

ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN

Denis Mega Putri

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,

Politeknik Piksi Ganesha

denismegaputri.piksi@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut namun masih terdapat beberapa masalah yang muncul salah satunya proses antrian pendaftaran pasien rawat jalan yang masih lama. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan dibagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut. **Metode :** Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi Partisipasi Aktif, kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sebanyak 98 pasien rawat jalan. **Hasil :** Dari hasil observasi dan kuesioner ditemukan beberapa masalah diantaranya (1) Antrian pelayanan pasien BPJS dengan umum disatukan sehingga banyak yang komplain karena tidak sabar menunggu (2) Antrian pelayanan pasien secara langsung di tempat pendaftaran pasien pada saat hari yang sama (3) Kurangnya informasi mengenai jadwal dokter. **Kesimpulan :** Penulis memberikan saran dari permasalahan tersebut yaitu (1) mengedukasi pasien bahwa pasien BPJS dan umum tidak boleh terpisah atau adanya pembeda karena hal tersebut bisa menyebabkan kecemburuan sosial (2) segera mengaktifkan antrian pasien berbasis online (3) dibuatkan pamflet atau papan informasi untuk menginformasikan jadwal dokter.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

ABSTRACT

Background: Quality health services, one aspect of health services, is an important factor in achieving patient satisfaction at TK IV 03.07.04 Guntur Garut Hospital, but there are still a number of problems that arise, one of which is the queue for outpatient registration which is still long. Objective: This study aims to analyze the effect of service quality and satisfaction in the outpatient registration department at TK IV 03.07.04 Guntur Garut Hospital. Method: The research method used is a quantitative method. Data collection techniques used are Active Participation observation, questionnaires, and documentation studies. The sampling technique used a purposive sampling technique with a total of 98 outpatients. Results: From the results of observations and questionnaires, several problems were found including (1) Queues for BPJS patient services were generally unified so that many complained because they were impatient to wait (2) Queues for patient services directly at the patient registration site on the same day (3) Lack of information about the doctor's schedule. Conclusion: The author provides suggestions for these problems, namely (1) educating patients that BPJS patients and the general

public should not be separated or differentiated because this can cause social jealousy (2) immediately activate online-based patient queues (3) make pamphlets or information boards for inform the doctor's schedule.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam kehidupan, karenadengan kondisi sakit orang tidak dapat melakukan aktivitas dengan baik. Pelayanan kesehatan telah dibicarakan saat ini, baik di negara maju atau berkembang. Hal ini menunjukkan sistem layanan kesehatan semakin responsif terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh sebab itu organisasi layanan kesehatan agar semakin terfokus pada kepentingan pasien. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesionalisme personal rumah sakit, efisien dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas, lingkungan fisik rumah sakit dan pelayanan dibidang rekam medis(Fitriyani, 2016).

Rumah sakit dikatakan sebagai bagian yang utuh dari sebuah organisasi sosial yang menyediakan layanan/pelayanan kesehatan secara konprehensif, kuratif, serta preventif. Fungsi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan perlu adanya peningkatan mutu dengan menyelenggarakan pelayanan rekam medis, pelayanan rekam medis dibagian pendaftaran merupakan faktor penunjang

tercapainya pelayanan yang baik (Indonesia, 44 C.E).

Pengetahuan petugas rekam medis akan berdampak pada pelayanan kesehatan di rumah sakit/pelaksana pekerjaan. Petugas rekam medis yang mngetahui tentang pengelolaan rekam medis yang cepat, tepat dan akurat serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik (Jayanti,2016)

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan lesehatan merupakan faktor penting dalam Mencapai kepuasan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat 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 datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (shite,2020)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan menggunakan potensi sumber daya yangtersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan

pemerintah, serta masyarakat konsumen. Setiap orang akan menilai mutu

pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang diberikan (Liong, Kolibu et al, 2019).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan, ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Hastutui, Mudayana et al 2017).

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 di rawat 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 (Wahyuningsih, 2009).

Pelayanan pendaftaran pasien yang bertujuan menerima dan

menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan terapeutik pada awal waktu pasien berkunjung ke rumah sakit, menyioapkan 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).

Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut adalah salah satu rumah sakit umum tipe C milik TNI AD yang terletak di wilayah Garut, Jawa Barat yang merupakan rujukan dari puskesmas di kota Garut. Saat ini rumah sakit Guntur Garut terus memperbaiki mutu pelayanan yang sesuai dengan visinya yaitu “menjadikan umah sakit terbaik di wilayah priangan timur”. Untuk mewujudkan visi tersebut maka misi yang dilakukan rumah sakit “Menyelenggarakan pembinaan sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi, pembinaan sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan secara profesional dilandasi iman dan taqwa, serta pelayanan kesehatan yang terjangkau”.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada bulan April 2022 di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut didapat bahwa masih menemukan beberapa masalah dari survey yang ditemu

mukan pada bagian pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut dan salah satunya adalah proses antrian pendaftaran yang cukup lama, kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang berlangsung, serta informasi mengenai jadwal dokter masih belum optimal. Maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis mutu pelayanan dan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah sakit TKIV 03.07.04 Guntur Garut”.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut tepatnya di Unit Pelayanan Pendaftaran dengan rentang waktu Maret sampai Mei 2022. Menurut Sugiyono (2017:8) Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode Penelitian deskriptif didefinisikan suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh laporan hasil rekapitulasi berkas dengan pasien rawat jalan di rumahsakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut pada April

2022 sebanyak 5499 pasien yang berkunjung.

Sedangkan sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan metode slovin, yaitu :

Jenis Poli Klinik		Persentase (%)
Poli Gigi	9	9,2
Poli Jiwa	18	18,4
Poli Rehab Medik	28	26,6
Poli Dalam	33	33,7
Total	98	100,0

Sumber : data diolah penulis 2022

Berdasarkan table 1 karakteristik responden, jenis responden paling banyak adalah poli klinik dalam yang mana. Berdasarkan tabel 3.5 diatas dapat diketahui persentase pada kriteria jenis kelamin responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. IV 03.07.04 Guntur Garut tahun 2022. menunjukkan bahwa dari 98 responden yang menjadi sampel penelitian, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang atau sebesar 22,4%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 76 orang atau sebesar 77,6%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan (77,6%).

mendapatkan 33 responden dengan persentase sebesar 33,7%. Dan paling kecil terdapat di jenis poli klinik gigi sebesar 9 dengan persentase 9,2%.

***n* = 98 responden yang diteliti**

Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, Kuesioner, dan Studi Dokumentasi. Maka dengan itu Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan skala likert catatan yang didesain oleh peneliti juga diadopsi dari penelitian lain berupa pedoman kuesioner berdasarkan data primer atau data yang diambil langsung tanpa perantara di Unit Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di bulan April 2022 di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut. Pada saat penelitian tersebut terdapat 97 responden, karakteristik yang akan dijelaskan dibawah ini sebagai gambaran dari responden, sebagai berikut :

a. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Poli Klinik

b. Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
21-30 tahun	16	16,3
31-40 tahun	30	30,6
41-50 tahun	15	15,3
51-60 tahun	19	19,4
61-70 tahun	18	18,4
Total	98	100,0

Sumber : data diolah penulis 2022

Berdasarkan table 2 karakteristik responden umur responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. IV 03.07.04 Guntur Garut tahun 2022 dengan menggunakan SPSS 24.0. dimana mengambil sampel dari 98 responden terdapat 16 orang atau 16,3% berusia

antara 21 sampai 30 tahun, 30 orang atau 30,6% berusia antara 31-40 tahun, 15

orang atau 15,3% berusia 41 sampai 50 tahun, 19 orang atau 19,4% berusia antara 51-60 tahun, dan 18 orang atau 18,4% berusia antara 61-70 tahun. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien rawat jalan yang berusia 31 sampai 40 tahun (30,6%)

c. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	22	22,4
Perempuan	77	77,6
Total	98	100,0

Sumber : data diolah oleh penulis 2022

Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
SD	30	30,6
SLTP	19	19,4
SMA	28	28,6
Sarjana	5	5,1
Total	98	100,0

Sumber : data diolah oleh penulis 2022

Berdasarkan tabel 3.6 diatas dapat diketahui persentase karakteristik pendidikan terakhir responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. IV 03.07.04Guntur Garut tahun 2022. Persentase tertinggi pada tingkat pendidikan tamat SD sebesar 30,6% dengan jumlah 30responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase pendidikan terendah terdapat pada tidak sekolah sebesar 5,1% dengan jumlah 5 responden.

B. Analisis Statistik

Uji Validitas Mutu Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien dibagian Pendaftaran Rawat Jalan (Y)

Penelitian ini menggunakan SPSS versi

24.0 ntuk mengolah data menggunakan uji validitas dengan menggunakan teknik Product Moment Person(Sugiyono, P.D. 2017) yaitumembandingkan nilai r hitung dengan r table dimana $df = n-2$ dengan nilai sig 5% dan jika r hitung > r table maka butiran pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji Validitas Mutu Pelayanan (X)

Pernyataan	r hitung	R tabel	Keterangan
1	0,515	0,198	Valid
2	0,393	0,198	Valid
3	0,484	0,198	Valid
4	0,475	0,198	Valid
5	0,220	0,198	Valid
6	0,611	0,198	Valid

Sumber : data diolah oleh penulis 2022

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji validitas diketahui r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada *Person Corelation*. Nilai table r yang didapat dari t table dengan tariff signifikan

5 % (0,05) dimana $df=n-2$ yaitu $N=98$ yang menghasilkan nilai 0,198. Artinya nilai r hitung

> r table maka semua pernyataan

Variabel Mutu Pelayanan (X) dapat dinyatakan valid.

Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Per nya - taa n	r hitu ng	R tab el	Keter angan
1	0,59 5	0,1 98	Valid
2	0,63 3	0,1 98	Valid
3	0,58 2	0,1 98	Valid
4	0,69 0	0,1 98	Valid
5	0,50 8	0,1 98	Valid
6	0,20 4	0,1 98	Valid

Sumber : data diolah oleh penulis 2022

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji validitas diketahui r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada *Person Corelation*. Nilai table r yang didapat dari t table dengan tariff signifikan

5 % (0,05) dimana $df=n-2$ yaitu $N=98$ yang menghasilkan nilai 0,198. Artinya nilai r hitung

> r table maka semua pernyataan Variabel Kepuasan Pasien (Y) dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 7. Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan (X)

Reliability (Y) Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,643	6

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0,643, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih 0,60 hal ini dapat diartikan bahwa $0,643 > 0,60$ sehinggainstrumennya reliabel.

Tabel 8. Uji Realibilitas Kepuasan Pasien (Y)

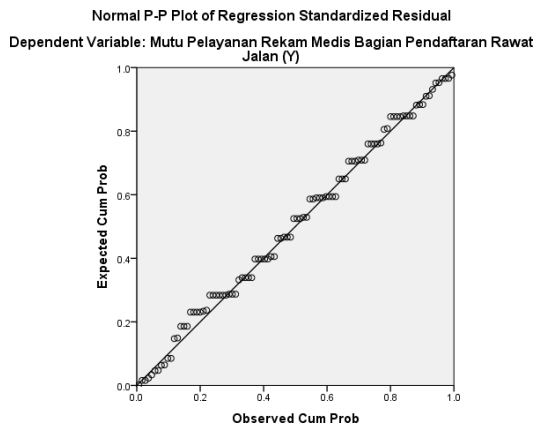
Reliability (X) Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,681	6

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0,681, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih 0,60 hal ini dapat diartikan bahwa $0,681 > 0,60$ sehinggainstrumennya reliabel.

Uji Normalisasi

Gambar 1. Uji Normalisasi



(Sumber : Hasil olah data SPSS, 2022)

Pada penelitian ini hasil pengolahan data menampilkan grafik normal, plot yang ada menunjukkan titik menyebar garis diagonal, demikian juga dengan grafik histogram memberikan pola distribusi normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksikan mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan variabel bebasnya yaitu kepuasan pasien.

Uji Analisis Regresi

Gambar 2. Uji Analisis Regresi

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized	Standardized		Collinearity Statistics
	B	Beta	t	

	Constant	Standardized Coefficients		t	Sig.	Partial	VIF
		B	Beta				
1. (Constant)	16.696	.323		1.081	.301		
2. Kepuasan Pasien (X)	32.305	.008		.003	.998	.000	1.000

(Sumber : Hasil olah data SPSS, 2022)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terlihat pada gambar 2, pada kolom Unstandardized Coefficients bagian B diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 16.696 + 0.323 X$$

Konstanta sebesar 16.696 menyatakan jika tidak ada variable

Kepuasan pasien (X) maka mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan (Y) yang diperoleh sebesar 16.696 Nilai koefisien variable regresi Kepuasan Pasien (X) adalah sebesar 0.323 artinya penambahan 1 satuan pada variable Kepuasan pasien (X) akan mempengaruhi meningkatnya variable Mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan (Y) sebesar 0.323

Uji Determinasi

Gambar 3. Uji Determinasi

(Sumber : Hasil olah data SPSS, 2022)

Model Summary ^b				
Model		Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	843a	.711	.708	.598
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X)				

(0,05 > 0,000) dan nilai t hitung > t tabel (20,4 > 0,198). Maka Ho ditolak dan H1 diterima, artinya Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien dibagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut. Terkait hal di atas, Mutu Pelayanan memiliki hubungan erat dengan Kepuasan Pasien di bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut.

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

Dari Gambar 3, diatas dapat kita lihat analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan R sebesar 0,843 yang berarti bahwa Kepuasan Pasien mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 84.3% dikatakan kuat, karena angka tersebut diatas 0,5 atau diatas 50% sedangkan nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0.711 yang berarti bahwa variabel terikat(Mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan) mampu dijelaskan oleh variabel bebas (Kepuasan pasien) sebesar 71.1% dan selebihnya 28.9% (100 % - 71.1%) dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Kemudian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.708 atau 70.8% pengaruh variabel terikat.

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan analisis regresi diperoleh nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai Sig 0,000

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut, permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan antara lain adalah :

- Antrian pelayanan pasien BPJS dengan pasien umum disatukan sehingga banyak yang komplain karena tidak sabar menunggu.

- b. Antrian pelayanan pasien secara langsung di tempat pendaftaran pasien pada saat hari yang sama, sehingga banyak antrian berkumpul dan waktu tunggu pasien menjadi lama.
- c. Kurangnya informasi mengenai jadwal dokter sehingga pasien menanyakan langsung ke pendaftaran

Adapun Upaya yang dilakukan oleh petugas Pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, adalah :

- a. Dalam mengatasi permasalahan komplain antrian pasien BPJS dan umum petugas sebaiknya mengedukasi pasien bahwa pasien BPJS dan pasien umum tidak boleh terpisah atau adanya pembeda karena hal tersebut bisa menyebabkan kecemburuan sosial.
- b. Dalam mengatasi waktu tunggu antrian pasien lama sebaiknya segera digunakan antrian pasien berbasis online untuk mempermudah pelayanan pendaftaran pasien.
- c. Dalam mengatasi permasalahan kurangnya informasi mengenai jadwal dokter sebaiknya dibuatkan pamflet atau papan informasi untuk menginformasikan hal tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut tergolong baik. hal ini dapat dilihat dari sebesar 60% termasuk dalam kategori baik, kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV

03.07.04 Guntur Garut dibuktikan dengan nilai pasien tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien sudah baik.

- b. Mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK IV

03.07.04 Guntur Garut tergolong baik sebesar 64.3%. mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut dibuktikan dengan nilai tersebut pasien menunjukkan bahwa mutu pelayanan sudah baik, mulai dari pasien datang berobat sampai dengan diperiksa oleh dokter.

- c. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut. Sebesar 70,8% atau kategori baik. sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang ada di Rumah Sakit TK IV 03.07.04 Guntur Garut.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- a. Kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV

03.07.04 Guntur Garut perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal merekomendasikan bahwa kepuasan pasien pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit TK IV

03.07.04 Guntur Garut sudah baik.

- b. Mutu Pelayanan rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TK IV

03.07.04 Guntur Garut perlu diperhatikan dan terus ditingkatkan dalam hal fasilitas fisik, kelengkapan peralatan teknis dan keramahan petugas harus ditingkatkan demi kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D**. Sugiyono:Bandung.
- Pohan, Imbalo S. (2017). **Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar Dasar Pengertian Dan Penerapan**, Jakarta: EGC.
- Sihite, E. K. S. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus RumahSakit Umum Doloksanggul).
- Johanna C. (2020). Mutu pelayanan petugas rekam medis terhadaptingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum IPI Medan tahun 2020.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47Tahun 2021 tentang Rumah Sakit.
- Bustami. (2011). **Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Aksestabilitasnya**. Jakarta : Erlan