

# Jurnal/prosiding

*by* Nugroho Setyo Wibowo

---

**Submission date:** 13-Jun-2023 08:14PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2115241052

**File name:** 9-Analisis\_Mutu\_Layanan\_Unit\_Rekam\_Medik.pdf (510.03K)

**Word count:** 3957

**Character count:** 21921

11  
**ANALISIS MUTU LAYANAN UNIT REKAM MEDIS BERDASARKAN  
KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT DI RSD KALISAT JEMBER**

Ayu Widya Arizona<sup>1)</sup>, Nugroho Setyo Wibowo<sup>2)</sup>, Dian Damayanti<sup>3)</sup>  
Program Studi Rekam Medik , Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember  
ayuwidyaarizona@yahoo.com<sup>1)</sup>, nugie.informatics@gmail.com<sup>2)</sup>, dr\_dianadimulya@yahoo.co.id<sup>3)</sup>

**ABSTRACT**

URM (Unit Rekam Medis) is one the healthy facilities headed by medical record chief. The head of medical record has the authority to manage everything related to URM. RSD Kalisat is one of state hospitals in Jember which has a vision as the pioneer hospital with the best quality and reachable for everyone. The quality of URM plays important role to support the quality of the hospital. One of the ways to measure the quality of URM is by using quality and quality function deployment method. This research is aimed to get the information about the quality service of medical record based on internal patient satisfactory in medical record at RSD kalisat by using quality and Quality Function Deployment (QFD). From the result of the analysis, we have conclusion as the following: 1) There are some variables influence the quality service of five dimension, such as: the strategic place of URM building from the ambulatory care, the strategic place of URM building from the long term care, the storage room of medical record equipment, the number of employments, communication service, the rapidity of medical record file, the accuracy of medical record, the appropriateness of the information, medical record employee readiness, the accuracy of taking off the medical record file, the employee friendliness, the safety of medical record, the attitude of the employee dealing with the nurse. 2) The satisfactory of nurse toward to URM service is good enough. 3) The expectation of "communication" with high score 4,60 and the expectation of "the distance between URM building from ambulatory care" with the lowest 4,26. 4) The priority related to nurse necessary needed to focus by URM dealing with medical record employee readiness which has normalize raw weight value 0,0588. 5) The action priority for URM employee is "internal and external training" which has the higher normalized contribution value 0,2144

**Keywords:** Quality, Quality Service, Quality Function Deployment, Medical Record

**PENDAHULUAN**

RumahSakit Daerah (RSD) Kalisa termasuk salah satu rumahsakit yang bersaing dalam memberikan layanan terbaik bagi konsumen kesehatan. Namun untuk menjadi yang terbaik RSD Kalisat harus mampu menyediakan layanan minimal untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Layanan rekam medis adalah salah satu layanan minimal yang wajib disediakan oleh rumah sakit untuk menunjang kualitas layanan kesehatannya. Unit Rekam Medis merupakan salah satu gerbang terdepan dalam layanan dirumahsakit, sehingga dapat dijadikan pula sebagai salah satu ukuran kepuasan bagi konsumen kesehatan. Unit Rekam Medis (URM) harus mampu menyediakan informasi yang cepat, tepat dan akurat, dimana tugas URM mulai dari penerimaan pasien, pengumpulan data dan penyajian

informasi kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu kepuasan konsuen maka dilakukan analisa dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) dimana metode ini adalah metode yang berorientasi pada sejauhmana tingkat kepuasan konsumen dengan spesifikasi keinginan konsumen tetapi juga mempertimbangkan kemampuan teknis perusahaan. Dengan metode ini pula pihak rumah sakit akan mengetahui variabel mana yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan kualitas layanannya.

7  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**Rumah Sakit**

Keputusan Menteri Republik Indonesia No 983/MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum menyatakan bahwa: "Rumah Sakit Umum

adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialis dan pendidikan tenagakesehatan dan pelatihan”.

Rumah Sakit merupakan suatu sistem/bagian dari sistem pelayanan kesehatan dan mempunyai tiga pilar otoritas yang masing-masing bekerja secara otonom namun harus terkoordinasi dalam sistem tersebut (Hatta, 2008).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No.44 Tahun, 2009).

### Kualitas dan Mutu Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenagakerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Nasution, 2011).

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan ataupun kebutuhan yang tersirat (Pohan, 2007)

Pada kualitas ada beberapa dimensi pokok yang erat kaitannya dengan kualitas. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan jasa diantaranya :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati

### Tahap-Tahap Implementasi QFD

#### 1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*

Pada tahapan ini dilakukan survey untuk mendapatkan suara dari responden. Prosedur umum dalam perolehan data suara pelanggan biasanya adalah menentukan data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif umumnya didapatkan dari pembicaraan dan observasi terhadap user. Sedangkan kuantitatif didapatkan dari survey dan penarikan suara (Polls).

#### 2. Tahapan penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*)

Tahap I Matrik Kebutuhan Pelanggan

Tahap ini meliputi :

1. Memutuskan siapa pelanggan
2. Mengumpulkan data kualitatif
3. Menyusun kebutuhan-kebutuhan tersebut

Tahap II Matrik Perencanaan

Tahap ini bertujuan untuk:

1. Mengukur kebutuhan pelanggan
2. Menentukan tujuan performansi kepuasan

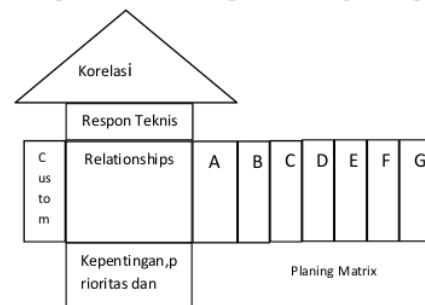
Tahap III Respon Teknis

Tahap ini merupakan transformasi dari kebutuhan yang bersifat non teknis data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut

Tahap IV Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan

Tahap V Korelasi Teknis

Tahap VI Benchmarking dan Penetapan Target



Gambar 1 Rumah Kualitas

- A. Important to customer
- B. Customer Satisfaction Performance
- C. Goal
- D. Improvement ratio
- E. Sales point
- F. Raw weight
- G. Normalized Raw Weight

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Perhitungan uji validitas ini menggunakan alat bantu komputer dengan program *microsoft excel 2007*. Suatu butir kuesioner dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$  bernilai positif,  $r_{tabel}$  untuk  $n = 46$  adalah sebesar 0,291. Hasil perhitungan uji validitas tiga kuesioner.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat tingkat konsistensi dari konsumen terhadap variabel yang ada. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.

### Penerapan Quality Function Deployment

1. Customer needs
2. Matrik Perencanaan
  - a. Important to customer  
Jumlah rata-rata : total responden
  - b. Customer Satisfaction Performance  
 $\frac{\Sigma (\text{Skala tk. kepuasan}) \times \Sigma \text{responden}}{\text{total responden}}$
  - c. Goal  
 $\frac{\Sigma (\text{skala tk. kepuasan harapan}) \times \Sigma \text{responden}}{\text{total responden}}$
  - d. Improvement Ratio  
 $\frac{\text{goal}}{\text{customer satisfaction performance}}$
  - e. Sales Point
  - f. Raw Weight  
 $(\text{important to customer}) \times (\text{improvement ratio}) \times (\text{sales point})$
  - g. Normalized Raw Weight  
 $\frac{\text{raw weight}}{\text{total raw weight}}$
3. Matriks Relasi dan Prioritas

Simbol	Nilai	Pengertian
< kosong >	0	Tidak ada hubungan
△	1	Mungkin ada hubungan
○	3	Hubungannya sedang
◎	9	Sangat kuat hubungannya

4. Korelasi Teknik (Technical Correlation)

Simbol	Pengertian
◎	Pengaruh positif sangat kuat
○	Pengaruh positif cukup kuat
< kosong >	Tidak ada pengaruh
X	Pengaruh negatif cukup kuat
XX	Pengaruh negatif sangat kuat

5. Penentuan Target

Target merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai dengan menggambarkan bagaimana respon teknis yang telah disebutkan sebelumnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau

tidak, peneliti Untuk mengetahui target yang hendak dicapai, dilakukan penilaian dengan memberikan skala 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan level yang akan dicapai rendah dan angka 5 menunjukkan level yang akan dicapai sangat tinggi.

### METODELOGI PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan internal RSD Kalisat yaitu perawat yang berhubungan dengan unit rekam medis. Sample untuk penelitian ini adalah seluruh perawat RSD Kalisat Jember, untuk menentukan sample digunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{86}{1 + 86(0,1^2)}$$

$$n = 46,2 = 46$$

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap 3 jenis kuesioner yaitu kuesioner tingkat kepentingan, kuesioner tingkat kepuasan dan kuesioner tingkat harapan dari perawat RSD Kalisat Jember

**Tabel 1 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan**

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Status
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	0.576	0,291	Valid
2	Letak gedung URM) yang strategis dari rawat inap	0.515	0,291	Valid
3	Ruang penyimpanan yang luas	0.462	0,291	Valid
4	Perlengkapan Rekam medis	0.592	0,291	Valid
5	Jumlah pegawai	0.609	0,291	Valid
6	Sarana komunikasi	0.465	0,291	Valid
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	0.677	0,291	Valid

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Status
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	0.603	0,291	Valid
9	Kesesuaian informasi	0.607	0,291	Valid
10	Kesiapan petugas rekam medis	0.588	0,291	Valid
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	0.510	0,291	Valid
12	Keramahan petugas	0.542	0,291	Valid
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	0.723	0,291	Valid
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	0.509	0,291	Valid
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	0.720	0,291	Valid
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	0.602	0,291	Valid
17	Komunikasi	0.540	0,291	Valid

**Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan yang Dirasakan (Perceived Performance)**

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Status
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	0.506	0,291	Valid
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	0.512	0,291	Valid
3	Ruang penyimpanan yang luas	0.540	0,291	Valid
4	Perlengkapan Rekam medis	0.538	0,291	Valid
5	Jumlah pegawai	0.480	0,291	Valid
6	Sarana komunikasi	0.479	0,291	Valid
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	0.508	0,291	Valid
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	0.552	0,291	Valid
9	Kesesuaian informasi	0.540	0,291	Valid
10	Kesiapan petugas rekam medis	0.589	0,291	Valid

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Status
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	0.566	0,291	Valid
12	Keramahan petugas	0.570	0,291	Valid
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	0.568	0,291	Valid
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	0.597	0,291	Valid
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	0.570	0,291	Valid
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	0.552	0,291	Valid
17	Komunikasi	0.540	0,291	Valid

**Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan yang Diharapkan (Expected Performance)**

No	Atribut	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Status
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	0.422	0,291	Valid
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	0.482	0,291	Valid
3	Ruang penyimpanan yang luas	0.466	0,291	Valid
4	Perlengkapan Rekam medis	0.505	0,291	Valid
5	Jumlah pegawai	0.463	0,291	Valid
6	Sarana komunikasi	0.468	0,291	Valid
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	0.478	0,291	Valid
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	0.440	0,291	Valid
9	Kesesuaian informasi	0.432	0,291	Valid
10	Kesiapan petugas rekam medis	0.535	0,291	Valid
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	0.505	0,291	Valid
12	Keramahan petugas	0.463	0,291	Valid
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	0.519	0,291	Valid

No	Atribut	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	0.478	0,291	Valid
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	0.464	0,291	Valid
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	0.441	0,291	Valid
17	Komunikasi	0.468	0,291	Valid

### Penerapan Quality Function Deployment

#### 1. Customer needs

Customer needs merupakan data yang berisikan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang didapatkan setelah pembuatan diagram afinitas. Data tersebut dapat dilihat pada berikut ini :

**Tabel 4. Customer needs**

Customer Requirments (What's)	
Bukti langsung (tangibles)	1. Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan
	2. Letak gedung Medis (URM) yang strategis dari rawat inap
	3. Ruang penyimpanan yang luas
	4. Perlengkapan Rekam medis
	5. Jumlah pegawai
	6. Sarana komunikasi
Kehandalan (reliability)	7. Kecepatan penyediaan berkas RM
	8. Ketelitian dalam pengambilan berkas RM
Daya tanggap (responsiveness)	9. Kesesuaian informasi
	10. Kesiapan petugas rekam medis
	11. Ketepatan dalam pengambilan berkas RM
	12. Keramahan petugas
Jaminan (assurance)	13. Keamanan penyimpanan berkas RM
	14. Sikap petugas dalam menghadapi perawat
	15. Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas
Emphati	16. Kemudahan dalam melakukan hubungan
	17. Komunikasi

#### 2. Matrik Perencanaan

**Tabel 5. Important to Customer (Nilai Tingkat Kepentingan)**

No	Atribut	Rata-rata	Peringkat
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	4.21	10
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	4.06	13
3	Ruang penyimpanan yang luas	3.97	14
4	Perlengkapan Rekam medis	4.17	12
5	Jumlah pegawai	3.82	15
6	Sarana komunikasi	4.32	6
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	4.30	8
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	4.36	5
9	Kesesuaian informasi	4.19	11
10	Kesiapan petugas rekam medis	4.36	5
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	4.39	4
12	Keramahan petugas	4.30	8
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	4.47	2
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	4.58	1
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	4.32	7
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	4.23	9
17	Komunikasi	4.43	3



**Tabel 6. Customer Satisfaction Performma nce(Penentuan Tingkat Kepuasan)**

No	Atribut	Number of Respondent	Performance Weight	Weighted Average Performance (Perceived scale)
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	46	167	3.63
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	46	172	3.73
3	Ruang penyimpanan yang luas	46	165	3.58
4	Perlengkapan Rekam medis	46	167	3.63
5	Jumlah pegawai	46	172	3.73
6	Sarana komunikasi	46	164	3.56
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	46	167	3.63
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	46	172	3.73
9	Kesesuaian informasi	46	165	3.58
10	Kesiapan petugas rekam medis	46	169	3.67
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	46	173	3.76
12	Keramahan petugas	46	166	3.60
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	46	168	3.65
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	46	174	3.78

No	Atribut	Number of Respondent	Performance Weight	Weighted Average Performance (Perceived scale)
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	46	166	3.60
16	Kemudahan dalam melkukan hubungan	46	172	3.73
17	Komunikasi	46	165	3.58

**Tabel 7. Goal**

No	Atribut	Number of Respondent	Performance Weight	Goal
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	46	198	4.30
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	46	201	4.36
3	Ruang penyimpanan yang luas	46	203	4.41
4	Perlengkapan Rekam medis	46	202	4.39
5	Jumlah pegawai	46	202	4.39
6	Sarana komunikasi	46	208	4.52
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	46	203	4.41
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	46	201	4.36
9	Kesesuaian informasi	46	208	4.52
10	Kesiapan petugas rekam medis	46	216	4.69
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	46	202	4.39
12	Keramahan petugas	46	202	4.39

No	Atribut	Number of Respondent	Performance Weight	Goal
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	46	208	4.52
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	46	203	4.41
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	46	202	4.39
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	46	208	4.52
17	Komunikasi	46	212	4.60

Tabel 8. Improvement Ratio

No	Atribut	Improvement Ratio
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	1,184
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	1,168
3	Ruang penyimpanan yang luas	1,231
4	Perlengkapan Rekam medis	1,209
5	Jumlah pegawai	1,176
6	Sarana komunikasi	1,269
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	1,214
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	1,168
9	Kesesuaian informasi	1,262
10	Kesiapan petugas rekam medis	1,277
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	1,167
12	Keramahan petugas	1,219
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	1,238
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	1,166
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	1,219
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	1,211
17	Komunikasi	1,284

*Sales Point* berisi informasi tentang kemampuan dalam menjual produk atau jasa, didasarkan pada seberapa baik tiap kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, berikut adalah nilai dari sales point :

Tabel 9. Sales Point

No	Atribut	Sales point
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	1,5
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	1,5
3	Ruang penyimpanan yang luas	1,5
4	Perlengkapan Rekam medis	1,5
5	Jumlah pegawai	1,5
6	Sarana komunikasi	1,2
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	1,5
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	1,5
9	Kesesuaian informasi	1,5
10	Kesiapan petugas rekam medis	1,5
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	1,5
12	Keramahan petugas	1,5
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	1,5
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	1,5
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	1,5
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	1,2
17	Komunikasi	1,2

Tabel 10. Raw Weight

No	Atribut	Raw Weight
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	7,477
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	7,113
3	Ruang penyimpanan yang luas	7,330
4	Perlengkapan Rekam medis	7,562
5	Jumlah pegawai	6,738
6	Sarana komunikasi	6,578
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	7,830
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	7,638



No	Atribut	Raw Weight
9	Kesesuaian informasi	7,932
10	Kesiapan petugas rekam medis	8,351
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	7,685
12	Keramahan petugas	7,862
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	8,300
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	8,010
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	7,899
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	6,147
17	Komunikasi	6,826

15  
Tabel 11. Normalized Raw Weight

No	Atribut	Normalized Raw Weight
1	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan	0,0527
2	Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap	0,0501
3	Ruang penyimpanan yang luas	0,0516
4	Perlengkapan Rekam medis	0,0533
5	Jumlah pegawai	0,0475
6	Sarana komunikasi	0,0464
7	Kecepatan penyediaan berkas RM	0,0552
8	Ketelitian dalam pengambilan berkas RM	0,0538
9	Kesesuaian informasi	0,0559
10	Kesiapan petugas rekam medis	0,0588
11	Ketepatan dalam pengambilan berkas RM	0,0542
12	Keramahan petugas	0,0554
13	Keamanan penyimpanan berkas RM	0,0585
14	Sikap petugas dalam menghadapi perawat	0,0565
15	Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas	0,0556
16	Kemudahan dalam melakukan hubungan	0,0433
17	Komunikasi	0,0481

**Respon Teknis**

Respon teknis merupakan keinginan pelanggan yang diterjemahkan kedalam persyaratan teknis sehingga dapat diukur untuk menentukan target yang akan dicapai dan untuk menentukan atribut mana yang nantinya akan dikembangkan. Penentuan karakteristik teknis dilakukan oleh kepala rekam medis dan peneliti. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 12. Respon Teknis

No	Technical Response (How's)
1	Pengadaan URM ditempat yang strategis (tengah)
2	Penambahan Perlengkapan RM
3	Pelatihan Internal dan eksternal
4	Ketaatan dalam menjalankan TDF ( Terminal Digit Filling )
5	Penerapan Etika Profesi
6	Kemampuan berkomunikasi dengan baik
7	Letak tata ruang filling
8	Memperluas ruang, cahaya dan kualitas udara yang baik
9	Merevisi Protap yang ada

Setelah data-data tersebut diketahui selanjutnya akan dianalisis menggunakan *House Of Quality* dan disajikan dalam bentuk rumah kualitas (*house of quality*).

**3. Matriks Relasi dan Prioritas**

Matriks relasi merupakan tahapan untuk menentukan ada tidaknya hubungan dengan tingkat performansi kepuasan pelanggan atau menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis (*technical respon*) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (*customer needs*). Penentuan karakteristik teknis dilakukan oleh kepala rekam medis dan peneliti Relasi kekuatan ini berupa simbol numerik

Hasil relasi antara respon teknis dan kebutuhan pelanggan, dapat dilihat pada gambar berikut:

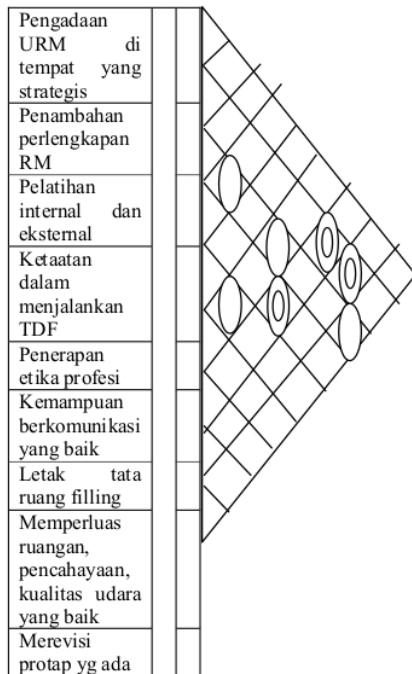
Gambar 1. Matrik Relasi

Nilai kepentingan teknik (bobot) digunakan untuk mempresentasikan kontribusi relatif dari respon teknis terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui respon teknis mana yang diprioritaskan untuk memperbaiki kebutuhan pelanggan.

#### 4. Korelasi Teknik

Korelasi teknis (*Technical Correlation*) digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara masing – masing respon teknis

Tujuan penentuan korelasi ini digunakan untuk mempermudah dalam menentukan kebijakan yang akan diambil mengenai penentuan respon teknis mana yang akan dilaksanakan, berikut adalah hasil identifikasi hubungan antara masing – masing respon teknis :



Gambar 2. Korelasi Teknik

#### 5. Penentuan target

Target merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai dengan menggambarkan bagaimana respon teknis yang telah disebutkan sebelumnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau tidak. Apakah respon teknis tersebut akan ditingkatkan, diturunkan atau bahkan merupakan target yang diinginkan. Penentuan target dilakukan oleh kepala rekam medis dan peneliti Untuk mengetahui target yang

hendak dicapai, dilakukan penilaian dengan memberikan skala 1 sampai 5. Angka 1 menunjukkan level yang akan dicapai rendah dan angka 5 menunjukan level yang akan dicapai sangat tinggi.

Tabel 13. Nilai Target

No	Technical Response	Target
1	Pengadaan URM ditempat yang strategis (tengah)	5
2	Penambahan Perlengkapan RM	4
3	Pelatihan Internal dan eksternal	4
4	Ketaatan dalam menjalankan TDF ( Terminal Digit Filling )	5
5	Penerapan Etika Profesi	4
6	Kemampuan berkomunikasi dengan baik	4
7	Letak tata ruang filling	3
8	Memperluas ruang, pencahayaan dan kualitas udara yang baik	3
9	Merevisi Protap yang ada	5

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari analisa dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal akan layanan unit rekam medis, langkah awal yaitu menitik beratkan dan memperbaiki atribut – atribut dengan cara memprioritaskan keinginan pelanggan internal terhadap layanan yang diberikan oleh URM, setelah melihat dari berbagai aspek pertimbangan yang seperti terlihat ada gambar planing matrix atau penetapan target yaitu important to customer, Customer Satisfaction Performance, Goal, Improvement ratio, Sales point, Raw weight, Normalized Raw Weight adalah

1. Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat jalan
2. Letak gedung (URM) yang strategis dari rawat inap
3. Ruang penyimpanan yang luas
4. Perlengkapan Rekam medis
5. Jumlah pegawai
6. Sarana komunikasi
7. Kecepatan penyediaan berkas RM
8. Ketelitian dalam pengambilan berkas RM
9. Kesesuaian informasi
10. Kesiapan petugas rekam medis
11. Ketepatan dalam pengambilan berkas RM

12. Keramahan petugas
13. Keamanan penyimpanan berkas RM
14. Sikap petugas dalam menghadapi perawat
15. Kecepatan dalam pemberian informasi dan penyediaan berkas
16. Kemudahan dalam melakukan hubungan
17. Komunikasi

#### Saran

1. Pada Unit Rekam Medis sebaiknya melakukan pelayanan penyediaan informasi selama 24 jam untuk menghindari adanya redudansi nomer rekam medis.
2. Sebaiknya dilakukan pelatihan secara internal dan eksternal mengenai pentingnya komunikasi yang dilakukan oleh petugas rekam medis dan perawat (maupun dokter) untuk menciptakan berkas rekam medis yang berkualitas.
3. Menentukan respon teknis sebaiknya juga di diskusikan dengan pihak manajemen rumah sakit atau komite medis rumah sakit.
4. Diperlukan adanya penelitian lebih lanjut terkait kualitas layanan unit kerja rekam medis berdasarkan kepuasan pelanggan eksternal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, RM .2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan Menerapkan Quality Function Deployment*. Skripsi. Progam Pasca Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Endang, F .2011. Pengukuran Mutu Layanan Unit Rekam Medis berdasarkan Kepuasan Perawat Rawat Inap dengan Metode Quality Function Deplyment di RSUD Waluyo Jati Kraksan. Tugas Akhir. Program D4 Rekam Medis, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember.
- Budi, SC. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medik*. Cetakan ke-1. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Hatta, GR. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Saranakan ke-12. Bandung : Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI).
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan ke-1. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan ke-1. ed. Jakarta: Buku Kedokteran.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan : Alfabeta.
- Tias, DPN. 2008. *Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Administrasi Customer Marketing Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Stude Kasus PT. Armada Finance Jember)*. PUM. Program D-3 Manajemen Informatika, Jurusan Teknik Informasi, Politeknik Negeri Jember.
- Goetsch, dan Davis. 2002. Pengantar Manajemen Mutu Edisi Kedua Jilid 2. Cetakan ke-2. Jakarta : PT Prenhallindo.
- STjiptono, F. 2005. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Jakarta : C.V Andi Offset.

# Jurnal/prosiding

---

## ORIGINALITY REPORT

---

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://1library.net">1library.net</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.umg.ac.id">journal.umg.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://zdocs.tips">zdocs.tips</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://jurnal.akbidharapanmulya.com">jurnal.akbidharapanmulya.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://ojs.uadb.ac.id">ojs.uadb.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	1%

---

10	<a href="http://sipora.polije.ac.id">sipora.polije.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://stikespanakkukang.ac.id">stikespanakkukang.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://journal.student.uny.ac.id">journal.student.uny.ac.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://ejournal.umm.ac.id">ejournal.umm.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://ejournal.itn.ac.id">ejournal.itn.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://eprints.upnjatim.ac.id">eprints.upnjatim.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On