.
- 2) Terwujudnya peningkatan mutu layanan publik yang diselenggarakan oleh Puskesmas.

2. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden

Deskripsi	Frekuensi (f)	Persentase %
Jenis Kelamin		
Laiki-laki	31	64,02%
Perempuan	66	30,07%
Umur		
14-17 Tahun	8	7,76%
18-25 Tahun	19	18,43%
26-35 Tahun	29	28,13%
36-45 Tahun	17	16,49%
46-55 Tahun	16	15,52%
56-65 Tahun	7	6,79%
66-70 Tahun	4	3,88%
Total	97	100%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar (64,02%), dan kelompok usia yang paling dominan adalah 26–35 tahun dengan persentase sebesar (28,13%).

b. Tingkat Kepuasan Aspek *Responsiveness*

Tabel 4. 3 Aspek *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	SS	S	RR	TS	STS
(ketanggapan)	5	4	3	2	1
Ketika pasien datang	59	37	0	1	0
petugas pendaftaran	(57,23%)	(35,89%)		(0,97%)	

langsung memberikan pelayanan					
Petugas pendaftaran melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit	51 (49,47%)	38 (36,86%)	7 (6,79%)	0	1 (0,97%)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada aspek Responsiveness adalah 4,51 yang diinterpretasikan dalam kategori sangat puas. Persentase tertinggi pada aspek ini terdapat pada pernyataan nomor 1, yakni "Ketika pasien datang, petugas pendaftaran langsung memberikan pelayanan", di mana sebanyak 59 responden (57,23%) menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, masih terdapat satu responden (0,97%) yang menyatakan sangat tidak puas pada pernyataan nomor 2, yaitu "Petugas pendaftaran melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit".

c. Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek Responsiveness

Gambar 4 .1 Hubungan Aspek Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien

		Responsive	Kepuasan
Responsive	Pearson Correlation	1	.352**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Kepuasan	Pearson Correlation	.352**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Gambar tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Responsiveness dan Kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0,352 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$).

d. Tingkat Kepuasan Aspek *Reliability*

Tabel 4. 4 Aspek *Reliability*

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	SS 5	S 4	RR 3	TS 2	STS 1
Petugas saat memberikan pelayanan sangat teliti dan cermat	40 (38,8%)	54 (52,38%)	3 (2,91%)	0	0
Petugas tidak memberikan kemudahan dalam pelayanan registrasi	8 (7,76%)	9 (8,73%)	5 (4,85%)	53 (51,41%)	22 (21,34%)
Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan lambat	1 (0,97%)	5 (4,85%)	14 (13,58%)	55 (53,35%)	22 (21,34%)
Petugas memberikan informasi kepada pasien secara jelas	34 (32,98%)	60 (58,2%)	3 (2,91%)	0	0

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata skor pada aspek *reliability* adalah sebesar 4,10, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Persentase tertinggi pada aspek ini terdapat pada pernyataan nomor 4, yaitu "Petugas saat memberikan pelayanan sangat teliti dan cermat", dengan 40 responden (38,8%) menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, masih ditemukan ketidakpuasan dari sebagian responden, khususnya pada pernyataan nomor 4 dan 5. Sebanyak 22 responden (21,34%) menyatakan sangat tidak puas, terkait pernyataan "Petugas tidak memberikan kemudahan dalam pelayanan

registrasi" dan "Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan lambat", yang menunjukkan adanya celah perbaikan dalam dimensi ketepatan dan kecepatan layanan.

e. Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *Reliability*

Gambar 4.2 Hubungan Aspek Reliability Terhadap Kepuasan Pasien

		Reliability	Kepuasan
Reliability	Pearson Correlation	1	.649**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Kepuasan	Pearson Correlation	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara variabel *reliability* dan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,649 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,01$).

f. Tingkat Kepuasan Aspek *Assurance*

Tabel 4.5 Aspek Assurance

Assurance (Jaminan)	SS	S	RR	TS	STS
	5	4	3	2	1
Petugas menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani keluhan pasien	38 (36,86%)	54 (52,38%)	3 (2,91%)	1 (0,97%)	1 (0,97%)
Waktu tunggu pelayanan di	3	12	24	46	12

pendaftaran terlalu lama	(2,91%)	(11,46%)	(23,28%)	(44,62%)	(11,46%)
Perilaku petugas memberikan rasa aman	37 (35,9%)	54 (52,38%)	4 (3,88%)	2 (1,94%)	0

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata nilai pada aspek Assurance adalah 4,05, yang tergolong dalam kategori sangat puas. Persentase tertinggi pada aspek ini terdapat pada pernyataan nomor 7, yaitu "Petugas menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani keluhan pasien", di mana sebanyak 38 responden (36,86%) menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, masih terdapat 12 responden (11,46%) yang menyatakan sangat tidak puas terhadap pernyataan nomor 8, yakni "Waktu tunggu pelayanan di pendaftaran terlalu lama".

g. Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek Assurance

Gambar 4. 3 Hubungan Aspek Assurance Terhadap Kepuasan Pasien

		Assurance	Kepuasan
Assurance	Pearson Correlation	1	.516**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Kepuasan	Pearson Correlation	.516**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Hasil analisis memperlihatkan adanya hubungan positif yang signifikan antara dimensi *assurance* dan kepuasan pasien, dengan koefisien korelasi sebesar 0,516 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$).

h. Tingkat Kepuasan Aspek *Empathy*

Tabel 4. 6 Aspek *Empathy*

<i>Empathy</i> (Empati)	SS	S	RR	TS	STS
	5	4	3	2	1
Petugas pendaftaran tidak menjelaskan alur setelah mendapatkan pelayanan di pendaftaran	6 (5,82%)	10 (9,7%)	7 (6,79%)	50 (48,5%)	24 (23,28%)
Petugas tidak sopan dalam memberikan pelayanan	2 (1,94%)	8 (7,76%)	4 (3,88%)	48 (46,56%)	35 (33,95%)
Petugas memberikan informasi yang sesuai saat melakukan pelayanan	37 (35,89%)	50 (48,5%)	3 (2,91%)	4 (3,88%)	3 (2,91%)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh bahwa rata-rata skor pada aspek *Empathy* adalah 4,02, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Persentase tertinggi pada aspek ini terdapat pada pernyataan nomor 12, yaitu "Petugas memberikan informasi yang sesuai saat melakukan pelayanan", dengan 37 responden (35,89%) menyatakan sangat setuju. Namun demikian, masih terdapat 35 responden (33,95%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan nomor 11, yakni "Petugas tidak sopan dalam memberikan pelayanan".

i. Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *Empathy*

Gambar 4,4 Hubungan Aspek Empathy Dengan Kepuasan Pasien

		Emphaty	Kepuasan
Emphaty	Pearson Correlation	1	.557**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Kepuasan	Pearson Correlation	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Gambar tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Assurance* (jaminan pelayanan) dan *Kepuasan pasien* dengan nilai korelasi 0,516 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), yang berarti semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien.

j. Tingkat Kepuasan Aspek *Tangible*

Tabel 4. 7 Aspek Tangible

<i>Tangible</i> (Kenyataan)	SS	S	RR	TS	STS
Petugas pendaftaran selalu ada di tempat saat pelayanan	45 (43,65%)	48 (46,56%)	4 (3,88%)	0	0
Ruang tunggu bersih dan nyaman	42 (40,74%)	52 (50,44%)	2 (1,94%)	1 (0,97%)	0

<i>Tangible</i> (Kenyataan)	SS	S	RR	TS	STS
	5	4	3	2	1
Petugas berpenampilan rapi	47 (45,59%)	48 (46,56%)	1 (0,97%)	1 (0,97%)	0
Jumlah tempat duduk di tempat pendaftaran tidak mencukupi	11 (10,67%)	16 (15,52%)	9 (8,73%)	42 (40,74%)	19 (18,43%)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata skor pada aspek *Tangible* adalah 3,43, yang termasuk dalam kategori puas. Persentase tertinggi pada aspek ini terdapat pada pernyataan nomor 13, yaitu "Petugas pendaftaran selalu ada di tempat saat pelayanan", dengan 45 responden (43,65%) menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, masih terdapat 19 responden (18,43%) yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan nomor 16, yakni "Jumlah tempat duduk di tempat pendaftaran tidak mencukupi".

k. Hubungan Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *Tangible*

Gambar 4 .5 Hubungan Aspek Tangible Terhadap Kepuasan Pasien

		Tangible	Kepuasan
Tangible	Pearson Correlation	1	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Kepuasan	Pearson Correlation	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

Gambar tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *Tangible* (aspek fisik pelayanan) dan *Kepuasan pasien* dengan nilai korelasi 0,642 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), yang berarti semakin baik aspek fisik pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien.

B. Pembahasan

1. Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden

Menurut (Suratri et al., 2018) kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Berdasarkan data karakteristik, responden penelitian didominasi oleh perempuan dengan jumlah 66 responden (64,02%) dan laki-laki sebanyak 31 responden (30,07%). Dilihat dari segi usia, kelompok usia terbanyak adalah 26–35 tahun dengan persentase (28,13%) atau 29 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan pendaftaran adalah perempuan dewasa muda.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ummah, 2019), karakteristik paling tinggi sebagian mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebesar 79 responden (52,7%) sedangkan laki-laki 71 responden (47,3%) untuk karakteristik umur responden pasien, mayoritas berumur 26-35 tahun atau usia produktif berjumlah 118 responden (78,7%)

2. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Aspek *Responsivene*

Pada aspek *responsiveness* (ketanggapan), beberapa indikator digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Moyudan. Salah satu indikatornya adalah pernyataan “Ketika pasien datang, petugas pendaftaran langsung memberikan pelayanan.” Berdasarkan hasil kuesioner, sebanyak 57,23% responden menyatakan sangat setuju dan 35,89% menyatakan setuju, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasakan bahwa petugas pendaftaran memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap Du et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan respons petugas terhadap pasien merupakan salah satu indikator utama dalam dimensi *responsiveness*.

Sedangkan pada pertanyaan “Petugas pendaftaran melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit”, diperoleh penilaian bahwa 49,47% responden sangat setuju dan 36,86% setuju, sementara hanya 0,97% yang sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan di tempat pendaftaran telah berjalan dengan efisien dan tidak berbelit-belit, memberikan kemudahan bagi pasien dalam proses administrasi. Hal ini didukung oleh penelitian (Ananda et al., 2023), yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan jelas mampu meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan kesehatan

3. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Aspek *Reliability*

Pada dimensi ini, terdapat sejumlah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan empati di area pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Moyudan. Salah satu indikator yang diamati adalah pertanyaan “Petugas pendaftaran selalu ada di tempat saat pelayanan”. Mayoritas responden menyatakan bahwa petugas memang hadir selama proses pelayanan berlangsung, dengan rincian 43,65% sangat setuju dan 46,56% setuju. Tidak ditemukan responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan petugas pendaftaran terjaga secara konsisten, memberikan rasa aman bagi pasien serta mempercepat proses administrasi. Kehadiran dan ketersediaan fisik petugas merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi tangible.

Untuk pertanyaan terkait “Ruang tunggu bersih dan nyaman”, sebanyak 40,74% responden sangat setuju dan 50,44% setuju bahwa ruang tunggu di Puskesmas bersih dan nyaman. Ini mencerminkan bahwa fasilitas fisik yang memadai telah diterapkan dengan baik dan mendukung kenyamanan pasien saat menunggu giliran pelayanan (Effendi, 2020).

Untuk pertanyaan “Petugas berpenampilan rapi”, diperoleh bahwa penampilan petugas pendaftaran dinilai rapi oleh 45,59% responden (sangat

setuju) dan 46,56% (setuju). Penampilan petugas yang profesional berkontribusi dalam membangun citra positif institusi kesehatan serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan (Imran et al., 2021).

Terkait pertanyaan “Jumlah tempat duduk di tempat pendaftaran tidak mencukupi”, sebanyak 40,74% responden menyatakan tidak setuju dan 18,43% sangat tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa ketersediaan sarana fisik, khususnya kursi di ruang tunggu pendaftaran, masih dianggap belum memadai oleh sebagian pasien dan menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan (Nur Fiqhi Utami & Mutiarin, 2017).

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

4. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Aspek Assurance

Pada aspek ini, sejumlah indikator digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan terkait jaminan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Moyudan. Salah satu pertanyaan yang diajukan adalah “Petugas menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menangani keluhan pasien”. Berdasarkan hasil tanggapan, sebanyak 36,86% responden menyatakan sangat setuju dan 52,38% menyatakan setuju bahwa petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam menangani keluhan. Temuan ini mencerminkan bahwa kompetensi teknis petugas telah sesuai dengan ekspektasi pasien.

Untuk pertanyaan “Waktu tunggu pelayanan di pendaftaran terlalu lama” Sebanyak 44,62% responden tidak setuju dan 11,46% sangat tidak setuju bahwa waktu tunggu pelayanan terlalu lama, namun 23,28% responden menyatakan ragu-ragu. Ini menandakan bahwa waktu tunggu tidak terlalu bermasalah, namun tetap perlu dipantau untuk mencegah ketidakpuasan (Karina Putri, 2024).

Untuk pertanyaan “Perilaku petugas memberikan rasa aman” Mengenai rasa aman dari perilaku petugas, 35,9% sangat setuju dan 52,38% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sikap sopan dan etika petugas dalam pelayanan sangat diapresiasi dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang menyenangkan (Imran et al., 2021).

5. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Aspek *Empathy*

Dalam aspek empati, beberapa indikator digunakan untuk mengukur persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Moyudan. Salah satu pernyataan yang disampaikan kepada responden adalah “Petugas pendaftaran tidak menjelaskan alur setelah mendapatkan pelayanan di pendaftaran”. Hasil survei menunjukkan bahwa 48,5% responden menyatakan tidak setuju, dan 23,28% sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa telah menerima penjelasan yang cukup mengenai prosedur pelayanan setelah proses pendaftaran berlangsung.

Hasil ini selaras dengan pendapat (Syarifudin et al., 2019), yang menyatakan bahwa pemahaman terhadap alur pelayanan sangat penting untuk mengurangi kebingungan serta meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan.

Selanjutnya, pada indikator “Petugas tidak sopan dalam memberikan pelayanan”, diperoleh hasil bahwa 46,56% responden tidak setuju dan 33,95% sangat tidak setuju, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas bersikap sopan, ramah, serta menghargai pasien selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sukma et al., 2019), yang menekankan bahwa sikap sopan merupakan bagian penting dalam dimensi empati dan berperan dalam membangun hubungan positif antara pasien dan tenaga pelayanan kesehatan.

6. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Aspek *Tangible*

Pada aspek fasilitas fisik, terdapat sejumlah indikator yang digunakan untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Moyudan. Salah satu indikator yang ditanyakan adalah “Petugas pendaftaran selalu ada di tempat saat pelayanan berlangsung”. Mayoritas responden menilai bahwa petugas selalu hadir selama jam pelayanan, dengan 43,65% menyatakan sangat setuju dan 46,56% setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan ketidaksetujuan terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran petugas pendaftaran sangat konsisten, yang memberikan rasa aman bagi pasien dan mempercepat proses administrasi. Kehadiran dan ketersediaan fisik petugas merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi *tangible*.

Untuk pertanyaan “Ruang tunggu bersih dan nyaman”, sebanyak 40,74% responden menyatakan *sangat setuju* dan 50,44% *setuju*. Ini mencerminkan bahwa fasilitas fisik di ruang tunggu telah dikelola dengan baik sehingga mendukung kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan. Penilaian ini sejalan dengan pendapat (Effendi, 2020), yang menyebutkan bahwa kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu merupakan bagian penting dalam kualitas pelayanan kesehatan.

Untuk terkait pertanyaan “Petugas berpenampilan rapi”, diperoleh hasil bahwa 45,59% responden menyatakan *sangat setuju* dan 46,56% *setuju*. Penampilan petugas yang rapi dan profesional dianggap berkontribusi dalam membangun citra positif lembaga kesehatan serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh (Imran et al., 2021), yang menyatakan bahwa penampilan petugas merupakan aspek penting dalam persepsi mutu pelayanan.

Untuk pertanyaan “Jumlah tempat duduk di tempat pendaftaran tidak mencukupi”, sebanyak 40,74% responden menyatakan *tidak setuju* dan 18,43% sangat tidak setuju, menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa jumlah tempat duduk masih kurang memadai. Hal ini menandakan bahwa aspek fasilitas fisik, khususnya ketersediaan tempat duduk, masih menjadi keluhan utama yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Temuan ini sesuai dengan penelitian oleh (Nur Fiqhi Utami & Mutiarin, 2017), yang menekankan pentingnya penyediaan sarana fisik yang memadai untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

7. Hubungan Antar Variable Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Penelitian ini juga menguji hubungan antara lima dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis menggunakan uji Pearson menunjukkan bahwa kelima variabel memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4. 8 Hubungan Antar Variabel Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Nilai Korelasi	Signifikansi (p)	Interpretasi
Responsiveness	0,352	0,000	Hubungan cukup kuat dan signifikan
Reliability	0,649	0,000	Hubungan sangat kuat dan signifikan
Asurance	0,516	0,000	Hubungan kuat dan signifikan
Emphaty	0,516	0,000	Hubungan kuat dan signifikan
Tangible	0,642	0,000	Hubungan sangat kuat dan signifikan

Seluruh dimensi tersebut merupakan faktor utama dalam menentukan mutu pelayanan. Korelasi yang tinggi antara reliability dan tangible menunjukkan bahwa keandalan petugas serta kondisi fasilitas sangat memengaruhi kepuasan pasien

(Imran et al., 2021) dan (Putri, 2018) juga mendukung bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan dilengkapi fasilitas memadai sangat menentukan loyalitas serta kepuasan pasien dalam jangka panjang.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA