

PENGARUH BUDAYA KERJA DAN ALUR REKAM MEDIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KERTOSONO

AGNIS RINDHA PAVILONITA

Universitas Islam Kadiri Kediri
email : agnispavilonita@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at Puskesmas Kertosono Nganjuk Regency. The objectives to be achieved in this research is to describe the work culture and medical record system on patient satisfaction at Puskesmas Kertosono with patient respondents who visited to Pukesmas amounted to 84253 in 2016. This research is included in survey research method, that is a research conducted without intervention Against research subjects (community). This research design using descriptive quantitative method. The sampling technique used was accidental sampling with 398 respondents. While the analysis technique using descriptive analysis and multiple linear regression analysis.

The result of data analysis showed partially work culture and the flow of medical record have a significant effect on patient satisfaction and work culture have the most dominant effect on patient satisfaction compared with other variable. Regression analysis showed that together independent variables consisting of work culture and medical record flow have a significant effect on patient satisfaction. This means that if the work culture of the officers and the flow of medical records are increased together it will have an impact on increasing patient satisfaction and vice versa worker culture and medical record flow decreases together it will lead to decreased patient satisfaction.

Keywords: Working Culture, Medical Record Flow, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturn pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Kepmenpan No 25 Tahun 2004).

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat dan pusat pelayanan pertama menyeluruh dari suatu wilayah. (Alamsyah, 2011). Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari pembangunan nasional mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Undang Undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Puskesmas sebagai salah satu

fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di satu wilayah kecamatan atau bagian wilayah kecamatan yang difungsikan sebagai *gate keeper* dalam pelayanan kesehatan, harus dapat memberikan jaminan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan yang paripurna, adil, merata, berkualitas dan memuaskan masyarakat (Dinkes Provinsi Jawa Timur, 2013).

Menurut Suhartati (2005) bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien. Ketanggapan (*responsiveness*). Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat dapat dilihat dari: kemauan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Irawati (2005) mengatakan bahwa ada korelasi antara ketrampilan perawat dengan tercapainya kepuasan pasien. Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (1997) bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa

untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa: pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan *problematic* pasien, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Selain hal tersebut mutu pelayanan puskesmas menurut Adhi Susano (2013) juga dinilai dengan melihat kecepatan, ketepatan, kelengkapan dan kejelasan informasi pelayanan yang diberikan melalui system informasi rekam medis. Puskesmas merupakan pelayanan publik yang harus melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan diwilayahnya. Pada bulan Juni tahun 2016 Puskesmas Kertosono melakukan survei indeks kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh tim independent (Akbid Wimisada) diperoleh hasil IKM 2,4 yang artinya dalam memberikan pelayanan Puskesmas Kertosono termasuk kategori kurang baik.

Untuk mewujudkan Puskesmas yang efektif dan responsif maka diperlukan suatu budaya kerja karyawan yang baik dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien dan juga diperlukan alur rekam medik yang baik yang mampu menjawab secara hukum pelayanan kesehatan kepada pasien.

Puskesmas Kertosono merupakan Puskesmas perkotaan rawat jalan yang mana dalam peningkatan mutu masih jauh dari harapan masyarakat. Masih banyak keluhan dari pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan melalui kotak kepuasan, kotak saran dan media sosial ataupun kritikan langsung dari pasien. Oleh karena itu peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Pengaruh Budaya Kerja dan Alur Rekam Medik terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kertosono Kabupaten Nganjuk”

Budaya kerja adalah nilai-nilai yang dimiliki oleh individu atau kelompok masyarakat, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari sebuah organisasi yang membentuk sikap dan mendorong individu tersebut selalu berperilaku tertentu dalam bekerja. Elemen budaya kerja terdiri dari sikap terhadap pekerjaan dan perilaku kerja. Faktor pembentuk budaya kerja antara lain nilai-nilai, kepribadian, pendidikan,

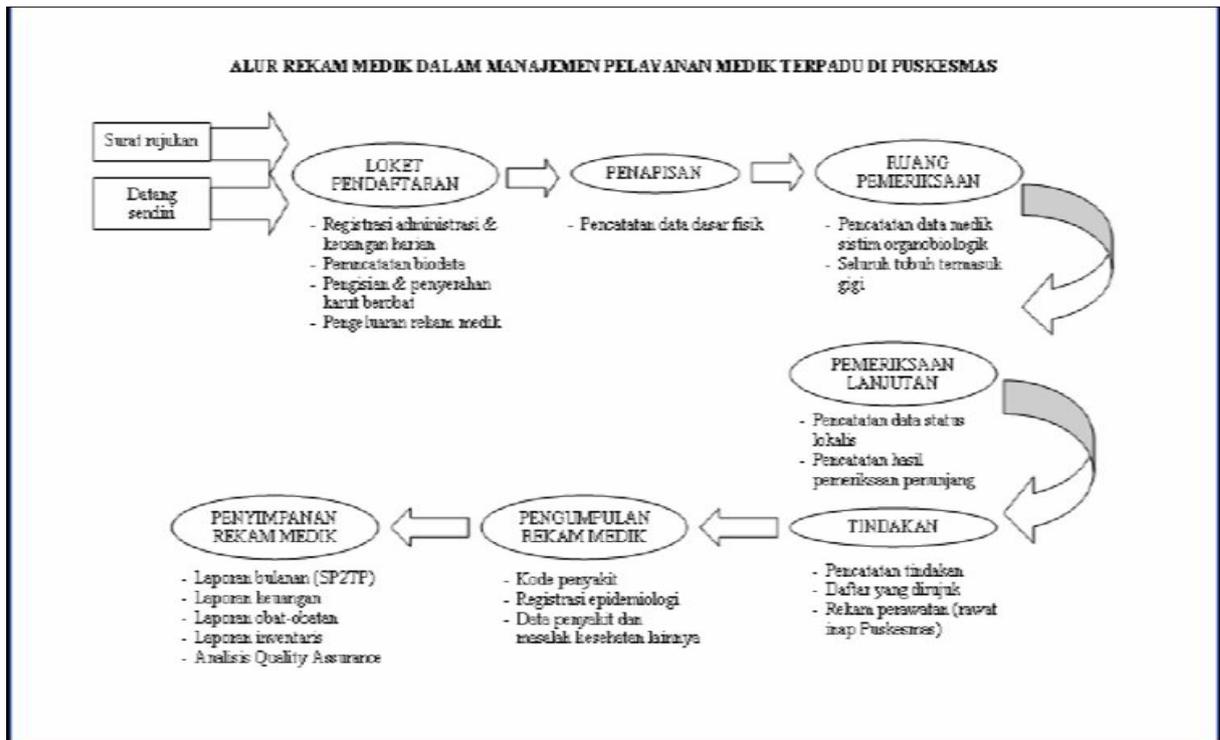
pengalaman dan budaya organisasi (Suparyadi, 2015).

Konsep rekam medis atau rekam kesehatan yang menggunakan format kertas maupun elektronik (RKE) menjelaskan bahwa kedua format itu merupakan sarana pendokumentasian data / informasi utama di sarana pelayanan kesehatan. Kedua format ini juga merupakan alat komunikasi dan penyimpanan informasi kesehatan. Menurut Permenkes

Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 yang dimaksud rekam medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen antara lain identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang telah diberikan serta tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Tujuan Rekam Kesehatan adalah (1) pasien, rekam kesehatan merupakan alat bukti utama yang mampu membenarkan adanya pasien dengan identitas yang jelas dan telah mendapatkan berbagai pemeriksaan dan pengobatan di sarana pelayanan kesehatan dengan segala hasil serta konsekuensi biayanya. (2) Pelayanan pasien, rekam kesehatan mendokumentasikan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, penunjang medis dan tenaga lain yang bekerja dalam berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian rekaman itu membantu pengambilan keputusan tentang terapi, tindakan, dan penentuan diagnosis pasien. Rekam kesehatan juga sebagai sarana komunikasi antar tenaga lain yang sama-sama terlibat dalam menangani dan merawat pasien. Rekaman yang rinci dan bermanfaat menjadi alat penting dalam menilai dan mengelola risiko alur. Selain itu rekam kesehatan setiap pasien juga berfungsi sebagai tanda bukti sah yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Oleh karena itu rekam medis yang lengkap harus setiap saat tersedia dan berisi data/informasi tentang pemberian pelayanan kesehatan secara jelas. (3) Alur pelayanan, rekam kesehatan yang lengkap memuat segala aktivitas yang terjadi dalam alur pelayanan sehingga digunakan dalam menganalisis berbagai penyakit, menyusun pedoman praktik, serta untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan. (4) Menunjang pelayanan, rekam kesehatan yang rinci akan mampu menjelaskan aktivitas yang berkaitan dengan penanganan sumber-

sumber yang ada pada organisasi pelayanan Puskesmas, menganalisa kecenderungan yang terjadi dan mengomunikasikan informasi diantara klinik yang berbeda. (5) Pembiayaan, rekam kesehatan yang akurat mencatat segala pemberian pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Informasi ini menentukan besarnya pembayaran yang harus dibayar, baik secara tunai atau melalui

asuransi. Rekam medis di Puskesmas merupakan salah satu sumber data penting yang nantinya akan diolah menjadi informasi. Jenis-jenis kartu atau status rekam medis yang ada di Puskesmas sangat bervariasi, tergantung sarannya dan berikut diagram alur rekam medik di Puskesmas:



Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja actual yang diterima pelanggan (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan, dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk

menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual.

METODOLOGI

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif, mendeskripsikan atau menguraikan fenomena atau masalah di suatu tempat. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kertosono selama tahun 2016 sejumlah 84253 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebesar 398 responden. Teknik sampling yang digunakan teknik sampling *incidental*. Alat pengumpul data

menggunakan kuesioner dengan menggunakan analisis diskriptif dan analisis regresi berganda untuk menguji signifikan secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) pengaruh variabel budaya kerja dan variabel alur rekam medik terhadap variabel kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1.	Laki-Laki	164	41.2
2.	Perempuan	234	58.8
Jumlah		398	100.0

Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 1 responden sebanyak 58% berjenis kelamin perempuan dan 41,2% berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	(%)
1.	<17 thn	19	4.8
2.	18-35 thn	104	26.1
3.	36-45 thn	160	40.2
4.	>45 thn	115	28.9
Jumlah		398	100,0

Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 2 bahwa responden sebesar 40,2 % berada pada umur 36-45 tahun dan terendah 4,8 % pada usia <17 tahun.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1.	SD	9	2.3
2.	SMP	49	12.3
3.	SMU	306	76.9
4.	PT	34	8.5
Jumlah		398	100,0

Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 3 bahwa responden terbanyak adalah berpendidikan SMU sebesar 76,9% dan terendah berpendidikan SD sebesar 2,3 %.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1.	Buruh tani	18	4.5
2.	Wiraswasta	90	22.6
3.	Karyawan Swasta	116	29.1
4.	PNS	44	11.1
5.	Tidak Bekerja	130	32.7
Jumlah		398	100,0

Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 4 responden terbanyak adalah tidak bekerja (IRT) sebesar 32,7% dan terendah adalah bekerja sebagai buruh tani sebanyak 4,5%.

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

No	Kunjungan	Frekuensi	(%)
1.	Baru	122	30.7
2.	Lama	276	69.3
Jumlah		398	100,0

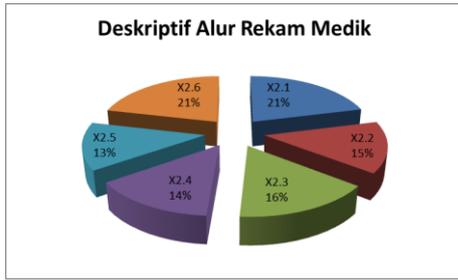
Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 5 sebagian besar responden sebanyak 69,3% adalah pasien lama dan 30,7% adalah pasien baru.

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

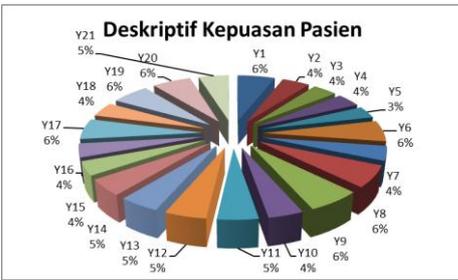
No	Status	Frekuensi	(%)
1.	Umum	60	15.1
2.	BPJS	338	84.9
Jumlah		398	100,0

Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Berdasarkan tabel 6 diperoleh data sebesar 84,9% pasien merupakan pasien BPJS/KIS/SPM dan 15,1% adalah pasien umum.

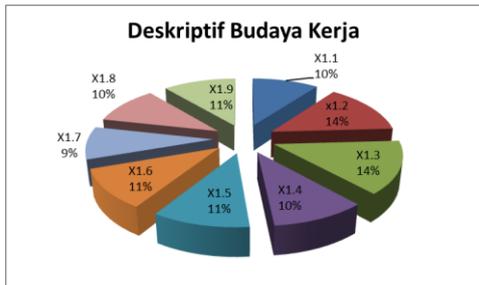
Diagram 1 Deskriptif Budaya Kerja Puskesmas Kertosono



Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Dari kesembilan item budaya kerja hampir seluruhnya memiliki rata-rata skor mendekati 3 (cukup setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa petugas Puskesmas Kertosono dalam memberikan pelayanan perlu meningkatkan budaya kerja yang mendukung pelayanan kesehatan terhadap pasien yang berkunjung. Diagram 2 Deskriptif Alur Rekam Medik Puskesmas Kertosono.



Sumber : Data Primer Responden, 2017
 Dari keenam item alur rekam medis seluruhnya item rata-rata skor mendekati 3 (cukup setuju). Dengan demikian disimpulkan bahwa alur rekam medik di UPTD Puskesmas Kertosono masih memerlukan evaluasi agar pelayanan di UPTD Puskesmas Kertosono dapat berjalan dengan baik dan cepat. Diagram 3 Deskriptif Kepuasan Pasien Puskesmas Kertosono



Sumber : Data Primer Responden, 2017

Dari kedua puluh satu variabel kepuasan pasien memiliki rata-rata skor 3 (cukup setuju). Dengan demikian disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas cukup baik. Akan tetapi Puskesmas harus terus meningkatkan mutu pelayanan sehingga akan terbentuk kepuasan pasien yang baik dan loyalitas pasien

Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Beta	t hitung	Sig t
Budaya Kerja (X1)	0,293	0,133	2,675	0,008
Alur Rekam Medik (X2)	0,163	0,166	1,983	0,032
Konstanta	50,087		11,169	0,00
t tabel	1,960			
R	0,143			
R Square	0,200			
Adjusted R Square	0,150			
F hitung	4,107			
Sig F	0,017			
F tabel	3,04			

Keterangan :

- X1 : Budaya Kerja
- X2 : Alur Rekam Medik
- Y : Kepuasan

Dari hasil uji regresi menunjukkan nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,20 atau 20%, Artinya bahwa variabel Y dipengaruhi sebesar 20% oleh budaya kerja dan alur rekam medik sedangkan sisanya 80% dipengaruhi oleh variabel lain diluar 2 variabel bebas yang diteliti

Hipotesa pertama, uji t terhadap variabel budaya kerja didapatkan t hitung sebesar 2,673 dan t tabel sebesar 1,96 dengan sig t sebesar 0,008 pada α 0,05 maka t hitung (2,673) > t tabel (1,96) dan sig t (0,008) < 0,05 maka secara parsial variabel budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Hipotesa kedua uji t terhadap variabel budaya kerja didapatkan t hitung sebesar 1,983 dan t tabel sebesar 1,96 dengan sig t sebesar 0,032 pada α 0,05 maka t hitung (1,983) > t tabel (1,96) dan sig t (0,032) < 0,05 maka secara parsial variabel alur rekam medik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Nilai beta variabel budaya kerja sebesar 0,293 dan nilai beta variabel alur rekam medik sebesar 0,163, maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja berpengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan pasien.

Hipotesa ketiga nilai F sebesar 4,107 (signifikansi F : 0,017) atau sig F < 5% (0,017 < 0,05), Ho ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independent yang terdiri dari variabel variabel budaya kerja dan alur rekam medik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini berarti bila budaya kerja petugas dan alur rekam medik ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya budaya kerja petugas dan alur rekam medik menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menduga secara bersama-sama variabel independent yang terdiri dari variabel variabel budaya kerja dan alur rekam medik terhadap variabel kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Menurut Triguno (2002), budaya kerja adalah falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja.

Hasil uji t terhadap variabel budaya kerja di Puskesmas Kertosono menunjukkan t hitung sebesar 2,673 dengan signifikan t sebesar 0,008. Karena signifikan t lebih kecil dari 5% (0,008 < 0,05) maka secara parsial variabel budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Artinya semakin baik budaya kerja petugas di Puskesmas Kertosono akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya bila budaya kerja petugas di Puskesmas Kertosono jelek maka akan berdampak pada penurunan kunjungan dan kepuasan pasien.

Robbins (2006) menyampaikan hasil dari beberapa penelitian lain bahwa ada lima variabel yang secara rutin ditemukan dalam budaya yang tanggap terhadap pelanggan yaitu : **(a)** Tipe karyawan yang ramah dan

terbuka, **(b)** Formalitas yang rendah, **(c)** Perluasan formalitas yang rendah, **(d)** Ketrampilan mendengar yang baik, **(e)** Kejelasan peran. Internalisasi budaya dalam keperawatan di kesehatan perlu dipertahankan serta ditingkatkan sehingga sesuai dengan tujuan organisasi yang memberikan mutu pelayanan yang baik kepada setiap pasien. Internalisasi budaya kerja dalam organisasi kesehatan/keperawatan sebagai sebuah penerapan penghayatan dan pengamanan system nilai, keyakinan, dan asumsi memiliki pengaruh yang kuat pada petugas yang berhubungan dengan sikap kerja, seperti kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang pada akhirnya berkaitan dengan efektivitas organisasi yang hasil akhirnya akan dapat memenuhi harapan pasien dalam bentuk kepuasan pasien.

Konsep rekam medis atau rekam kesehatan yang menggunakan format kertas maupun elektronik (RKE) menjelaskan bahwa kedua format itu merupakan sarana pendokumentasian data / informasi utama di sarana pelayanan kesehatan. Kedua format ini juga merupakan alat komunikasi dan penyimpanan informasi kesehatan.

Hasil uji t variabel alur rekam medik di Puskesmas Kertosono menunjukkan t hitung sebesar 1,983 dengan signifikan t sebesar 0,032, karena signifikan lebih kecil 5% maka secara parsial variabel alur rekam medik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin baik alur rekam medik di Puskesmas Kertosono akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya bila alur rekam medik di Puskesmas Kertosono jelek maka akan berdampak pada penurunan kunjungan dan kepuasan pasien.

Puskesmas merupakan bagian penting dari sistem pelayanan kesehatan yang ada. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, puskesmas harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan, salah satunya dengan peningkatan kualitas kerja. Pelayanan yang bermutu tidak hanya pada pelayanan medis saja. Akan tetapi pelayanan penunjang seperti penanganan rekam medis pasien juga merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang dapat diketahui melalui kelengkapan pengisian berkas rekam medis.

Upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sangat tergantung dari tersedianya data dan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan. Upaya tersebut dapat dilakukan apabila faktor manusia dalam pengelolaan rekam medis memiliki pengetahuan dan keterampilan yang profesional, serta ditunjang dengan sarana dan prasarana baik. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MenKes/PER/III/2008, rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, rekam medis merupakan catatan yang mencerminkan segala informasi penting yang menyangkut pasien, menjadi dasar untuk menentukan tindakan yang lebih lanjut dalam upaya pelayanan medis. Data rekam medis, khususnya data sosial pasien merupakan lembaran pertama dari rekam medis sehingga bisa dikatakan bahwa data sosial awal dari penyelenggaraan rekam medis yang harus diisi dengan lengkap agar dapat menghasilkan informasi yang lengkap dan berguna untuk mengetahui secara akurat latar belakang pasien. Dalam rangka meregenerasi berkas rekam medis, belum lama ini Puskesmas Kertosono mengimplementasikan sistem personal folder dalam penanganan berkas rekam medisnya. Hal ini bertujuan agar informasi/ data pasien dapat tercatat dengan jelas dan lengkap pada berkas rekam medis. Selain itu, agar pasien mendapatkan pelayanan yang lebih cepat apabila pasien yang bersangkutan kembali periksa pada waktu berikutnya. Pembuatan rekam medis pasien di Puskesmas disesuaikan dengan domisili pasien tersebut, sehingga akan mempermudah pencarian berkas apabila pasien datang namun lupa membawa identitas kunjungan. Berkas rekam medis dibedakan menggunakan warna pada sisi rekam medis.

Menurut Gavinov & Sumantri (2016) banyak pilihan yang bisa dipilih supaya data bisa masuk ke komputer. Dan ini tergantung dari kemampuan dan kemauan dari Puskesmas yang bersangkutan. Puskesmas bisa membangun satu system terpadu Simpus, setiap ruangan diberi computer,

supaya setiap pelayanan langsung masuk kedalam simpus. Untuk system seperti itu jelas dibutuhkan Simpus Online, tersambung di semua unit tempat pelayanan. Dibutuhkan biaya operasional yang cukup besar. Belum lagi untuk pencatatan kunjungan luar gedung. Pencatatan data pasien selama ini di Puskesmas, biasanya berupa buku register, kemudian juga catatan berupa resep untuk obat. Untuk kunjungan luar gedung, data yang disetor biasanya sudah berupa rekapitulasi yang akurasi dan kevalidan datanya bisa dipertanyakan. Alur rekam medik yang ada di Puskesmas Kertosono masih menggunakan dua system yaitu manual berupa kartu rawat jalan dan computer berupa software SMIK dan Pcare Online, sehingga dua system yang dilakukan memerlukan waktu tunggu yang cukup lama kurang lebih 10 menit per pasien. Untuk melakukan alur rekam medik mulai dari ruangan pendaftaran sampai ke tempat pelayanan dan kembali ke ruang rekam medik sesuai SOP Puskesmas Kertosono dalam waktu 24 jam.

Dari hasil perhitungan didapat nilai F sebesar 4,107 (signifikansi $F : 0,017$) atau sig $F < 5\%$ ($0,017 < 0,05$), H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independent yang terdiri dari variabel variabel budaya kerja dan alur rekam medik berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini berarti bila budaya kerja petugas dan alur rekam medik ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya budaya kerja petugas dan alur rekam medik menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien. Dari hasil uji regresi menunjukkan nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,20 atau 20%, Artinya bahwa variabel Y dipengaruhi sebesar 20% oleh budaya kerja dan alur rekam medik sedangkan sisanya 80% dipengaruhi oleh variabel lain diluar 2 variabel bebas yang diteliti.

Variabel yang memiliki nilai beta tertinggi adalah variabel paling dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini diperoleh nilai beta variabel budaya kerja sebesar 0,293 dan nilai beta variabel alur rekam medik sebesar 0,163, maka dapat disimpulkan bahwa variabel

budaya kerja berpengaruh paling dominan terhadap variabel kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kunjungan pasien dan kepuasan pasien maka diperlukan budaya kerja yang baik tanpa mengabaikan peningkatan alur rekam medik.

KESIMPULAN

Elemen budaya kerja terdiri dari sikap suka bekerja, rasa tanggungjawab, rasa berkorban dan elemen perilaku disiplin, kerja keras, kreatif, kerja sama, mandiri serta suka membantu rekan kerja. Budaya kerja di Puskesmas Kertosono berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Alur rekam medik di Puskesmas Kertosono secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin baik alur rekam medik di Puskesmas Kertosono akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya bila alur rekam medik di Puskesmas Kertosono jelek maka akan berdampak pada penurunan kunjungan dan kepuasan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa budaya kerja dan alur rekam medik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bila budaya kerja petugas dan alur rekam medik ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan sebaliknya budaya kerja petugas dan alur rekam medik menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien. Pada penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya. Untuk meningkatkan kunjungan pasien dan kepuasan pasien maka diperlukan budaya kerja yang baik tanpa mengabaikan peningkatan alur rekam medik.

Bagi peneliti yang mengembangkan penelitian ini sebagai tambahan teori untuk referensi penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih memperluas objek penelitian dan variable penelitian yang berhubungan dengan factor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hal ini perlu dipikirkan dan ditindaklanjuti mengingat selama ini penelitian yang diajukan kurang menyentuh factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang lainnya.

Bagi praktisi yang berminat pada pengembangan budaya kerja dan alur rekam medik disarankan melihat factor yang dan strategi Puskesmas tentang kepuasan yang ada di Puskesmas sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membentuk pasien yang loyal.

Bagi pemerintah agar Puskesmas di daerah Kabupaten Nganjuk ditingkatkan fasilitas sarana dan prasarana untuk mendukung proses pelayanan kesehatan sehingga indeks kepuasan pasien dapat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto. 2014. *Metodologi Penelitian Kedokteran, Sebuah Pengantar*. EGC. Jakarta
- Buchari Lapau. 2015. *Metode Penelitian Kesehatan*. Yayasan Pustaka OBOR. Jakarta
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga. Jakarta
- Chrisyanti Dewi, Irra. 2014. *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*. Prestasi Pustaka. Jakarta
- Dedi Alamsyah. 2012. *Alur Pelayanan Kesehatan*. Mulia Medika. Yogyakarta
- Edi Riadi. 2016. *Statistika Penelitian*. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta
- Gde Muninjaya. 2014. *Alur Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Hatta, Gemala. 2014. *Pedoman Alur Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Hidayat Azis Alimul. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika. Jakarta
- Korompis, Grace. 2014. *Organisasi dan Alur Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Notoadmojo, Soekidjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta

- Nursalam. 2007. *Konsep dan Penerapan Metodologi Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta
- Satrianegara, Faiz. 2014. *Organisasi dan Alur Pelayanan Kesehatan*. Salemba. Jakarta
- Sharon B Buchbinder & Nancy H Shanks. 2014. *Alur Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Siregar, Sofyan. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Sinar Grafika Offset. Jakarta
- Soemantri, Nervan & Ivan Tinardi. 2016. *Sistem Informasi Kesehatan*. Parama Publishing. Yogyakarta
- Sudarmanto, Gunawan. 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer*. Mitra Wacana Media. Bandar Lampung
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Suparyadi. 2015. *Alur Sumber Daya Manusia*. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Yoga Aditama, Tjandra. 2010. *Alur Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Wibisono. 2008. *Biostatistik Penelitian Kesehatan*. Duatujuh. Surabaya