

PERSEPSI PETUGAS LOKET PENDAFTARAN TERHADAP PERAN DAN FUNGSI REKAM MEDIS DI PUSKESMAS SAIL TAHUN 2020

Sy. Effi Daniati¹, Anggi Arlian², Syahrul Afendi³

¹STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email: ¹sy.effidaniati87@gmail.com

^{2,3} STIKes Hang Tuah Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email: ²Giya2326@gmail.com , ³Syahrulafendi230620@gmail.com

Abstrac

Perception is one of the factors that shape one's awareness and actions, the level of one's awareness can be seen from how the person's perception of the object he perceives is more positive or negative. This study aims to see the relationship between the registration counter officers' perceptions of the role and function of medical records at the Screen Health Center in 2020. The research method used is descriptive with a qualitative approach, qualitative methods with interviews. Informants who can be said to be 2 people, the data method is by interviewing. The data processing technique uses non-statistical techniques, namely data processing does not perform statistical analysis, but direct interviews. The results of the research for the function of medical records that the officers undergo in providing health services at the Sail Health Center are quite good, and the role of the medical records that are carried out in providing services is also quite good, the attitude of the officers towards services at the Rejosari Puskesmas is also quite good, the actions given by the officers the registration counter section is also good and in accordance with the existing standards at the Sail Puskesmas.

Key words: *Perceptions of registration officers on the role and function of Medical Records in Puskesmas Sail*

Abstrak

Persepsi merupakan salah satu faktor yang membentuk sebuah kesadaran dan tindakan pada diri seseorang, tingkat kesadaran seseorang bisa dilihat dari bagaimana persepsi orang tersebut terhadap objek yang dipersepsikannya, lebih mengarah kepada positif atau negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Persepsi petugas loket pendaftaran terhadap peran dan fungsi rekam medis Di Puskesmas Sail Tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode kualitatif dengan wawancara. Informan yang berjumlah 2 orang, metode pengumpulan data dengan cara wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan teknik non statistic yaitu mengolah data tidak melakukan analisis statistik melainkan dengan wawancara langsung. Hasil penelitian untuk fungsi rekam medis yang petugas jalani dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail sudah cukup baik, serta peran rekam medis yang dijalani dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik, sikap petugas terhadap pelayanan di Puskesmas Rejosari juga sudah cukup baik, tindakan yang diberikan petugas dibagian loket pendaftaran juga sudah baik dan sesuai dengan standar yang ada di Puskesmas Sail.

Kata kunci: Persepsi petugas pendaftaran peran dan fungsi Rekam Medis Di Puskesmas Sail

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat.

Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas bersifat menyeluruh. Dan setelah itu Puskesmas memberikan prioritas pelayanan dalam hal pelayanan kesehatan dasar, seperti hal nya di Puskesmas Sail merupakan tingkat pelayanan kesehatan yang di harapkan oleh masyarakat dapat memberikan pelayanan penuh kepada masyarakat sekitarnya

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat Pasal 17 menyebutkan tenaga kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, Etika profesi, menghormati hak pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja.

Puskesmas Sail merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat di sekitarnya. Mengacu pada hakikat dasar dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail di atas dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik maka akan berimbas pada tindakan dan persepsi petugas kesehatan di Rekam Medis tentang sarana dan prasarana yang di berikan oleh petugas kesehatan di Rekam Medis terhadap pelayanan pasien secara keseluruhan.

Rekam Medis telah terlaksanakan di Puskesmas Sail yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang nyata manfaatnya untuk kebutuhan administrasi dan finansial di Puskesmas Sail, dimana peran petugas kesehatan merupakan aspek penting untuk tercapainya tertib administrasi. Dengan memahami pandangan petugas kesehatan mengenai peran dan fungsi Rekam Medis untuk dapat mengatasi permasalahan dalam pengolahan fungsi Rekam Medis di Puskesmas Sail tersebut.

Dengan adanya pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas maka kewajiban menyelenggarakan pelayanan Rekam Medis harus sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan, dengan penjelasan diatas peneliti ingin mengeksplorasi sejauh mana persepsi petugas kesehatan terhadap peran dan fungsi Rekam Medis dalam pelayanan pasien, mengeksplorasi kendala/hambatan dalam implementasi Rekam Medis terhadap petugas kesehatan di Puskesmas Sail.

Berdasarkan *survey* awal di Puskesmas Sail bahwa persepsi petugas kesehatan di Puskesmas mengenai peran dan fungsi Rekam Medis sudah berjalan dari loket pendaftaran pasien rawat jalan, rawat darurat, Poli Umum, Poli Gigi, Poli Anak, Poli Lansia, dan Poli TB.

Hal ini mencangkup potensi tenaga kesehatan/tenaga Medis, kualitas pelayanan dilihat dari potensi tenaga kesehatan yang bermutu memiliki *soft skill* dalam bidang ahli kesehatan masing-masing, namun pada kenyataanya, peran serta fungsi Rekam Medis di Puskesmas Sail belum berjalan dengan optimal dikarenakan tidak tersedianya tenaga kesehatan ahli Rekam Medis di Loket Puskesmas Sail tersebut. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi

petugas loket pendaftaran terhadap peran dan fungsi Rekam Medis di Puskesmas Sail pada Tahun 2020.

METODE

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian *deskriptif* pendekatan *kualitatif* dilakukan di bagian loket pendaftaran Puskesmas Sail Pekanbaru.pada bulan November 2020. Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang terdiri dari penganggunjawab loket pendaftaran, dan petugas pendaftaran loket dan pendaftaran loket. Subjek penelitian ini adalah ruang lingkup loket pendaftaran serta salah satu petugas di bagian Rekam Medis Puskesmas

Sail yang merupakan Kepala Ruangan di unit kerja Rekam Medis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pedoman Wawancara, Alat Tulis, Laptop dan Hp .Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi.

HASIL

1. Hasil wawancara

Karakteristik informan

Karakteristik informan penelitian ini terdiri dari 2 orang yaitu, 1 (satu) Penanggung Jawab Locket Pendaftaran, 2 (dua) Petugas Locket Pendaftaran di Puskesmas Sail Pekanbaru. Dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1
Karakteristik Informan

Informan	Jenis kelamin	Jabatan
I	Perempuan	Petugas Locket Pendaftaran
II	Perempuan	Petugas Locket Pendaftaran

Sumber : Puskesmas Sail Pekanbaru

Persepsi petugas loket pendaftaran tentang fungsi rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail Tahun 2020.

Dari hasil wawancara dengan informan penelitian mengenai persepsi petugas loket pendaftaran tentang fungsi rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail petugas yang berada di loket pendaftaran Puskesmas Sail tersebut mengetahui dan menjalankan pelayanan kesehatan dibagian loket pendaftaran. Fungsi dari rekam medis yang petugas jalani memang kurang optimal dikarena kan petugas yang bekerja di loket pendaftaran Puskesmas Sail tersebut bukan merupakan bagian dari perekam medis. Oleh karena itu terdapat

beberapa kekurangan informasi yang pasien dapat kan dari loket pendaftaran sebelum melakukan pengobatan di puskesmas tersebut. Dalam hal nya petugas menjalankan dan memberikan pelayanan kesehatan di loket pendaftaran dengan apa yang mereka selalu kerjakan artinya pemahaman petugas yang berada di pendaftaran Puskesmas tersebut melakukan pelayanan secara manual dan menurut kebiasaan yang mereka kerjakan.

Adapun hambatan dalam pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di loket pendaftaran berdasarkan hasil wawancara saya sebagai berikut :

“proses direkam medis dalam melakukan pelayanan kesehatan itu

dilakukan oleh kak rike. Saya dibagikan tata usaha hanya menerima informasi yang mereka kerjakan berdasarkan perintah saya”.(Informan 1)

“fungsi dari rekam medis yang saya jalani dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail ini merupakan kebiasaan yang selalu dilaksanakan dalam kegiatan pendaftaran tersebut, kami memang kurang memahami tentang fungsi dari rekam medis tersebut karena profesi saya tidak di bidang perekam medis.

Tetapi karena kekurangan tenaga kesehatan dan tidak memiliki tenaga kesehatan di bidang rekam medis saya di perintah kan untuk menjalankan proses pendaftaran pasien di loket ini. Dalam hal nya saya harus memahami tentang rekam medis. Tetapi untuk pendaftaran karena kita pakai system manual kan lebih mudah di pahami hanya mendaftarkan pasien menanyakan usia pasien dan menanyakan keluhan pasien ingin berobat kemana”.(Informan 2)

Persepsi petugas loket pendaftaran tentang peran rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail tahun 2020.

Dari hasil wawancara dengan informan penelitian persepsi petugas loket pendaftaran tentang peran rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail adalah peran rekam medis dalam melakukan pelayanan dibagian loket pendaftaran merupakan bagian yang sangat penting, karena awal pasien datang sebelum melakukan pengobatan pasien harus mendaftar terlebih dahulu di loket pendaftaran puskesmas sail ini.

“untuk dibagikan loket pendaftaran kamu langsung saja dengan penjelasan kak rike. Kalau ada yang berhubungan dengan tata

usaha nanti biar saya sampai kan sedikit informasinya”. (Informan 1)

“persepsi petugas yang ada di loket pendaftaran mengenai peran rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dinilai sangat penting disarana kesehatan saya pribadi sedikit banyak nya harus biasa memahami peran tentang rekam medis ini. Tetapi karena dari puskesmas lama kita sudah menerapkan system seperti ini yang kita jalani mengikuti system yang di puskesmas lama saja, hanya saja ada beberapa perubahan yang di benahi dalam penomoran pasien dan berkas pasien kita bedakan menjadi beberapa bagian berdasarkan kelurahan nya map dan letak rekam medis nya juga kita beda kan”.(Informan 2)

Persepsi petugas loket pendaftaran tentang sikap terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sail tahun 2020.

Dari hasil wawancara dengan informan penelitian tentang sikap petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sail sudah cukup baik, sikap yang diberikan oleh petugas khusus nya dibagian loket rekam medis melakukan pelayanan secara ramah baik terhadap pasien dan keluarga pasien yang melakukan pendaftaran terlebih dahulu saat ingin melakukan pengobatan ke poli yang dituju. Petugas sudah menjalankan tugasnya dengan semestinya meskipun yang mereka jalani hanya sebatas yang mereka kerjakan seperti biasanya.

“sikap saya dalam memberikan pelayanan ya cukup baik apalagi yang melakukan pengobatan sesuai yang kita prosedur kan, apabila sesuai dengan prosedur yang ada di puskesmas sail ini kami layani untuk melakukan pengobatan ke poli, apabila tidak sesuai dengan prosedur yang ada di puskesmas maka kakak

akan menjelaskan kepada pihak pasien atau saya rasa sikap yang diberikan petugas di bagian loket pendaftaran sudah cukup baik walaupun mereka bukan tenaga rekam medis yang memahami sepenuhnya tentang rekam medis tetapi mereka bisa melakukan pekerjaan dengan semestinya, lanjutnya kamu bisa langsung tanya kan kepada kak rike bagaimana sikap yang mereka berikan terhadap pelayanan pasien di loket pendaftaran”.(Informan 1)

“pun keluarga pasien yang akan berobat. Misalnya pasien BPJS nya tidak dikita ya kita gak bisa layani kita berikan arahan dan penjelasan bahwa bpjs pasien bukan di puskesmas sail terkadang akan ada yang menerima dengan baik dan ada juga yang membantah yaa gmana namanya juga orang sakit kan bawaan nya emosiaan. Sikap kita sebagai pelayanan kesehatan tetap memberikan yang terbaik dan informasi yang baik terhadap pasien”.(Informan 2)

Persepsi petugas loket pendaftaran dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan di puskesmas sail tahun 2020.

Dari hasil wawancara dengan informan penelitian tentang persepsi petugas loket pendaftaran dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail. Tindakan yang petugas berikan dalam pelayanan kesehatan baik, mulai dari memanggil pasien saat pasien sudah mendapatkan nomor antrian, serta melakukan pendaftaran terhadap pasien yang akan berobat ke poli yang dituju. Hambatan dalam memberikan tindakan terhadap pelayanan pasien Ada. Hal ini berdasarkan wawancara sebagai berikut :

“persepsi petugas dalam memberikan tindakan pelayanan terhadap pasien itu baik yaa, karena

pasien yang melakukan pengobatan ke puskesmas kita layani semuanya baik itu pasien yang gawat darurat atau pun pengobatan rutin yang setiap minggu atau setiap bulan nya mereka berkunjung untuk meminta rujukan balik yang di bawa kerumah sakit. Nanti itu lebih lanjut nya kamu bisa Tanya kan kepada kak rike tentang tindakan yang mereka berikan di loket pendaftaran terhadap pasien”.(Informan 1)

“kalau tindakan pelayanan yang kakak berikan rasanya sudah cukup baik, karena setiap pasien yang datang ingin berobat di awal atau pun pasien gawat darurat itu kita dahulukan, untuk pasien yang gawat darurat pun kita lihat kondisinya apabila bisa di lakukan pengobatan di puskesmas rejosari akan kita layani disini, kalau misalnya pasien itu dinyatakan harus di tindak lanjuti kita bisa membawa nya kerumah sakit dengan ambulance puskesmas yang kita miliki. Rasanya untuk sikap dan tindakan yang kami berikan di puskesmas ini sudah cukup baik apabila pasien sesuai dengan prosedur yang berjalan di puskesmas ini”.(Informan 2)

PEMBAHASAN

Persepsi petugas loket pendaftaran tentang fungsi rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail tahun 2020.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi petugas loket pendaftaran tentang fungsi rekam medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas rejosari sudah cukup dimengerti oleh petugas kesehatan. Fungsi Dari rekam medis yang petugas kesehatan jalani di loket pendaftaran sudah cukup optimal walaupun belum sempurna di bagian rekam medis tersebut. Karena faktor utama petugas kesehatan bukan merupakan tenaga ahli dari perekam medis sendiri.

Penelitian ini sejalan dengan peraturan menteri kesehatan nomor 749a/MENKES/PER/XII/1989 tentang Rekam Medis dijelaskan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan, yang diperbarui dengan permenkes nomor 269/MENKES/PER/III/2008, tentang rekam medis menyatakan Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen pasien yang berisikan identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain dan sarana pelayanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta.

Menurut Huffnan Ek, 1992 Rekam Medis adalah rekaman atau catatan mengenai siapa, apa, mengapa, bilamana pelayanan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperolehnya serta memuat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan diagnosis dan pengobatan serta merekam hasilnya.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas bahwa persepsi petugas loket pendaftaran tentang Rekam Medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail berjalan dengan baik petugas mengetahui fungsi dari rekam medis yang mereka jalani selama pelayanan kesehatan di puskesmas sail, meskipun tidak sepenuhnya petugas ketahui tentang fungsi Rekam Medis tetapi Rekam Medis yang dijalani di loket pendaftaran Puskesmas sail tetap berjalan seperti biasanya.

Persepsi petugas loket pendaftaran tentang peran rekam medis dalam

memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas sail tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi dari petugas loket pendaftaran tentang peran Rekam Medis yang berjalan di loket pendaftaran puskesmas sail, peran Rekam Medis yang diketahui oleh petugas loket pendaftaran berjalan dengan baik, petugas menjalankan kinerja dalam pelayanan rekam medis di loket pendaftaran puskesmas rejosari mulai dari pasien datang dan mengambil nomor antrian, sampai pasien dipanggil ke loket yang dituju untuk melakukan pendaftaran menuju poli.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rusli, 2006 yang mengatakan peran rekam medis merupakan salah satu bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi. Di dalam rekam medis berisi data klinis pasien selama proses diagnosis dan pengobatan (treatment) oleh karena itu setiap kegiatan pelayanan (treatment) oleh karena itu setiap kegiatan pelayanan medis harus mempunyai rekam medis yang lengkap dan akurat.

Menurut Pamungkas, dkk, 2010 kegunaan utama Rekam Medis adalah sebagai bukti perjalanan penyakit pasien dan pengobatan yang telah diberikan, alat komunikasi diantara para tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kepada pasien, sumber informasi untuk riset dan pendidikan, serta sebagai sumber dalam pengumpulan statistic kesehatan, kegunaan Rekam Medis dapat ditinjau dari beberapa aspek yaitu aspek administrasi, aspek medis, aspek hukum, aspek keuangan, aspek pendidikan dan aspek dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas bahwa persepsi petugas loket pendaftaran tentang peran Rekam Medis dalam memberikan

pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail peran Rekam Medis yang dijalani di Loker pendaftaran sudah cukup baik tetapi tidak maksimal seperti yang dijelaskan oleh beberapa para ahli diatas, karena Petugas yang bekerja dibagian Loker pendaftaran maupun di bagian Rekam Medis sendiri bukan merupakan tenaga ahli dari profesi perekam medis melainkan dari bidang kesehatan lainnya.

Persepsi petugas loker pendaftaran tentang sikap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi petugas loker pendaftaran tentang sikap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail, sikap yang diberikan oleh petugas loker pendaftaran terhadap pasien yang akan melakukan pengobatan di Puskesmas tersebut sudah cukup baik, sikap petugas di bagian loker pendaftaran dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien baik, pasien diberikan arahan sesuai apa yang pasien butuhkan dan setiap loker memiliki tingkatan umur yang berbeda di loker Puskesmas sail tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tjiptono, (2000) yang menyatakan persepsi merupakan perlakuan yang melibatkan penafsiran melalui proses pemikiran tentang apa yang dilihat, dengar, alami, atau dibaca, sehingga persepsi sering mempengaruhi tingkah laku, percakapan serta perasaan seseorang. Persepsi yang positif akan mempengaruhi rasa puas seseorang dalam bentuk sikap dan perilakunya terhadap pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya persepsi negative akan ditunjukkan melalui kinerjanya.

Menurut Wudayatun (1999), persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan

menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar dan merasakan serta meraba (kerja indra) disekitar kita. Definisi ini persepsi adalah pengamatan yang merupakan hasil penglihatan, pendengaran, penciuman, serta pengalaman masa lalu atau yang sedang berjalan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas maka sikap yang diberikan oleh petugas kesehatan dibagian loker puskesmas sail terhadap pasien sudah cukup baik karena petugas melayani dengan sepenuh hati dan memberikan informasi arahan serta menjalankan tugas dengan baik agar terciptanya puskesmas sail yang ramah dalam pelayanan khusus nya bagian loker pendaftaran.

Persepsi petugas loker pendaftaran dalam memberikan tindakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi petugas loker pendaftaran dalam memberikan tindakan terhadap pasien di loker pendaftaran puskesmas Sail sudah baik, karena petugas memberikan pelayanan mulai dari pasien datang untuk mengambil nomor antrian ke poli yang dituju, lalu pasien melakukan pendaftaran di loker Puskesmas Sail, sampai pasien di tindak lanjuti pengobatan oleh dokter. Begitu juga pasien yang gawat darurat akan langsung ditangani oleh bagian IGD, apabila pasien luka berat maka pasien akan di rujuk ke Rumah sakit dan diantar oleh petugas dari Puskesmas Sail.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Brotosaputro (1997) yang menyatakan, puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya

dalam bentuk kegiatan pokok. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan layanan dengan tanggap. Pelayanan yang tanggap merupakan harapan setiap pasien dengan pelayanan yang cepat maka pasien akan semakin tertarik untuk berkunjung ke sarana pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas maka persepsi petugas loket pendaftaran dalam memberikan tindakan pelayanan di Puskesmas Sail sudah cukup baik, karena petugas memberikan tindakan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh puskesmas tersebut, pasien yang harus mendapatkan pelayanan secara langsung lebih di dahulukan terhadap petugas yang ada di bagian loket puskesmas sail maupun bagian IGD, tindakan yang dijalani petugas di bagian loket puskesmas juga sudah sesuai dengan teori yang ada, akan tetapi tidak semua berjalan maksimal karena petugas yang berada di loket tersebut merupakan tenaga ahli di bidang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta adanya teori yang mendukung maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi petugas loket pendaftaran tentang fungsi Rekam Medis dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Sail sudah cukup baik, petugas mengetahui fungsi dari Rekam Medis yang mereka jalani di loket pendaftaran tersebut, walaupun petugas yang berada di loket pendaftaran tidak merupakan bidang keahlian dari tenaga perekam medis tetapi petugas menjalankan kinerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan puskesmas tersebut.

2. Tentang peran Rekam Medis yang dijalankan di Puskesmas Sail, peran Rekam Medis tidak sepenuhnya berjalan optimal karena memiliki beberapa kendala yang petugas alami, peran Rekam Medis di unit kesehatan sangat penting, tetapi di puskesmas Sail sendiri petugas masih kurang memahami tentang peran dari Rekam Medis yang mereka jalani.
3. Persepsi petugas loket pendaftaran tentang sikap terhadap pelayanan sudah cukup baik, petugas melayani pasien dengan sepenuh hati tidak membandingkan antara pasien dengan pasien lainnya, arahan demi arahan diberikan kepada pasien yang membutuhkan informasi lebih lanjut di loket pendaftaran tersebut.
4. Persepsi petugas loket pendaftaran dalam memberikan tindakan, petugas yang berada di bagian loket pendaftaran memberikan tindakan pelayanan dengan cepat tetapi tepat, setiap pasien diberikan tindakan sesuai yang pasien butuhkan, apabila pasien yang sedang keadaannya harus membutuhkan pertolongan cepat maka petugas lebih mendahulukan pasien tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Azwar, A. (2007). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Buchari Lapau. (2015). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Pustaka OBOR.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Erlangga.

Crystalia, G. Ones. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan*

Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.

Departemen Kesehatan RI. (2007). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta.

Hasibuan. (2003). *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mumpun Sari. K. (2014) *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Bangrtayu Kota Semarang*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____ (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka

Cipta.

_____ (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pusat Promosi Kesehatan. (2004). *Kebijaksanaan Nasional Promosi Kesehatan Departemen Kesehatan RI*. Jakarta.

Priyoto. (2014). *Teori Sikap Dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha

Medika. Sudigdo, Sastroasmoro. & Sofyan Ismail. (2002). *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Sagung Seto.

Sudiharti, Solikhah. (2011). *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Perilaku Perawat*

Dalam Pembuangan Sampah Medis Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. (Online), Vol.6 No.1 (<https://unnes.ac.id/27906/>) diakses 26 Desember 2019.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik. (2009). Jakarta : Sinar Grafika.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). Jakarta : Sinar Grafika.

Wasistiono. (2003). *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.