

Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analysis* di RSU Muhammadiyah Ponorogo

Estu Wurdiani

Program Studi Perekam Medik dan Informatika Kesehatan, STIKes Buana Husada Ponorogo;

Ike Sureni

STIKes Buana Husada Ponorogo

Ani Rosita

STIKes Buana Husada Ponorogo

ABSTRACT

Medical record units in health care institutions such as hospitals must be able to maintain and improve service quality. One of the medical record service users is internal customers, including nurses. This study aims to determine the quality of medical record services in terms of the level of internal customer satisfaction, in the form of descriptive research. The subjects of this study were 44 nurses selected by purposive sampling technique. Data were analyzed using the servqual method with the gap = -1.604979; and importance-performance analysis with 4 aspects in quadrant I, 9 aspects in quadrant II, 5 aspects in quadrant III and 3 aspects in quadrant IV. The solution to overcome this problem is to prioritize the improvement of service aspects in quadrant I.

Keywords: *service quality, medical record, internal customer, servqual, importance-performance analysis*

ABSTRAK

Unit rekam medis di institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu pengguna jasa pelayanan rekam medis adalah pelanggan internal, termasuk perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rekam medis ditinjau dari tingkat kepuasan pelanggan internal, berupa penelitian deskriptif. Subyek penelitian ini adalah 44 perawat yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode service quality dengan kesenjangannya = -1,604979; dan importance-performance analysis dengan 4 aspek di kuadran I, 9 aspek di kuadran II, 5 aspek di kuadran III dan 3 aspek di kuadran IV. Solusi untuk mengatasi masalah ini adalah dengan memprioritaskan perbaikan pelayanan aspek-aspek di kuadran I.

Kata kunci: mutu pelayanan, rekam medis, pelanggan internal, *servqual*, *importance-performance analysis*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini banyak instansi yang berkembang di Indonesia, seperti rumah sakit. Untuk menjaga konsistensinya, rumah sakit perlu melakukan peningkatan mutu layanan kesehatan secara terus menerus. Berdasarkan studi pendahuluan dalam pengambilan data awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 4 Desember 2017 di RSU Muhammadiyah Ponorogo untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan unit rekam medis dengan cara melakukan wawancara terhadap 2 perawat. Hasil wawancara menyatakan bahwa perawat kurang puas terhadap mutu layanan unit rekam medis. Penyebab dari hal tersebut yaitu dikarenakan ketidaktepatan waktu penyediaan rekam medis, bahkan ada rekam medis yang belum ditemukan sampai jam pelayanan rawat jalan habis, sensus harian yang dikerjakan oleh perawat rawat inap sendiri, sarana komunikasi yang dianggap kurang karena dalam permintaan rekam medis harus melalui telepon belum adanya sebuah aplikasi yang langsung terhubung dari unit rekam medis ke unit rawat inap.

Dampak dari permasalahan tersebut yaitu kegiatan pelayanan kesehatan menjadi terhambat karena harus menunggu rekam medis disediakan. Untuk meningkatkan kualitas layanan unit rekam medis, maka dilakukan penelitian dengan menganalisa kualitas pelayanan unit rekam medis menggunakan metode *servqual* dan *importance-performance analysis* (IPA) agar mengetahui aspek-aspek-aspek yang harus segera ditingkatkan kualitas pelayannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif. Lokasi penelitian di RSU Muhammadiyah Ponorogo. Populasi penelitian ini adalah semua perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo dengan sampel 44 orang perawat yang berhubungan dengan layanan unit rekam medis. Data yang digunakan yaitu menggunakan data yang diperoleh langsung dari responden atau jenis data primer dan kemudian dianalisa menggunakan metode *ServQual* dan *Importance-Performance Analysis*.

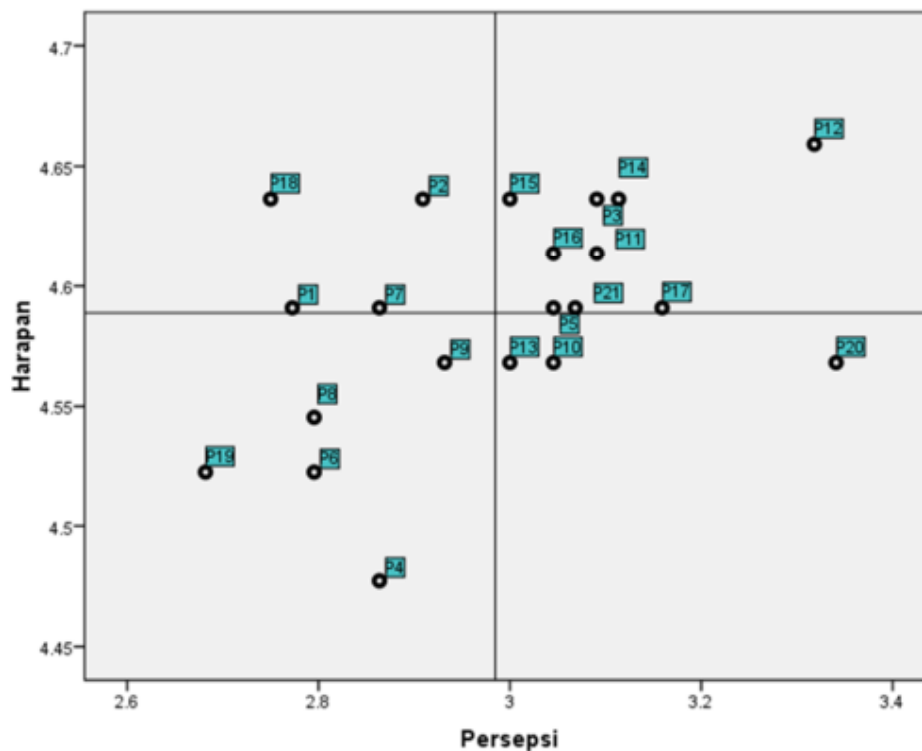
HASIL

Analisa Mutu Layanan Rekam Medis Menggunakan Metode *Servqual*

Tabel 1. Mutu layanan unit rekam medis menggunakan metode *Servqual*

Indikator		Aspek	Harapan	Persepsi	Gap
<i>Reliability</i>	P1	Dapat menyediakan rekam medis tepat waktu	4,590909	2,772727	-1,818182
	P2	Dapat diandalkan dalam menangani masalah tentang pelayanan rekam medis	4,636364	2,909091	-1,727273
	P3	Menyediakan rekam medis dengan benar dan tepat	4,636364	3,090909	-1,545455
	P4	Memberikan pelayanan sesuai tugasnya	4,477273	2,863636	-1,613637
	P5	Siap dalam membantu mencarikan rekam medis yang dibutuhkan	4,590909	3,045455	-1,545454
<i>Responsiveness</i>	P6	Tanggap bila ada rekam medis yang belum tersedia	4,522727	2,795455	-1,727272
	P7	Cepat dan tepat dalam menyediakan rekam medis	4,590909	2,863636	-1,727273
	P8	Berupaya dalam membantu menyelesaikan masalah terkait rekam medis	4,545455	2,795455	-1,750000
	P9	Tanggap dan merespon segera keluhan perawat tentang pelayanan rekam medis	4,568182	2,931818	-1,636364
<i>Assurance</i>	P10	Dapat dipercaya menjaga keamanan dan kelengkapan rekam medis	4,568182	3,045455	-1,612727
	P11	Memberikan pelayanan dengan profesional	4,613636	3,090909	-1,522727
	P12	Memberikan pelayanan dengan sopan	4,659091	3,318182	-1,340909
	P13	Menyampaikan informasi terkait rekam medis dengan baik	4,568182	3,000000	-1,568182
<i>Empathy</i>	P14	Memberikan perhatian kepada perawat saat bekerja	4,636364	3,113636	-1,522728
	P15	Sungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan perawat tentang pelayanan rekam medis	4,636364	3,000000	-1,636364
	P16	Kemudahan dalam permohonan akses pelayanan	4,613636	3,045455	-1,568181
	P17	Pelayanan selalu bersedia di tempat saat dibutuhkan	4,590909	3,159091	-1,431818
<i>Tangible</i>	P18	Penggunaan teknologi yang modern dalam menunjang pelayanan	4,636364	2,750000	-1,886364
	P19	Fasilitas yang menarik	4,522727	2,681818	-1,840909
	P20	Petugas berpenampilan rapi, seragam sesuai hari	4,568182	3,340909	-1,227273
	P21	Desain rekam medis yang menarik dan mudah diisi	4,590909	3,068182	-1,522727
Rata-rata			4,589827	2,984848	-1,604979

Analisa Mutu Layanan Unit Rekam Medis Menggunakan Metode IPA



Gambar 1. Diagram mutu layanan rekam medis menggunakan metode IPA

PEMBAHASAN

Analisa mutu layanan unit rekam medis menggunakan metode *servqual*

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *servqual* dari 21 aspek, rata-rata skor harapan sebesar 4,589827 dan skor persepsi 2,984848 sehingga memperoleh nilai hasil kesenjangan yang sangat tinggi dan bernilai negatif yaitu (-1,604979). Jika dilihat dari hasil pengolahan data menggunakan metode ini, nilai *gap* tertinggi adalah aspek ke-18 yaitu penggunaan teknologi informasi modern untuk menunjang pelayanan rekam medis. Sedangkan nilai *gap* terkecil adalah aspek ke-20 yaitu petugas berpenampilan rapi dan seragam sesuai hari.

Masalah ini dapat diatasi dengan meningkatkan kinerja layanan unit rekam medis supaya dapat memenuhi harapan pelanggan internal, terutama aspek yang memiliki nilai *gap* paling tinggi yaitu terkait penggunaan teknologi informasi modern untuk menunjang pelayanan.

Analisa mutu layanan unit rekam medis menggunakan metode *importance-performance analysis*

Dari diagram kartesius diatas ada 4 aspek yang ada di kuadran I yang berarti harus ditingkatkan mutu pelayanannya karena nilai harapan sangat tinggi sedangkan nilai kinerjanya rendah yaitu dapat menyediakan rekam medis tepat waktu, dapat diandalkan dalam menangani masalah tentang pelayanan rekam medis, cepat dan tepat dalam menyediakan rekam medis dan penggunaan teknologi yang modern dalam menunjang pelayanan. Di kuadran II ada 9 aspek yang berarti harus dipertahankan mutu pelayanannya karena nilai harapan yang tinggi diimbangi dengan nilai kinerja yang tinggi pula yaitu mengenai menyediakan rekam medis dengan benar dan tepat, siap dalam membantu mencarikan rekam medis yang dibutuhkan, memberikan pelayanan dengan profesional, memberikan pelayanan dengan sopan, memberikan perhatian kepada perawat saat bekerja, sungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan perawat tentang pelayanan rekam medis, kemudahan dalam permohonan akses pelayanan, selalu bersedia di tempat saat dibutuhkan dan desain rekam medis yang menarik dan mudah diisi. Di kuadran III terdapat 5 aspek yang berarti dapat dikurangi prioritasnya karena nilai harapan dan kinerja yang sama-sama rendah yaitu memberikan pelayanan sesuai tugasnya, tanggap bila ada rekam medis yang belum tersedia, berupaya dalam membantu menyelesaikan masalah terkait rekam medis, tanggap dan

merespon segera keluhan perawat tentang pelayanan rekam medis dan fasilitas yang menarik. Di kuadran IV terdapat 3 aspek yang berarti dapat diabaikan prioritas perbaikannya karena nilai harapan yang rendah sedangkan kinerjanya dianggap berlebihan yaitu mengenai hal dapat dipercaya menjaga keamanan dan kelengkapan rekam medis, menyampaikan informasi terkait rekam medis dengan baik dan petugas berpenampilan rapi, seragam sesuai hari.

Dilihat dari aspek yang berada di keempat kuadran, maka layanan rekam medis yang paling baik mutu pelayanannya adalah indikator *emphaty* karena banyak aspek yang termasuk indikator ini yang berada di kuadran II.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mutu pelayanan unit rekam medis berdasarkan kepuasan pelanggan internal menghasilkan nilai negatif (-). Aspek yang memiliki nilai *gap* paling tinggi adalah aspek ke-18 yaitu penggunaan teknologi yang modern dalam menunjang pelayanan. Sedangkan yang nilai *gap*-nya terendah adalah aspek ke-20 yaitu petugas berpenampilan rapi, seragam sesuai hari. Sedangkan hasil pengolahan data menggunakan metode *importance-performance analysis* terdapat 4 aspek yang berada di kuadran I, 9 aspek yang berada di kuadran II, 5 aspek di kuadran III dan 3 aspek di kuadran IV.

Untuk meningkatkan mutu layanan unit rekam medis, maka perlu dilakukan perbaikan terutama pada aspek yang memiliki nilai *gap* paling tinggi dan aspek-aspek yang berada di kuadran I.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad R. Kepuasan Perawat Bagian Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tk.II 04.05.01 Dr. Soedjono Magelang. 2016;1(2).
2. Arikunto. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta; 2007.
3. Arizona, et al. Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment. 2014;2(1).
4. Budi SC. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta: Quantum Sinergis Medis; 2011.
5. Faiqatul, et al. Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik dengan Metode Servqual dan IPA. 2014;14(1).
6. Hatta. Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia; 2008.
7. Lapau B. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia; 2015.
8. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta; 2010.
9. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2016.
10. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/PER/III/2008. Jakarta: Kemenkes RI; 2008.
11. Pohan Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2017.
12. Rustiyanto. Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2010.
13. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta; 2016.
14. Tjiptono F. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2016.
15. Pemerintah RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Pemerintah RI; 2009.
16. Wijaya T. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks; 2018.