

PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSU BINA SEHAT

Vira Indriyani¹, Leni Herfiyanti²

Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia^{1,2}
viraindriyani1616@gmail.com¹; leniherfiyanti@gmail.com²

Received: 05-07-2021
Revised : 25-07-2021
Accepted: 27-07-2021

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat merupakan salah satu hal yang paling penting untuk menunjang kepuasan pasien namun proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang masih cukup lama.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis pendaftaran rawat jalan RSU Bina Sehat.

Metode penelitian: Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Variabel Bebas (Kepuasan Pasien) dan Variabel Terkait (Mutu Pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan). Teknik pengumpulan meliputi penyebaran kuesioner, wawancara, studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan RSU Bina Sehat. Sampel yang diambil menggunakan rumus taro Yamane yang menghasilkan 99 sampel. Teknik Analisis data Uji Validasi, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Hipotesis T, Uji Korelasi, Uji Regresi Linear sederhana, Uji Signifikan dan Koefisien Determinasi.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 64,2% artinya ada pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSU Bina Sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Kesimpulan: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan RSU Bina Sehat. terdapat beberapa masalah yaitu: (1) Mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan yang kurang maksimal, (2) Proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang cukup lama.

Kata Kunci: kepuasan pasien; mutu pelayanan rekam medis; pendaftaran rawat jalan.

Abstract

Background: The outpatient registration service at the Bina Sehat General Hospital is one of the most important things to support patient satisfaction, but the queue process for

outpatient registration is still quite long.

Objective: *This study aims to determine the effect of patient satisfaction on the quality of medical record services for outpatient registration at Bina Sehat Hospital.*

Method: *This research method uses a quantitative approach with independent variables (patient satisfaction) and related variables (quality of medical record services in the outpatient registration section). Collection techniques include distributing questionnaires, interviews, literature studies. The population in this study were outpatients at Bina Sehat Hospital. Samples were taken using the Taro Yamane formula which resulted in 99 samples. Data analysis techniques are Validation Test, Reliability Test, Normality Test, Linearity Test, Hypothesis T Test, Correlation Test, Simple Linear Regression Test, Significant Test and Coefficient of Determination.*

Results: *This study shows a coefficient of determination of 64.2%, meaning that there is an influence of the patient satisfaction variable on the quality of medical record services in the outpatient registration section of Bina Sehat Hospital, while the remaining 35.8% is influenced by other factors not examined.*

Conclusion: *The results of this study indicate that there is an effect of patient satisfaction on the quality of medical record services in the outpatient registration section of Bina Sehat General Hospital. there are several problems, namely: (1) the quality of medical record services in the outpatient registration section is less than optimal, (2) the outpatient registration queue process is quite long.*

Keywords: *patient satisfaction; quality of medical record service; outpatient registration.*

Corresponden Author : Vira Indriyani
Email : viraindriyani1616@gmail.com



PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Oleh karena itu kesehatan menjadi modal utama untuk hidup produktif, maka diperlukan sarana pelayanan kesehatan, yaitu Rumah sakit dan puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat (Kemenkes, 2009).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 Rumah Sakit adalah insitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat

(Hidayat, 2017). Fungsi Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan perlu adanya peningkatan mutu pelayanan dengan menyelenggarakan pelayanan rekam medis. Pelayanan Rekam medis dibagian pendaftaran merupakan faktor penunjang tercapainya pelayanan yang baik (Indonesia, 44 C.E).

Menurut PerMenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 Bab III pasal 1 “Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan layanan lain yang telah diberikan kepada pasien”. Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang vital dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab dari unit rekam medis dan staff medis yang bersangkutan meliputi pengelolaan isi rekam medis termasuk di dalamnya kelengkapan isi kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Permenkes, 2008).

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (Sihite, 2020).

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2011).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes, 2008b). konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur mutu pelayanan yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes, 2008).

Tempat pertama kali terjadinya kontak antara pasien dengan rumah sakit adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Agustina, l. 2019).

Pelayanan pendaftaran pasien yang bertujuan menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan terapeutik pada awal waktu pasien berkunjung ke rumah sakit, menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi oleh pasien serta memberikan pelayanan yang ramah sehingga pasien akan merasa nyaman dan merasa puas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab (Devina et al., 2018). Apalagi bila ditunjang dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan yang (Agustina, l. 2019).

Namun masih ada beberapa masalah dari survei yang penulis temukan pada bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat dan salah satunya adalah proses antrian pendaftaran yang cukup lama.

Berdasarkan fenomena masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam. Adapun tujuan penilitan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2016) metode kuantitatif data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Definisi Operasional Variabel

1) Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel Independent (terkait) yang dilambangkan dengan (X) yaitu tingkat kepuasan pasien.

2) Variabel Terkait (Dependent Variabel)

Tabel 1. Kerangka Konsep

Kepuasan Pasien (X)	Mutu Pelayanan Rekam Medis (Y)
Kenyamanan	<i>Tangible</i> (berwujud)
Hubungan pelanggan dengan petugas Rumah Sakit	<i>Reliability</i> (kehandalan)
Kompetensi Teknik petugas	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)
Biaya	<i>Assurance</i> (kepastian jaminan)
	<i>Emphaty</i> (empati)

Sumber: data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 1 diatas, variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel dependent (bebas) yang dilambangkan dengan (Y) Mutu pelayanan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Bina Sehat pada bulan April 2021.

Pengambilan sampel yang digunakan dengan jenis teknik simple random sampling, teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang diinginkan. Dengan menggunakan rumus Taro Yamane hal ini dikarenakan banyaknya populasi yang didapat dari penelitian ini, sehingga peneliti menggunakan rumus Taro Yamane agar dapat mempermudah dalam pengambilan sampel sesuai dengan yang dibutuhkan penelitian.

Maka rumus Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = N / (\left[\frac{N d}{d^2 + 1} \right])$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi (berdasarkan α yang di inginkan)

Setelah melakukan observasi ke Rumah Sakit Umum Bina Sehat didapatkan populasi pasien rawat jalan di bulan April 2021 sebesar 7.869 orang. Setelah mengetahui populasi makan penulis melanjutkan untuk mencari sampel dari populasi di bulan April dengan menggunakan tingkat ketelitian (presisi) 10% maka :

$$n = 7.869 / (\left[\frac{7.869 (0,1)}{0,1^2 + 1} \right])$$

$$=7.869/79,69$$

$$=98.7451$$

$$=99$$

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel penelitian ini sebanyak 99 responden (pasien) Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

Cara pengumpulan data dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu melalui teknik kuesioner dan menggunakan teknik wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di bulan April 2021 di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Pada saat penelitian tersebut terdapat 99 responden, Karakteristik yang akan dijelaskan dibawah ini sebagai gambaran dari responden, karakteristik responden sebagai berikut :

a. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

DATA RESPONDEN	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Laki-Laki	46 Orang	46,5%
Perempuan	53 Orang	53,5%
Jumlah	99 Orang	100%

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden, jenis responden paling banyak adalah dengan jenis kelamin perempuan yang mana mendapatkan 53 responden dengan persentase sebesar 53,5%. Untuk jenis kelamin laki-laki mendapatkan 46 responden dengan persentase sebesar 46,5%.

b. Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
20 – 30 Tahun	38 Orang	38,3%
31 – 40 Tahun	29 Orang	29,3%
41 – 50 Tahun	20 Orang	20,2%
51 – 60 Tahun	8 Orang	8,1%
61+ Tahun	4 Orang	4,1%
Jumlah	99 Orang	100%

Sumber: data diolah Penulis 2021

Berdasarkan tabel 3, dari 99 responden yang menjadi objek penelitian, terdapat 38 responden pada rentang usia 20 – 30 tahun, 29 responden pada rentang usia 31-40 tahun, 20 responden pada rentang usia 41 – 50 tahun, 8 responden pada rentang usia 51 – 60 tahun, dan 4 responden pada rentang usia 61+ tahun. Penulis menyimpulkan bahwa responden domain pada rentang usia 20 – 30 tahun dengan presentase 38,5%.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (X) dan Mutu Pelayanan Rekam Medis Di bagian Pendaftaran Rawat Jalan (Y)

Penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 untuk mengolah data menggunakan uji validitas dengan menggunakan teknik Product Moment Person (Sugiyono, P. D. 2013) yaitu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan nilai sig 5% dan jika r hitung $>$ r tabel maka butiran pernyataan kuesioner valid.

Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Pasien (X)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{table 5%}	Keterangan
1	0.523	0.1975	Valid
2	0.550	0.1975	Valid
3	0.542	0.1975	Valid
4	0.518	0.1975	Valid
5	0.661	0.1975	Valid
6	0.650	0.1975	Valid
7	0.569	0.1975	Valid
8	0.691	0.1975	Valid
9	0.571	0.1975	Valid
10	0.590	0.1975	Valid
11	0.436	0.1975	Valid
12	0.416	0.1975	Valid

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji validasi diketahui r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada *Person Correlation*. Nilai tabel r yang didapat dari r tabel dengan tarif signifikan 5% (0,05) di mana $df=n-2$ yaitu $N=97$ yang menghasilkan nilai 0,1975. Artinya nilai r hitung $>$ r tabel maka semua pernyataan Variabel Kepuasan Pasien (X) dapat dinyatakan Valid.

Tabel 5. Uji Validitas Mutu Pelayanan (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{table 5%}	Keterangan
1	0.337	0.1975	Valid
2	0.480	0.1975	Valid
3	0.572	0.1975	Valid
4	0.441	0.1975	Valid
5	0.544	0.1975	Valid
6	0.531	0.1975	Valid
7	0.564	0.1975	Valid
8	0.657	0.1975	Valid
9	0.518	0.1975	Valid
0	0.684	0.1975	Valid
1	0.389	0.1975	Valid
2	0.594	0.1975	Valid
3	0.608	0.1975	Valid
4	0.691	0.1975	Valid

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 5, hasil uji validasi diketahui r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada *Person Correlation*. Nilai tabel r yang didapat dari r tabel dengan tarif signifikan 5% (0,05) di mana $df=n-2$ yaitu $N=97$ yang menghasilkan nilai 0,1975. Artinya nilai r hitung $>$ r tabel maka semua pernyataan Variabel Mutu Pelayanan (Y) dapat dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability X Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	12

Sumber: data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 6, hasil uji reliabilitas dapat di lihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,873 yang mana menurut (Sujarweni, 2015) uji reliabilitas ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai dari *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 maka dikatakan reliable. Maka uji reliabilitas variabel kepuasan pasien (X) dinyatakan *reliable*, karena nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,873 dengan N of items 12 lebih besar dari 0,60.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan (Y)

Reliability Y Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	14

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 7, hasil uji reliabilitas dapat di lihat bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,873 yang mana menurut (Sugiyono, P. D. 2013) uji reliabilitas ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai dari *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 maka dikatakan reliable. Maka uji reliabilitas variabel kepuasan pasien (X) dinyatakan *reliable*, karena nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,873 dengan N of items 12 lebih besar dari 0,60.

Uji Normalitas

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		KEPUAS AN PASIEN	MUTU PELAYANAN
N		99	99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.08282	47.13433
	Std. Deviation	7.168664	8.121432
	Absolut	.076	.096
Most Extreme Differences	e	.058	.096
	Positive	.058	.096
	Negativ	-.076	-.072
	e		

Kolmogorov-Smirnov Z	.757	.954
Asymp. Sig. (2-tailed)	.615	.322
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 8, Uji Normalitas diperoleh dari nilai Sig lebih besar dari nilai probabilitas. Pada Variabel Kepuasan Pasien diperoleh nilai Sig 0,615 dan Variabel Mutu Pelayanan diperoleh nilai Sig 0,322. Maka kedua variabel dinyatakan berdistribusi normal, karena nilai probabilitas 0,05 lebih kecil dari nilai sig (0,05 < Sig).

Uji Linearitas

Tabel 9. Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	f	Mean Square	F	ig.
(Combined)			6351.173	8	72.172	6.405	001
MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN * KEPUASAN PASIEN	Between Groups	Linearity Deviation from	4152.465	7	4152.465	368.526	000
	Within Groups	Linearity	2198.708	0	25.273	2.243	081
	Total	Within Groups	112.678	0	11.268		
		Total	6463.851	8			

Sumber :data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 9 di atas, diperoleh nilai Sig sebesar 0,081. Dengan demikian nilai probabilitas 0,05 < 0,081 yang maka model regresi linear atau terdapat hubungan linear antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Uji Korelasi

Tabel 10. Uji Korelasi

Correlations		KEPUASAN PASIEN	MUTU PELAYANAN
KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
MUTU PELAYANAN	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

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

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 10, hasil yang didapat menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,802.

Tabel 11. Interpretasi Koefisien Korelasi

o	Nilai r	Interpretasi
	0,00-1,199	Sangat rendah
	0,20-0,399	Rendah
	0,40-0,599	Sedang
	0,60-0,799	Kuat
	0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : sugiyono (2016:231)

Berdasarkan tabel 11, jika dilihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r, maka 0,802 berada di tingkat 0,80-1,000 dengan demikian variabel kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan memiliki tingkat hubungan sangat kuat.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 12. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
(Constant)	12.554	2.665		4.710	.000
KEPUASAN PASIEN	.908	.069	.802	13.201	.000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 12, pada hasil uji regresi di atas, diperoleh nilai konstan (a) = 12,554 dan nilai koefisien regresi=0,908. Adapun persamaan analisis regresi menurut (Sugiyono, 2017) $Y = a + bX$, dengan demikian diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 12,554 + 0,908 X$. maka jika nilai kepuasan pasien sama dengan nol, maka nilai mutu pelayanan 12,554 . Nilai koefisien regresi pada kepuasan pasien bernilai positif, yaitu 0,908, ini berarti bahwa setiap perubahan atau peningkatan nilai pada kepuasan pasien sebesar 1, maka akan ada kenaikan positif sebesar 0,908 pada kepuasan pasien.

Uji Signifikansi

Tabel 13. Uji Signifikansi

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error			
(Constant)	12.554	2.665		4.710	.000
KEPUASAN PASIEN	.908	.069	.802	13.201	.000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan hasil tabel 13, uji signifikan diperoleh nilai $t_{hitung} = 13,201$ dan nilai Sig 0,000. Untuk mendapatkan nilai t_{tabel} , dapat di lihat dengan cara $df=n-2$ dengan taraf signifikansi 5% dan diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,985$. Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,201 > 1,985$) dan nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig ($0,05 \geq ,000$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kepuasan pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan Rekam Medis di bagian Pendaftaran Rawat jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 14. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.642	.639	4.881467

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

Sumber : data diolah penulis 2021

Berdasarkan tabel 14, hasil uji koefisien determasi di atas, menunjukkan nilai R sebesar 0,802 dan R *square* sebesar 0,642. Dengan begitu nilai koefisien determinasi yang didapat sebesar 64,2% ($0,642 \times 100\%$). Maka Kepuasan Pasien (X) dipengaruhi sebesar 64,2% oleh Mutu Pelayanan (Y). sedangkan sisanya sebesar 35,8% ($100\% - 64,2\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jika dikonfirmasi dengan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r, nilai koefisien determinasi ini berada pada tingkat pengaruh yang kuat.

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan analisis regresi diperoleh nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig 0,000 ($0,05 > 0,000$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,201 > 1,985$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis dibagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

Terkait hal di atas, Kepuasan Pasien memiliki hubungan erat dengan Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di bagian pendaftan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Sampel sebesar $N = 99$ responden dan nilai signifikan sebesar 5% dan diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,985$.

Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13,201 > 1,985$) dan nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig ($0,05 \geq ,000$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kepuasan Pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan Rekam Medis dibagian Pendaftaran Rawat jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

Hasil Koefisien determinasi R sebesar 64,2% pengaruh dari variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagaian pendaftaran rawat jalan rumah sakit umum bina sehat, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil kuesioner kepuasan pasien di rumah sakit umum bina sehat menghasilkan nilai sebesar 80,87% dengan responden berjumlah 99 orang, nilai 80,87% artinya kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat termasuk kategori sangat baik.

Hasil kuesioner mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat menghasilkan nilai sebesar 81,87% yang artinya Mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bina Sehat termasuk kategori sangat baik.

Permasalahan yang dihadapi dalam pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Bina Sehat yaitu mutu pelayanan rekam medis dibagian pendaftaran rawat jalan yang kurang maksimal dan proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang cukup lama.

BIBLIOGRAFI

- Bustami, M. S. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. C.E, I. 44. (2016). Analisis Prosedur Penyusutan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Rawat Inap di Kota. *VISIKES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1).
- Depkes, R. I. (2008a). *Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 829/Menkes. SK/IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. www. depkes. go. id.
- Depkes, R. I. (2008b). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 18.
- Devina, N., Febrian, F., & Murniwati, M. (2018). Hubungan dimensi kualitas pelayanan petugas administrasi pengelola bpjs kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik rsud dr. Rasidin padang. *Andalas Dental Journal*, 6(1), 23–31.
- Hidayat, R. (2017). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran*, 16(2), 127–134.
- Indonesia, R. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta.
- Indonesia, R. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta Republik Indones.
- Permenkes, R. I. (2008). No 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Menteri Kesehatan Reupublik Indonesia.
- Sihite, E. K. S. (2020). *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul)*.
- Sugiyono. (2017). Bandung: Alfabeta. Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Statistika Untuk Penelitian (ke-27)*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*.
- Susanto, A. (2018). Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia Di Unit Rekam Medis Pku Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal INFOKES Universitas Duta Bangsa Surakarta*, 8(2).
- Tetty, V. (2019). Evaluasi lama waktu tunggu pasien bpjs di unit rawat jalan rs. X tahun 2018. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu (JKD)*, 1(2), 12–16.
- Trimurthy, I. G. A. (2008). *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).