

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

^{1*}Hana Luthfiyah Sugandi, ²Totok Subianto, ³Suhartini, ⁴Elfi

^{1*}Mahasiswa Prodi D-III RMIK Cirebon Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

^{2,3,4}Dosen Prodi D-III RMIK Cirebon Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Indonesia

Korespondensi E-mail: hanaluthfiyah30@gmail.com

ABSTRAK

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 yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif *cross-sectional*, total sampel sebanyak 40 petugas poli rawat jalan. 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%). 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

ABSTRACT

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. The method used is quantitative descriptive *cross-sectional*, with a total sample of 40 outpatient polyclinic officers. The majority of respondents answered at the level of reality and expectations were agreed and strongly agreed. 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%). 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

Pendahuluan

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 keteknisan medis. Adapun salah satu petugas keteknisan medis adalah perekam medis.

Komunikasi beserta kerjasama 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/pelayanan dapat diukur menggunakan Analisis Kesenjangan (Muchsam, 2011).

Lima dimensi mutu kualitas layanan antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Tjiptono & Chandra, 2011). Pengukuran tingkat kepuasan dapat didasarkan pada lima dimensi mutu kualitas layanan.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka lebih lanjut dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang kinerja pelayanan penyediaan RM rawat jalan, kemudian menganalisis nilai kesenjangan atau *gap* antara harapan dan kenyataan (realisasi) kinerja layanan penyediaan RM rawat jalan yang dipersepsikan oleh petugas poli rawat jalan, serta menganalisis tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) di RSUD Majalengka pada tahun 2024.

Metode

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif *cross-sectional*. Teknik sampling menggunakan *Total Sampling* dimana seluruh populasi dijadikan sampel, yaitu semua petugas poli rawat jalan di poliklinik rawat jalan RSUD Majalengka yang berjumlah 40 orang. Variabel penelitian ada dua jenis, yaitu variabel terikat dan bebas. Variabel terikat yaitu kepuasan petugas poli rawat jalan di poliklinik rawat jalan RSUD Majalengka. Sedangkan variabel bebas yaitu lima dimensi kualitas layanan (meliputi: *reliability*; *responsiveness*; *assurance*; *empathy*; dan *tangibles*), harapan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan, kinerja perekam medis dalam melakukan layanan penyediaan RM rawat jalan, dan kesenjangan kualitas layanan penyediaan RM rawat jalan.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data tingkat kepuasan layanan penyediaan RM rawat jalan adalah kuesioner (angket). Kuesioner (angket) terdiri dari 2 bagian, yaitu Harapan dan Kenyataan yang mencakup pernyataan-pernyataan mengenai lima dimensi kualitas layanan untuk menilai tingkat kepuasan. Skala *likert* diterapkan dalam penelitian ini. Pernyataan dalam kuesioner (angket) terdiri dari 2 jenis, yaitu pernyataan positif dan negatif.

Cara pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner (angket) kepada seluruh responden (petugas poli rawat jalan) yang kontak dengan petugas RM pada saat petugas RM melakukan layanan penyediaan RM rawat jalan. Tahapan pengolahan data terdiri dari proses menyunting, proses pemberian kode, perhitungan skor, tabulasi, dan interpretasi. Analisis univariat berbasis metode *CSI* digunakan dalam penelitian ini. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan atau menjelaskan masing-masing variabel yang diteliti beserta karakteristiknya.

Hasil

Populasi penelitian adalah petugas poli rawat jalan di poliklinik rawat jalan RSUD Majalengka yang berjumlah 40 orang. Responden terdiri dari perawat, bidan, dan fisioterapis poliklinik rawat jalan. Karakteristik responden (petugas poli rawat jalan) diuraikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Indicators	Jumlah Responden (n=40)	Persentase Responden
Jenis Kelamin	Laki-laki	11	27,5%
	Perempuan	29	72,5%
	Total	40	100%
Usia	< 30 tahun	3	7,5%
	30-50 tahun	23	57,5%
	> 50 tahun	14	35%
	Total	40	100%
Jabatan	Perawat	27	67,5%
	Bidan	4	10%
	Fisioterapis	9	22,5%
	Total	40	100%
Masa Kerja	< 5 tahun	4	10%
	6-10 tahun	7	17,5%
	11-15 tahun	7	17,5%
	16-20 tahun	12	30%
	> 21 tahun	10	25%
	Total	40	100%
Jenjang Pendidikan	D III	25	62,5%
	D IV / S1	15	37,5%
	Total	40	100%

Sumber: Data Primer 2024

Gambaran Umum Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan

Gambaran umum kinerja layanan penyediaan RM rawat jalan di RSUD Majalengka berdasarkan tingkat kenyataan dan harapan terhadap lima dimensi kualitas layanan digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan dan Harapan Pada Kinerja Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Terhadap Lima Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Jawaban				
	Tidak Setuju %	Kurang Setuju %	Cukup Setuju %	Setuju %	Sangat Setuju %
Kenyataan					
<i>Reliability</i>	0,5	28	21,5	48	2
<i>Responsiveness</i>	7	24	23,5	40	5,5
<i>Assurance</i>	6	29	15,5	41	8,5
<i>Empathy</i>	5,5	24	13,5	45	12
<i>Tangibles</i>	2	31	14,5	49	3,5
Harapan					
<i>Reliability</i>	32	8	0	16	44
<i>Responsiveness</i>	35	5	0	15	45
<i>Assurance</i>	25	15	0	24	36
<i>Empathy</i>	25	15	0	18	42
<i>Tangibles</i>	25	15	0	22	38

Sumber: Data Primer 2024

Analisis Nilai Kesenjangan atau Gap Antara Harapan dan Kenyataan

Nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dipersepsikan oleh petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan digambarkan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan

Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap
<i>Reliability</i>	3,81	4,76	-0,95
<i>Responsiveness</i>	3,89	4,80	-0,91

<i>Assurance</i>	3,99	4,61	-0,62
<i>Empathy</i>	4,04	4,67	-0,63
<i>Tangibles</i>	3,91	4,63	-0,72

Sumber: Data Primer 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan adalah -0,62 (terkecil) sampai -0,95 (terbesar), dimana harapan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) di poliklinik rawat jalan RSUD Majalengka mempunyai nilai yang lebih tinggi dibanding nilai kenyataan yang dirasakan.

Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan dengan Menggunakan Perhitungan *CSI (Customer Satisfaction Index)*

Berikut tabel rekapitulasi nilai kepuasan layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan.

Tabel 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Kenyataan	Harapan	Nilai Kepuasan	Interpretasi
<i>Reliability</i>	3,81	4,76	76,18%	Puas
<i>Responsiveness</i>	3,89	4,80	77,81%	Puas
<i>Assurance</i>	3,99	4,61	79,84%	Puas
<i>Empathy</i>	4,04	4,67	80,86%	Puas
<i>Tangibles</i>	3,91	4,63	78,20%	Puas

Sumber: Data Primer 2024

Tabel di atas menggambarkan bahwa nilai kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan diinterpretasikan puas berkisar antara 76,18% sampai 80,86%, dimana nilai kepuasan terendah adalah dimensi *reliability*, sedangkan nilai kepuasan tertinggi adalah dimensi *empathy*.

Adapun nilai kepuasan petugas poli rawat jalan terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan menggunakan perhitungan *CSI* secara umum adalah 78,57%, dimana nilai tersebut dapat dikategorikan baik (puas).

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1, didapatkan data bahwa karakteristik responden menurut jenis kelamin terdapat 72,5% responden berjenis kelamin perempuan, sedangkan hanya sebesar 27,5% responden yang berjenis kelamin laki-laki. Kemudian menurut kelompok usia, paling tinggi berusia 30-50 tahun adalah 57,5%, sedangkan paling rendah berusia ≤ 30 tahun adalah 7,5%. Menurut jabatan, 67,5% responden adalah perawat, 10% responden adalah bidan, dan 22,5% responden adalah fisioterapis. Mayoritas responden menjalani masa kerja 16-20 tahun yaitu 30% dan hanya 10% responden yang sudah menjalani masa kerja selama < 5 tahun. Berdasarkan jenjang pendidikan, terdapat 62,5% responden lulusan D III, dan 37,5% responden lulusan D IV / S1.

Lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* di RSUD Majalengka antara lain dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011) yang mengatakan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas jasa yang diurutkan menurut kepentingannya, yaitu *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Dimensi *reliability* (keandalan) diwakilkan oleh 5 atribut, yaitu ketepatan waktu petugas RM, petugas RM melayani tanpa keliru, petugas RM selalu bersedia saat dibutuhkan, ketelitian petugas RM, dan petugas RM melayani sesuai dengan SOP. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) diwakilkan oleh 5 atribut, yaitu ketanggapan petugas RM, kecepatan dan ketepatan petugas RM, respons petugas RM pada saat menerima keluhan, kesiapan petugas RM dalam membantu masalah, dan kesigapan petugas RM dalam mencari solusi permasalahan.

Kemudian, dimensi *assurance* (kepastian) diwakilkan oleh 5 atribut, yaitu petugas RM yang dapat dipercaya, petugas RM yang profesional, petugas RM yang sopan dan santun, penyampaian informasi yang jelas dan baik dari petugas RM, dan petugas RM yang tidak membiarkan petugas lain menunggu sangat lama terkait penyediaan RM. Lalu, dimensi *empathy* (empati) diwakilkan oleh 5

atribut, yaitu petugas RM yang perhatian, petugas RM yang memberikan kemudahan dalam akses pelayanan, kesediaan petugas RM saat dibutuhkan, petugas RM yang selalu menanyakan kebutuhan petugas lain, dan petugas RM yang dapat berkomunikasi efektif.

Selanjutnya, dimensi *tangibles* (penampilan) diwakilkan oleh 5 atribut, yaitu letak ruang penyimpanan dokumen RM strategis, ruang penyimpanan dokumen RM luas, petugas RM berpenampilan rapi, dokumen RM rapi dan lengkap, dan penyediaan RM didukung dengan sistem informasi RM.

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan informasi bahwa mayoritas jawaban responden (petugas poli rawat jalan) pada tingkat kenyataan dan harapan adalah setuju dan sangat setuju. Berdasarkan hal tersebut, maka distribusi jawaban responden (petugas poli rawat jalan) atas kenyataan dan harapan dari semua pernyataan terkait lima dimensi kualitas pelayanan sudah baik (puas). Hal ini sesuai dengan penelitian Achmad Yudha Pangestu (2013), yang menyebutkan apabila distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban setuju atau sangat setuju maka kenyataan dan harapan atribut dimensi kualitas layanan yang diterima sudah memadai atau baik.

Berdasarkan Tabel 3, nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dipersepsikan oleh petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan di RSUD Majalengka yang terbesar berada pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu -0,95, sedangkan nilai kesenjangan yang terkecil berada pada dimensi *assurance* (kepastian) yaitu -0,62. Nilai kesenjangan atau *gap* untuk semua dimensi kualitas layanan bernilai negatif, hal itu menunjukkan bahwa petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) menilai layanan penyediaan RM rawat jalan belum berkualitas dan belum memuaskan. Sebagaimana menurut Parasuraman dkk (1988), yang menyatakan apabila kesenjangan bernilai negatif (persepsi kurang dari harapan) maka layanan dinyatakan belum berkualitas dan belum memuaskan. Sedangkan nilai kesenjangan yang kecil artinya memiliki kinerja layanan yang lebih bagus dibandingkan nilai kesenjangan yang besar.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) pada Tabel 4 adalah 76,18% dan diinterpretasikan puas. Artinya, petugas RM pada dimensi ini telah dinilai sanggup memberikan layanan penyediaan RM rawat jalan secara andal dan akurat. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), reliabilitas (*reliability*) berhubungan dengan perusahaan yang mampu memberi pelayanan yang benar dan akurat sesuai rentang waktu yang sudah disepakati.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada Tabel 4 adalah 77,81% dan diinterpretasikan puas. Artinya, petugas RM pada dimensi ini telah dinilai sanggup memberikan layanan penyediaan RM rawat jalan secara cepat dan tepat. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan karyawan yang mampu dan bersedia membantu pelanggan serta memberi *feedback* atas tuntutan pelanggan, kemudian memberitahukan kapan jasa diberikan, dan memberikan jasa dengan tepat sasaran.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan dimensi *assurance* (kepastian) pada Tabel 4 adalah 79,84% dan diinterpretasikan puas. Artinya, petugas RM pada dimensi ini sudah dinilai mampu menumbuhkan kepercayaan petugas poli rawat jalan pada saat memberikan layanan penyediaan RM rawat jalan. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), jaminan (*assurance*) adalah sikap petugas yang dapat menciptakan kepercayaan, rasa aman dan nyaman bagi para pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) pada Tabel 4 adalah 80,86% dan diinterpretasikan puas. Artinya, petugas RM pada dimensi ini sudah dinilai mampu memberikan perhatian kepada petugas poli rawat jalan pada saat memberikan layanan penyediaan RM rawat jalan. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), empati (*empathy*) bermakna bahwa perusahaan mengetahui permasalahan yang dialami pelanggan, lalu mengedepankan kebutuhan pelanggan, serta memberi perhatian khusus untuk pelanggan.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan dimensi *tangibles* (penampilan) pada Tabel 4 adalah 78,20% dan diinterpretasikan puas. Artinya, dimensi ini sudah dinilai mampu memiliki fasilitas, perlengkapan, dan material yang baik dan menarik untuk menunjang kegiatan layanan penyediaan RM rawat jalan. Sebagaimana menurut Tjiptono dan Chandra (2011), bukti fisik (*tangibles*) berhubungan dengan fasilitas, perlengkapan dan material, serta tampilan petugas perusahaan yang mampu menciptakan daya tarik.

Jadi, hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan

pada Tabel 4 diinterpretasikan semua puas. Hal tersebut dapat terjadi karena nilai kepuasan lima dimensi kualitas layanan semuanya berada pada rentang angka 66% - 80,99%. Sebagaimana menurut Widodo & Sutopo (2018), yang menyatakan bahwa kriteria tingkat kepuasan "Puas" adalah berada pada nilai 66% - 80,99%.

Selain itu, hasil perhitungan tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan dengan menggunakan perhitungan *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) secara umum menyatakan baik (puas), yaitu 78,57%. Hal ini sejalan dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 yang menyatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan bernilai "Baik" adalah jika nilai kepuasan berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) sekitar 76,61 – 88,30 dengan Mutu Pelayanan bernilai "B".

Simpulan dan Saran

Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) maka kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Gambaran umum kinerja layanan penyediaan RM rawat jalan dilihat dari distribusi jawaban responden atas kenyataan dan harapan dari semua pernyataan terkait lima dimensi kualitas layanan di RSUD Majalengka pada tahun 2024 dapat dikatakan sudah baik (puas).
2. Nilai *gap* antara harapan dan kenyataan yang dipersepsikan oleh petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan di RSUD Majalengka pada tahun 2024 adalah sebagai berikut: dimensi *reliability* (-0,95); *responsiveness* (-0,91); *assurance* (-0,62); *empathy* (-0,63); dan *tangibles* (-0,72). Nilai *gap* yang paling kecil berada pada dimensi *assurance*, sedangkan nilai *gap* yang paling besar berada pada dimensi *reliability*. Nilai *gap* untuk semua dimensi kualitas layanan bernilai negatif, artinya petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) menilai bahwa layanan penyediaan RM rawat jalan masih belum sepenuhnya memuaskan.
3. Tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan dengan menggunakan metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*) di RSUD Majalengka pada tahun 2024 adalah sebagai berikut: dimensi *reliability* (76,18%); *responsiveness* (77,81%); *assurance* (79,84%); *empathy* (80,86%); dan *tangibles* (78,20%). Tingkat kepuasan terendah berada pada dimensi *reliability*, sedangkan tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi *empathy*. Nilai kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan untuk lima dimensi kualitas layanan diinterpretasikan semua puas. Selain itu, tingkat kepuasan petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) terhadap layanan penyediaan RM rawat jalan secara umum sebesar 78,57% juga dapat diinterpretasikan baik (puas).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka penulis menyarankan kepada Kepala Unit Rekam Medis untuk lebih mengawasi, bertanggung jawab dan melakukan pembinaan terhadap petugas RM, kemudian mengadakan kegiatan pelatihan bagi petugas RM untuk peningkatan kualitas layanan, serta dilakukan evaluasi kinerja petugas RM secara rutin atau berkala agar kualitas petugas RM dalam melakukan layanan penyediaan RM rawat jalan dapat menjadi lebih baik lagi. Selain itu, peran Sub Komite Medis juga sangat penting sehingga harus ditingkatkan agar menjadi media komunikasi yang baik antar petugas layanan, kemudian saling mengawasi satu sama lain, serta memberi masukan yang positif, sehingga nantinya petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) bisa berkomunikasi lebih efektif dengan petugas RM. Jika komunikasi antara petugas poli rawat jalan (perawat, bidan dan fisioterapis) dengan petugas RM sudah lebih efektif, tentunya penyelenggaraan layanan penyediaan RM rawat jalan akan menjadi lebih baik dan lebih berkualitas.

Daftar Pustaka

- Boulding dkk. (1993). A Dynamic Process Model of Servqual: Form Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 7-27.
- Kemendes RI. (2008). *KMK RI No. 129 Tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit*. Jakarta.
- Muchsam, Y. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan. *Seminar Nasional Aplikasi TI (SNATI)*.
- Pangestu, A. Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Pemerintah Indonesia. (1996). *PP RI No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta.

- Permenpanrb RI. (2017). *Permenpan Rb No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Servqual and Satisfaction, ed. 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode CSI untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model. *Jurnal Informatika Upgris*, 38–45.