

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut PP RI No. 32 Tahun 1996, petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan terbagi menjadi beberapa kelompok, yaitu petugas medis, keperawatan, gizi, kefarmasian, keterampilan fisik, kesehatan masyarakat dan keteknisian medis. Adapun salah satu petugas keteknisian medis adalah perekam medis.

Komunikasi beserta kerja sama antar petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan selalu terjaga supaya kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud. Salah satu di antaranya adalah hubungan antara petugas poli rawat jalan dengan perekam medis. Petugas poli rawat jalan dengan perekam medis akan saling berkomunikasi dan berkolaborasi untuk menjamin data rekam medis pasien terisi secara lengkap dan akurat. Selain itu, perekam medis juga bisa berkolaborasi dengan petugas non-kesehatan yang ada di rumah sakit.

Menurut SPM RS, waktu penyediaan RM pasien rawat jalan adalah kurang dari 10 menit (Kemenkes RI, 2008). 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.

Adanya perbedaan harapan dengan kenyataan (realisasi) kinerja yang dihasilkan ketika melakukan pelayanan akan menghasilkan kesenjangan. Kesenjangan kualitas layanan merupakan kesenjangan atau *gap* antara layanan yang semestinya diberikan dengan impresi pelanggan atas layanan nyata yang diberikan (Boulding dkk, 1993). Kualitas jasa/layanan dapat diukur menggunakan Analisis Kesenjangan (Muchsam, 2011).

Lima dimensi mutu kualitas pelayanan terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan

tangibles (penampilan) (Tjiptono & Chandra, 2011). Pengukuran tingkat kepuasan dapat didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Dalam penelitian Lubis dan Zebua (2019), didapatkan nilai *Servqual* bernilai negatif pada seluruh dimensi yang berarti pelanggan internal tidak puas dengan pelayanan yang sudah didapat dari penyedia jasa. Pelanggan internal melakukan perbandingan antara layanan yang sudah diterima dengan yang diharapkannya. Sedangkan hasil penelitian Purbobinuko dan Wurianing (2020) juga didapatkan nilai *Servqual* negatif pada seluruh dimensi, dengan adanya kesenjangan diperlukannya kebutuhan peningkatan layanan oleh petugas pelayanan penyediaan rekam medis.

Berdasarkan penelitian Fathoni & Akhmadi (2017) menunjukkan tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap layanan rekam medis ditinjau dari dimensi *tangibles* (50,00%), *reliability* (47,62%), *responsiveness* (40,48%), *assurance* (45,24%), dan *empathy* (42,86%). Kemudian penelitian Farizaan dan Miharti (2017) didapatkan permasalahan perihal keterlambatan dalam menyediakan dokumen rekam medis rawat jalan, yang diperjelas dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fatimah (2015) bahwa rerata lama dalam menyediakan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit TK. II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang yaitu 44,34 menit, serta terdapat dokumen rekam medis yang belum kembali dari ruang perawatan. Sedangkan di RSUD Majalengka belum pernah ada peneliti yang melakukan penelitian mengenai kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Berdasarkan Metode *CSI* di RSUD Majalengka Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah “Bagaimana kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) di RSUD Majalengka pada tahun 2024?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* di RSUD Majalengka pada tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja layanan penyediaan rekam medis rawat jalan di RSUD Majalengka tahun 2024.
- b. Menganalisis nilai kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan (realisasi) kinerja layanan penyediaan rekam medis rawat jalan yang dipersepsikan oleh petugas poli rawat jalan di RSUD Majalengka tahun 2024.
- c. Menganalisis tingkat kepuasan layanan penyediaan rekam medis rawat jalan dengan menggunakan perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)* di RSUD Majalengka tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan khusus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

Dapat mengetahui tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* di RSUD Majalengka pada tahun 2024 sehingga dapat dijadikan sarana untuk pengembangan penyelenggaraan layanan penyediaan rekam medis rawat jalan di rumah sakit tersebut agar menjadi lebih baik lagi.

2. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

- a. Dapat menjadi tolak ukur keberhasilan mahasiswa dalam memahami materi yang sudah dipelajari di kampus, serta sebagai referensi pembandingan teori yang telah diberikan dengan penelitian di rumah sakit secara langsung.

- b. Menambah referensi bagi akademik yang dapat digunakan sebagai sumber pembelajaran bagi mahasiswa.
3. Manfaat bagi Peneliti

Sebagai bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan dan wadah dalam pengimplementasian konsep teori dengan riset di rumah sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Zakharias Kurnia Purbobinuko dan Riska Wurianing	Analisis Kepuasan dengan Metode <i>CSI</i> dan <i>IPA</i> Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, <i>cross sectional</i> sebagai rancangan penelitian.	Terdapat dua macam variabel penelitian, yang meliputi variabel bebas, yaitu lima dimensi kualitas, terdiri atas; <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (kepastian), <i>empathy</i> (empati) dan <i>tangibles</i> (penampilan). Kemudian variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan perawat dan dokter di poliklinik.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terletak pada salah satu metode pengukuran kepuasan, jumlah variabel bebas, waktu dan tempat penelitian.
Atma Deharja, Fitriana Putri, dan Ludvi Oktaviotika Nasikhatul Ikawang	Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan dengan Metode <i>SERVQUAL</i> , <i>CSI</i> , dan <i>IPA</i> di Klinik dr. M. Suherman	Metode deskriptif dengan teknik analisis kuantitatif.	Terdapat dua macam variabel penelitian, yang meliputi variabel bebas, yaitu lima dimensi kualitas, terdiri atas; <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (kepastian), <i>empathy</i> (empati) dan <i>tangibles</i> (penampilan). Kemudian variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terletak pada salah satu metode pengukuran kepuasan, jumlah variabel bebas, responden (variabel terikat), waktu dan tempat penelitian.

Hasya Milati Hanifah dan Bambang Wahyono	Analisis Deskriptif Kepuasan Perawat Terhadap Mutu Layanan Rekam Medis	Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Terdapat dua macam variabel penelitian, yang meliputi variabel bebas, yaitu lima dimensi kualitas, terdiri atas; <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (kepastian), <i>empathy</i> (empati) dan <i>tangibles</i> (penampilan). Kemudian variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan perawat yang berhubungan dengan unit rekam medis.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terletak pada jumlah variabel bebas, waktu dan tempat penelitian.
Ahmad Farizaan dan Rawi Miharti	Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang	Metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Terdapat dua macam variabel penelitian, yang meliputi variabel bebas, yaitu lima dimensi kualitas, terdiri atas; <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (kepastian), <i>empathy</i> (empati) dan <i>tangibles</i> (penampilan). Kemudian variabel terikat, yaitu tingkat kepuasan perawat bagian poliklinik.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terletak pada salah satu metode pengukuran kepuasan, jumlah variabel bebas, waktu dan tempat penelitian.