

KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kepuasan Layanan Penyediaan
Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan
Metode CSI di RSUD Majalengka Tahun 2024**

HANA LUTHFIYAH SUGANDI

NIM: P2.06.37.1.21.010

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024**



KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**

Analisis Kepuasan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Metode CSI/ di RSUD Majalengka Tahun 2024

HANA LUTHFIYAH SUGANDI

NIM: P2.06.37.1.21.010

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Kepuasan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Metode *CSI* di RSUD Majalengka Tahun 2024”. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Penulis ingin menyampaikan bahwa terselesaikannya KTI ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hj. Erni Harleni, MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Bapak H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Petugas Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk kepentingan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk kepentingan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM, selaku Dosen Pembimbing / Ketua Penguji 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;

8. Ibu Suhartini, SKM, M.Kes, selaku Dosen Penguji 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
9. Ibu Elfi, S.ST, MPH, selaku Dosen Penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
10. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang berharga serta membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
11. Ayah, ibu dan adik penulis yang telah memberikan bantuan dukungan baik secara material maupun moral;
12. Sahabat-sahabat penulis yang telah membantu penulis untuk menumbuhkan rasa semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
13. Amelia Sevilla, selaku teman dekat penulis yang telah berjuang bersama di saat suka maupun duka pada saat berkuliah di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya; dan
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan KTI ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis nantikan demi kesempurnaan KTI ini.

Cirebon, 27 Oktober 2023

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024

HANA LUTHFIYAH SUGANDI

**ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PENYEDIAAN REKAM MEDIS
RAWAT JALAN BERDASARKAN METODE *CSI* DI RSUD MAJALENGKA
TAHUN 2024**

67 Hal, V Bab, 26 Tabel, 2 Gambar, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI (2008) mengenai SPM RS, waktu penyediaan RM pasien rawat jalan adalah kurang dari 10 menit. Namun, pada kenyataannya lama waktu pendistribusian RM rawat jalan sering melebihi batas yang ditentukan. Hal tersebut dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan petugas terhadap pelayanan RM, khususnya dalam layanan penyediaan RM rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji kepuasan petugas poli rawat jalan terkait layanan penyediaan RM rawat jalan di RSUD Majalengka pada tahun 2024.

Metode Penelitian: Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif *cross-sectional*, total sampel sebanyak 40 petugas poli rawat jalan.

Hasil Penelitian: Mayoritas jawaban responden pada tingkat kenyataan dan harapan adalah setuju dan sangat setuju. Nilai kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan adalah: dimensi *reliability* (-0,95); *responsiveness* (-0,91); *assurance* (-0,62); *empathy* (-0,63); dan *tangibles* (-0,72). Sedangkan nilai kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) adalah: dimensi *reliability* (76,18%); *responsiveness* (77,81%); *assurance* (79,84%); *empathy* (80,86%); dan *tangibles* (78,20%).

Simpulan: Gambaran umum kinerja layanan penyediaan RM rawat jalan dapat dikatakan sudah baik. Nilai kesenjangan atau *gap* untuk semua dimensi kualitas layanan bernilai negatif. Tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan untuk lima dimensi kualitas layanan berdasarkan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) diinterpretasikan semua puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kesenjangan Harapan dan Kenyataan, Layanan Penyediaan Rekam Medis, *CSI*

Daftar Pustaka: 41 (1964 – 2023)

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Department of Medical Record and Health Information
Study Program of Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2024**

HANA LUTHFIYAH SUGANDI

***ANALYSIS OF SATISFACTION WITH OUTPATIENT MEDICAL RECORDS
PROVISION SERVICES BASED ON THE CSI METHOD IN MAJALENGKA
REGIONAL HOSPITAL IN 2024***

67 Pages, V Chapters, 26 Table, 2 Images, 11 Enclosures

ABSTRACT

Background: Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia (2008) regarding Minimum Service Standards for Hospitals, the time for providing medical records for outpatients is less than 10 minutes. However, in reality the length of time for distribution of outpatient medical records often exceeds the specified limits. This can affect the quality of health services and staff satisfaction with medical records services, especially in outpatient medical records services. The aim of this research is to examine the satisfaction of outpatient polyclinic officers regarding the provision of outpatient medical records services at Majalengka Regional Hospital in 2024.

Methods: The method used is quantitative descriptive cross-sectional, with a total sample of 40 outpatient polyclinic officers.

Results: The majority of respondents answers at the level of reality and expectations were agree and strongly agree. The discrepancy or gap values between expectations and reality are: reliability dimension (-0.95); responsiveness (-0.91); assurance (-0.62); empathy (-0.63); and tangibles (-0.72). Meanwhile, the satisfaction scores of outpatient polyclinic officers with the service of providing outpatient medical records based on the CSI (Customer Satisfaction Index) method are: reliability dimension (76.18%); responsiveness (77.81%); assurance (79.84%); empathy (80.86%); and tangibles (78.20%).

Conclusion: The general description of the performance of outpatient medical record services can be said to be good. The gap value for all dimensions of service quality is negative. The level of satisfaction of outpatient polyclinic officers with the provision of outpatient medical records services for the five dimensions of service quality based on the CSI (Customer Satisfaction Index) method is interpreted as being all satisfied.

Keywords: Level of Satisfaction, Gaps in Expectations and Reality, Medical Records Provision Services, CSI

Bibliography: 41 (1964 – 2023)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Kepuasan Pelanggan	6
2. Kualitas Jasa (Layanan)	13
3. Manajemen Mutu Pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan...	19
B. Kerangka Teori.....	32
C. Kerangka Konsep.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Desain Penelitian.....	34

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel/Sampling.....	35
1. Populasi Penelitian	35
2. Sampel Penelitian.....	35
3. Teknik Sampel/Sampling	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional	37
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	39
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	39
1. Instrumen Penelitian.....	39
2. Cara Pengumpulan Data.....	41
H. Pengolahan Data	41
I. Analisis Data.....	42
J. Etika Penelitian	43
K. Keterbatasan Penelitian.....	44
L. Jalannya Penelitian.....	45
M. Jadwal Penelitian	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan.....	48
2. Analisis Nilai Kesenjangan atau <i>Gap</i> antara Harapan dan Kenyataan Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan	50
3. Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan dengan Menggunakan Perhitungan <i>CSI</i>	50
B. Pembahasan.....	58
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 2. <i>Illustration of The Entire Customer Satisfaction Index (CSI) Calculation</i> 9	
Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan	10
Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 ...	13
Tabel 5. Profil Indikator Pemberi Pelayanan Rekam Medis	26
Tabel 6. Profil Indikator Waktu Penyediaan DRM Pelayanan Rawat Jalan	27
Tabel 7. Profil Indikator Waktu Penyediaan DRM Pelayanan Rawat Inap	28
Tabel 8. Profil Indikator Kelengkapan Pengisian Rekam Medis 24 Jam Setelah Selesai Pelayanan.....	29
Tabel 9. Profil Indikator Kelengkapan Persetujuan Tindakan Kedokteran (<i>Informed Consent</i>) Setelah Mendapat Informasi yang Jelas	30
Tabel 10. Profil Indikator Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 11. Definisi Operasional.....	37
Tabel 12. Atribut Kuesioner (Angket) yang akan Diteliti dengan Menggunakan Metode <i>CSI</i>	40
Tabel 13. Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 14. Karakteristik Responden	48
Tabel 15. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Pada Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	49
Tabel 16. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pada Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Terhadap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	49
Tabel 17. Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan	50
Tabel 18. Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan Responden.....	51
Tabel 19. Perhitungan Skor Tingkat Harapan Responden	52
Tabel 20. <i>CSI</i> Pada Dimensi <i>Reliability</i>	52
Tabel 21. <i>CSI</i> Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 22. <i>CSI</i> Pada Dimensi <i>Assurance</i>	54
Tabel 23. <i>CSI</i> Pada Dimensi <i>Empathy</i>	54
Tabel 24. <i>CSI</i> Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	55
Tabel 25. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	56
Tabel 26. Tingkat Kepuasan Petugas Poli Rawat Jalan Terhadap Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Secara Umum.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	32
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner (Angket) Penelitian
- Lampiran 2. *Informed Consent* Penelitian
- Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Kuesioner (Angket)
- Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden Pada Tingkat Kenyataan
- Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden Pada Tingkat Harapan
- Lampiran 6. Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan Responden
- Lampiran 7. Perhitungan Skor Tingkat Harapan Responden
- Lampiran 8. Surat Pengantar Penelitian dari Badan Kesbangpol
- Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian dari RSUD Majalengka
- Lampiran 10. Form Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 11. Form Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah