

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan judul “Mutu Pelayanan Rekam Medis dan Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Moyudan”, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin mayoritas Perempuan dengan jumlah 66 responden (64,02%) sedangkan laki-laki sebanyak 31 responden (30,07%) sedangkan karakteristik pasien berdasarkan usia terbanyak berusia 26-35 tahun usia produktif sebanyak 29 responden (28,13%).
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* memperoleh skor rata-rata 4,51, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Mayoritas pasien menyatakan petugas pendaftaran cepat dalam merespon dan tidak berbelit-belit dalam pelayanan. Hubungannya mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien juga dinyatakan signifikan dengan nilai korelasi  $r = 0,352$  dan  $p = 0,000$ , yang menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, meskipun kekuatannya berada pada kategori cukup.
3. Pada aspek *reliability*, diperoleh skor rata-rata 4,10 yang termasuk kategori puas. Petugas dinilai teliti dan memberikan informasi yang akurat, namun ada sebagian pasien yang merasa proses belum cukup mudah atau prosedur masih lambat. Hubungan antara *reliability* dan kepuasan pasien sangat kuat, dengan nilai korelasi  $r = 0,649$  dan  $p = 0,000$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin andal dan akurat pelayanan diberikan, maka kepuasan pasien meningkat secara signifikan.
4. Rata-rata skor pada aspek *assurance* adalah 4,05, termasuk kategori puas. Petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan rasa aman saat pelayanan,

5. namun waktu tunggu masih menjadi perhatian sebagian responden. Hubungannya mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien termasuk kuat dan signifikan, dengan nilai korelasi  $r = 0,516$  dan  $p = 0,000$ . Ini menunjukkan bahwa jaminan profesionalisme dan keamanan dalam pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.
6. Aspek *empathy* memperoleh skor rata-rata 4,02, tergolong puas menuju sangat puas. Responden menyatakan bahwa petugas memberikan informasi yang sesuai dan bersikap ramah. Meskipun terdapat perbedaan tipis antara jumlah responden yang menyatakan puas dan tidak puas khususnya pada indikator sopan santun namun skor rata-rata tetap tinggi karena mayoritas memberikan nilai "sangat setuju" dan "setuju" pada pernyataan positif, serta "sangat tidak setuju" pada pernyataan negatif. Hubungannya mutu pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien juga tergolong kuat dan signifikan dengan nilai  $r = 0,516$ .
7. Aspek *tangible* memperoleh skor rata-rata 3,43, yang termasuk kategori cukup puas. Petugas tampil rapi dan ruang tunggu cukup nyaman, namun keluhan banyak muncul terkait jumlah kursi yang tidak mencukupi dan fasilitas ruang tunggu yang masih minim. Meskipun nilai aspek tangible paling rendah, namun hubungannya terhadap kepuasan pasien sangat kuat, dengan korelasi  $r = 0,642$  dan  $p = 0,000$ . Artinya, fasilitas fisik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dan perlu menjadi prioritas peningkatan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 1. Untuk UPT Puskesmas Moyudan:

#### a. Peningkatan Fasilitas Fisik

Puskesmas perlu menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu, memperbaiki sirkulasi udara seperti kipas angin, serta menambah sarana edukatif seperti televisi informasi, papan alur pelayanan, dan bacaan ringan guna meningkatkan kenyamanan pasien.

#### b. Pelatihan Empati dan Komunikasi Pelayanan

Petugas pendaftaran perlu mendapatkan pelatihan tentang komunikasi empatik, kesopanan, serta cara memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien agar seluruh interaksi berjalan lebih humanis dan informatif.

#### c. Evaluasi Sistem Pelayanan

Manajemen puskesmas disarankan untuk mengevaluasi waktu tunggu pelayanan dengan memperbaiki alur kerja dan mempertimbangkan penerapan sistem antrean digital untuk mendukung efisiensi waktu pelayanan

#### d. Penerapan SOP yang Konsisten

Puskesmas perlu menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran yang jelas dan dilaksanakan secara seragam oleh seluruh petugas, untuk menjaga kualitas layanan dan menghindari perbedaan perlakuan antar pasien.

#### e. Peningkatan Kompetensi SDM

Disarankan agar petugas rekam medis dan pendaftaran mengikuti

pelatihan atau workshop secara berkala agar keterampilan dan pengetahuannya selalu terbaru dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

## **2. Untuk Peneliti Selanjutnya:**

### **a. Penambahan Variabel Penelitian**

Peneliti berikutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti efektivitas sistem antrean, kepuasan berdasarkan jenis layanan (umum/BPJS), atau aspek digitalisasi pendaftaran.

### **b. Pendekatan Kualitatif atau Mixed Methods**

Agar hasil lebih mendalam, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran (mixed methods), misalnya dengan wawancara langsung atau observasi perilaku petugas saat melayani pasien.

### **c. Studi pada Unit Pelayanan Lain**

Penelitian dapat dikembangkan ke unit lain seperti poli umum, farmasi, atau laboratorium untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelayanan secara menyeluruh di Puskesmas Moyudan.

### **d. Perluas Sampel**

Disarankan agar jumlah responden diperbanyak dan mencakup lebih banyak latar belakang demografis pasien, agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas.