

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Layanan Rekam Medis Menggunakan Metode SERVQUAL, CSI, dan IPA di RSUD Masohi

Analysis of Outpatient Satisfaction with the Quality of Medical Record Services Using the SERVQUAL, CSI, IPA Methods at Masohi Regional General Hospital

Natasya Lopuhaa¹, Herlien Sinay¹, Ety Dusra¹, Febby Sonya Matulessy¹, Hans Sammy Marthin Salakory¹

¹Stikes Maluku Husada, Maluku, Indonesia

Korespondensi Penulis: natasyalopuhaa28@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to measure outpatient satisfaction with medical record service performance at Masohi Regional Public Hospital. This research used a quantitative approach with SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The sample consisted of 150 outpatients selected through accidental sampling. The findings showed a negative service gap of -0.45, indicating that patient expectations were not fully met. The CSI value of 74.99% categorized patients as generally satisfied, although service improvements are still required to achieve a very satisfied category. Responsiveness and empathy were identified as the weakest dimensions, while assurance performed relatively well. IPA analysis revealed that the main priorities for improvement include hospital facilities, service reliability, staff competence, politeness, and responsiveness of medical record services. This study concludes that improving responsiveness and empathy is essential to enhance patient satisfaction in medical record services.

Keywords: Patient satisfaction, medical records, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan terhadap kinerja layanan rekam medis di RSUD Masohi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA). Sampel penelitian sebanyak 150 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif sebesar -0,45 yang menandakan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Nilai CSI sebesar 74,99% menunjukkan pasien berada pada kategori puas, namun masih diperlukan peningkatan kualitas layanan agar mencapai kategori sangat puas. Dimensi responsiveness dan empathy menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian, sedangkan dimensi assurance menunjukkan hasil yang relatif baik. Analisis IPA menunjukkan prioritas utama perbaikan meliputi fasilitas rumah sakit, ketepatan pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, keramahan petugas, dan kecepatan layanan rekam medis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan rekam medis perlu difokuskan pada aspek daya tanggap dan empati petugas guna meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, rekam medis, SERVQUAL, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan bermutu bagi masyarakat. Dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, rumah sakit daerah seperti RSUD menjadi fasilitas rujukan penting yang mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang merata dan terjangkau (Tambaip et al., 2023; Najla & Kansil, 2024; Nurnanei & Bachri, 2024).

Salah satu unit penting dalam rumah sakit adalah unit rekam medis yang berfungsi mengelola informasi kesehatan pasien secara sistematis. Pelayanan rekam medis yang baik berkontribusi dalam mempercepat proses diagnosis, mendukung pengambilan keputusan klinis, serta meningkatkan efektivitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan rekam medis sangat memengaruhi kepuasan pasien dan persepsi masyarakat terhadap mutu rumah sakit secara keseluruhan.

Menurut Permenkes RI No. 269/Menkes/Per/III/2008, setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis secara cepat, akurat, dan terintegrasi. WHO dan Joint Commission International (JCI) juga menekankan pentingnya sistem rekam medis yang mendukung patient safety dan patient-centered care. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya tenaga terampil, dan belum optimalnya manajemen mutu pelayanan.

RSUD Masohi sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Maluku Tengah juga menghadapi permasalahan serupa. Berdasarkan observasi awal ditemukan adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu pengambilan rekam medis dan keterlambatan proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Rahmawati, 2021;

Syahputra, 2020; Santoso, 2019). Dalam penelitian ini digunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi tersebut, yang dikombinasikan dengan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) guna memperoleh gambaran kepuasan pasien secara lebih komprehensif (Mastur & Matahari, 2016; Salakory et al., 2020; Purbobinuko & Wurianing, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kinerja layanan rekam medis di RSUD Masohi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki SOP, serta mengembangkan sistem informasi kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kinerja layanan rekam medis di RSUD Masohi. Penelitian dilaksanakan pada periode 14 Juli–14 Agustus 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Rehabilitasi Medik RSUD Masohi dalam tiga bulan terakhir sebanyak 239 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kemudahan ditemui pada waktu dan tempat penelitian dilakukan (Yuniati et al., 2013). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 150 responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang pernah menggunakan layanan rekam medis di RSUD Masohi, berusia minimal 26 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden melalui informed consent. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi darurat, pasien dengan gangguan komunikasi atau kognitif, serta keluarga pasien yang tidak mengalami langsung pelayanan rekam medis.

Variabel penelitian terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan metode SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), serta kepuasan pasien sebagai variabel utama penelitian (Hardani et al., 2020).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak baik) hingga skor 5 (sangat baik). Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas layanan rekam medis di RSUD Masohi (Sukendra & Atmaja, 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan kunjungan pasien RSUD Masohi.

Analisis data dilakukan menggunakan metode SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA). Penggunaan kombinasi metode SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputri (2024) yang menilai kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit menggunakan ketiga metode tersebut untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan sekaligus menentukan prioritas perbaikan pelayanan kesehatan. SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

di mana T merupakan total skor kepuasan dan Y merupakan total skor

harapan pasien (Sumanga, 2013; Purbobinuko & Wurianing, 2020).

Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan pasien dengan rumus:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

di mana X_i merupakan skor kinerja layanan dan Y_i merupakan skor harapan pasien (Supranto, 2011). Hasil analisis IPA dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu superior, optimal, unsatisfactory, dan unnecessary, untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan (Salakory et al., 2020). Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian melalui pemberian informed consent kepada responden sebelum pengumpulan data dilakukan. Peneliti juga menjamin kerahasiaan identitas responden melalui prinsip anonymity dan confidentiality selama proses penelitian berlangsung.

Berisi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, target/ sasaran, subjek penelitian, prosedur, data dan instrumen dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitiannya.

HASIL

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Rehabilitasi Medik RSUD Masohi dengan jumlah sebanyak 150 orang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 150 responden di Poliklinik Rehabilitasi Medik RSUD Masohi maka diperoleh data karakteristik responden mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Tabel 1. Gambaran Hasil Analisis Karakteristik Responden

Variabel	N	%
Usia		
26 – 35	5	3,3
36 – 45	31	20,7
46 – 55	37	24,7
56 – 65	37	24,7
>65	40	26,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	24,0

Perempuan	114	76,0
Pendidikan		
SD	5	3,3
SMP	12	8,0
SMA	104	69,3
DIPLOMA	1	0,7
S1	28	18,7
Pekerjaan		
Tidak bekerja	25	16,7
Ibu rumah tangga	43	28,7
Petani	5	3,3
Wiraswasta	10	6,7
TNI/POLRI/PNS/ASN	50	33,3
Pensiunan	17	11,3
Total	150	100

Berdasarkan tabel 5.1 di atas di dapatkan mayoritas responden berusia >65 tahun sebanyak 40 responden (26,7%), mayoritas jenis kelamin lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu 114 responden (76%), dan mayoritas pendidikan lebih

banyak yang SMA yaitu sebanyak 102 responden (69,3%). mayoritas pekerja lebih banyak yang berprofesi sebagai TNI/POLRI/ASN/PNS yaitu 50 responden (33,3%).

Analisis Deskriptif SERVQUAL

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai rata-rata harapan yang lebih tinggi dibandingkan nilai pelayanan yang dirasakan pasien. Dimensi assurance memiliki nilai harapan tertinggi sebesar 4,21, sedangkan dimensi tangibles dan empathy memiliki nilai persepsi terendah sebesar 3,74.

Analisis distribusi frekuensi digunakan untuk mengetahui pola jawaban responden

pada setiap aspek yang diajukan dalam kuesioner. Dengan distribusi frekuensi, dapat diketahui nilai rata-rata pada aspek kepentingan (X) maupun pelayanan nyata (Y). Hasil ini memberikan gambaran awal mengenai tingkat ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan serta bagaimana mereka menilai kenyataan yang diterima.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Tingkat Kepentingan dan Pelayanan Yang di Rasakan

Dimensi	Mean kepentingan/harapan (Y)	Mean kinerja/persepsi (X)
Tangibles	4.19	3.74
Reliability	4.19	3.76
Responsiveness	4.19	3.76
Assurance	4.21	3.75
Empathy	4.19	3.74

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), seluruh dimensi menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pasien lebih tinggi dibandingkan nilai persepsi pelayanan yang diterima. Pada dimensi tangibles (bukti fisik), nilai rata-rata harapan sebesar 4,19 dan persepsi sebesar 3,74, yang menunjukkan bahwa fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan

pelayanan dinilai penting namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Dimensi reliability (keandalan) memiliki nilai rata-rata harapan 4,19 dan persepsi 3,76, yang berarti pasien menilai ketepatan dan keakuratan pelayanan sangat penting meskipun pelaksanaannya masih belum optimal. Dimensi responsiveness (daya tanggap) juga menunjukkan nilai rata-rata harapan 4,19 dan persepsi 3,76, sehingga

masih diperlukan peningkatan pada kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi assurance (jaminan), diperoleh nilai rata-rata harapan tertinggi yaitu 4,21 dengan persepsi 3,75, yang menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, dan rasa aman sangat diharapkan pasien namun realisasinya masih berada di bawah ekspektasi. Sementara itu, dimensi empathy (empati) memiliki nilai rata-rata harapan 4,19 dan persepsi 3,74, yang mengindikasikan bahwa perhatian personal

dari petugas dinilai penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya belum optimal.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tersebut, terlihat bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai persepsi yang lebih rendah dibandingkan nilai harapan pasien. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut menggunakan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi besarnya kesenjangan (gap) antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Yang selanjutnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dengan pendekatan SERVQUAL

No	Mean harapan (Y)	Mean kinerja (X)	Gap	Kriteria
1	4,27	3,70	-0,57	Di bawah harapan
2	4,20	3,72	-0,48	Di bawah harapan
3	4,18	3,78	-0,40	Di bawah harapan
4	4,17	3,72	-0,45	Di bawah harapan
5	4,16	3,79	-0,37	Di bawah harapan
Tangibles	4,19	3,74	-0,45	
6	4,17	3,75	-0,42	Di bawah harapan
7	4,19	3,73	-0,45	Di bawah harapan
8	4,17	3,75	-0,43	Di bawah harapan
9	4,21	3,77	-0,43	Di bawah harapan
10	4,17	3,79	-0,38	Di bawah harapan
11	4,25	3,75	-0,50	Di bawah harapan
Reliability	4,19	3,76	-0,44	
12	4,21	3,84	-0,37	Di bawah harapan
13	4,19	3,79	-0,40	Di bawah harapan
14	4,27	3,71	-0,56	Di bawah harapan
15	4,19	3,77	-0,42	Di bawah harapan
16	4,11	3,71	-0,41	Di bawah harapan
Responsiveness	4,19	3,76	-0,43	
17	4,21	3,74	-0,47	Di bawah harapan
18	4,27	3,71	-0,55	Di bawah harapan
19	4,19	3,70	-0,49	Di bawah harapan
20	4,19	3,73	-0,46	Di bawah harapan
21	4,21	3,81	-0,39	Di bawah harapan
22	4,19	3,80	-0,39	Di bawah harapan
Assurance	4,21	3,75	-0,46	
23	4,19	3,73	-0,46	Di bawah harapan
24	4,20	3,75	-0,45	Di bawah harapan
25	4,19	3,71	-0,49	Di bawah harapan
26	4,19	3,77	-0,42	Di bawah harapan
27	4,17	3,77	-0,40	Di bawah harapan
28	4,18	3,70	-0,48	Di bawah harapan
Empathy	4,19	3,74	-0,45	
Rata-rata	4,20	3,75	-0,45	Di bawah harapan

Secara keseluruhan, nilai rata-rata harapan sebesar 4,20, sedangkan rata-rata pelayanan sebesar 3,75 dengan gap total

sebesar -0,45. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di RSUD

Masohi masih berada di bawah harapan pasien. Dimensi tangibles memiliki gap sebesar -0,45, reliability sebesar -0,44, responsiveness sebesar -0,43, assurance sebesar -0,46, dan empathy sebesar -0,45.

Gap terbesar ditemukan pada indikator fasilitas fisik rumah sakit (-0,57), kesediaan membantu pasien tanpa menunda (-0,56), serta keramahan dan kesopanan petugas (-0,55).

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh berdasarkan bobot kepentingan setiap indikator dan skor kinerja pelayanan. Melalui perhitungan CSI, diperoleh ukuran

kuantitatif yang merepresentasikan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk persentase, sehingga memudahkan interpretasi apakah pasien berada pada kategori tidak puas, cukup puas, puas, atau sangat puas.

Tabel 4 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Masohi.

Indikator Pelayanan	MSI	MSS	WF	WS
Letak Rumah Sakit yang mudah dijangkau	4,27	3,70	3,63	13,44
Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman	4,20	3,72	3,57	13,30
Ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai	4,18	3,78	3,56	13,45
Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan	4,17	3,72	3,55	13,19
Petugas berpenampilan rapih serta menggunakan semua atribut (tanda pengenal)	4,16	3,79	3,54	13,41
Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat	4,17	3,75	3,55	13,33
Proses waktu layanan pengobatan yang cepat	4,19	3,73	3,56	13,30
Petugas selalu siap sedia saat diperlukan	4,17	3,75	3,55	13,31
Kemudahan layanan informasi rumah sakit	4,21	3,77	3,58	13,51
Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan	4,17	3,79	3,55	13,47
Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	4,25	3,75	3,62	13,59
Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien	4,21	3,84	3,58	13,75
Tindak segera petugas dalam menyelesaikan masalah	4,19	3,79	3,56	13,49
Pelayanan rumah sakit mudak dan tidak berbeli-belit	4,27	3,71	3,64	13,51
Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,19	3,77	3,56	13,42
Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	4,11	3,71	3,50	12,98
Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat	4,21	3,74	3,59	13,41
Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani	4,27	3,71	3,63	13,49
Petugas jujur dalam hal melayani	4,19	3,70	3,57	13,21
Arti keberadaan rumah sakit bagi pasien	4,19	3,73	3,56	13,28
Petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	4,21	3,81	3,58	13,65

Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif	4,19	3,80	3,57	13,56
Petugas memberikan pelayanan dengan tulus	4,19	3,73	3,57	13,33
Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien	4,20	3,75	3,57	13,42
Perhatian petugas secara khusus kepada pasien	4,19	3,71	3,57	13,23
Petugas bersikap adil dan tidak membedakan	4,19	3,77	3,56	13,42
Petugas mampu memberikan citra dan kesan	4,17	3,77	3,55	13,36
Kesediaan meminta maaf	4,18	3,70	3,56	13,16
Total	117,49	104,99		374,97
			CSI	74,99

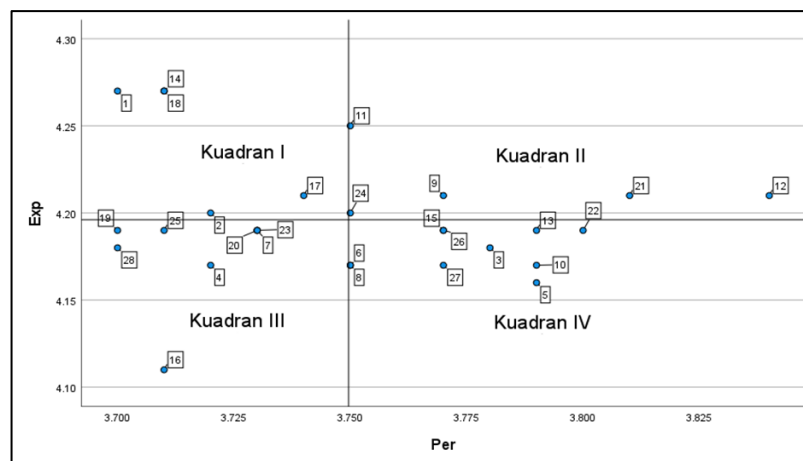
Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 74,99%. Nilai ini berada pada kategori "puas", yang menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap

pelayanan rekam medis di RSUD Masohi, meskipun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mencapai kategori sangat puas.

Analisis Importance-Performance Analysis (IPA)

Meskipun hasil Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa pasien berada pada kategori puas, analisis tersebut belum dapat menggambarkan atribut pelayanan mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh karena itu, nilai rata-rata harapan dan persepsi pada setiap

indikator selanjutnya dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan rekam medis di RSUD Masohi. Seperti yang ditunjukkan pada diagram Kartesius berikut ini:



Gambar 1. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis (IPA) Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD Masohi

Hasil analisis Importance-Performance Analysis (IPA) terhadap 28 indikator kualitas pelayanan rawat jalan di unit Rekam Medis RSUD Masohi menunjukkan empat kelompok prioritas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan.

Kuadran I (prioritas utama) mencakup fasilitas fisik rumah sakit, pemenuhan janji layanan, kesediaan membantu pasien tanpa menunda, kompetensi tenaga medis, keramahan petugas, serta kesediaan mendengarkan keluhan pasien. Indikator-indikator ini dinilai sangat penting oleh

pasien, namun kinerjanya masih rendah sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan manajemen rumah sakit. Penelitian Pratama et al. (2025) pada instalasi farmasi rumah sakit di Surakarta juga menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kemampuan petugas menangani masalah, dan komunikasi kepada pasien. Hasil tersebut memperkuat bahwa responsiveness dan reliability merupakan dimensi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) meliputi konsistensi prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesiapan dalam keadaan darurat, keamanan layanan medis, dan kejelasan informasi medis. Aspek-aspek ini telah dinilai baik dan penting oleh pasien sehingga perlu dipertahankan sebagai keunggulan pelayanan rumah sakit.

Kuadran III (prioritas rendah) terdiri atas kebersihan ruang rawat, ketersediaan sarana medis, ketepatan jadwal, ketersediaan obat, kredibilitas rumah sakit, perhatian personal tenaga medis, dan dukungan emosional. Indikator pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah sehingga tidak menjadi fokus utama perbaikan jangka pendek.

Sementara itu, Kuadran IV (possible overkill) mencakup kenyamanan ruang tunggu, penampilan tenaga medis, keandalan laboratorium, kejelasan informasi petugas, fleksibilitas petugas, dan komunikasi interpersonal tenaga medis. Indikator ini menunjukkan kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut persepsi pasien.

Secara keseluruhan, hasil IPA memberikan informasi strategis bagi pengambil kebijakan rumah sakit untuk memprioritaskan peningkatan pada aspek responsiveness, empathy, dan fasilitas pelayanan. Selain itu, hasil ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rekam medis di RSUD

Masohi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Hal ini terlihat dari nilai gap SERVQUAL sebesar $-0,45$ yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988), kualitas pelayanan dinilai baik apabila persepsi pelanggan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Rizal, 2023; Bernadette & Loisa, 2025; Pujiastutik & Maulana, 2025). Dengan demikian, gap negatif pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di RSUD Masohi masih memerlukan perbaikan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wibowo (2024) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada Kuadran I IPA, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja pelayanan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan rumah sakit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Yudha et al. (2025) di RSIA Annisa Pekanbaru yang menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki gap negatif, sehingga pelayanan rawat jalan masih berada di bawah harapan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi responsiveness, empathy, tangibles, dan reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan responsiveness sebagai dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelayanan. Temuan tersebut memperkuat bahwa kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, dan kualitas interaksi dengan pasien merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi responsiveness dan empathy menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian. Pasien menilai bahwa petugas belum cukup cepat dalam memberikan pelayanan dan belum optimal dalam menunjukkan perhatian personal kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2021) dan Yudha et al. (2025) yang menyatakan bahwa daya tanggap dan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Pratama et al. (2025) pada

Poli OBGYN RSIA Sitti Khadijah Makassar, yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki gap negatif dengan gap terbesar terdapat pada dimensi responsiveness sebesar $-0,62$. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kecepatan dan ketanggapan pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Selain responsiveness dan empathy, dimensi assurance juga menunjukkan gap yang cukup besar. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keramahan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun rasa aman masih belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pasien. Meskipun demikian, pasien tetap menilai kompetensi tenaga medis cukup baik, terutama dalam memberikan informasi medis dan menjaga keamanan pelayanan.

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 74,99% yang berada pada kategori puas. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien. Nilai CSI tersebut menunjukkan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pelayanan rekam medis di RSUD Masohi, meskipun peningkatan mutu pelayanan tetap diperlukan agar mencapai kategori sangat puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi et al. (2024) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi yang menunjukkan adanya gap negatif sebesar $-0,45$ antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan, walaupun nilai CSI masih berada pada kategori puas. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa aspek responsiveness menjadi salah satu dimensi yang paling membutuhkan perhatian dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Yudha et al. (2025) di RSIA Annisa Pekanbaru yang memperoleh nilai CSI sebesar 83,33% dengan kategori sangat puas, meskipun seluruh dimensi SERVQUAL masih menunjukkan gap negatif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien tetap dapat merasa puas secara umum terhadap pelayanan rumah sakit, walaupun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien dan memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

Analisis Importance-Performance Analysis (IPA) memberikan gambaran mengenai prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Indikator yang berada pada Kuadran I menunjukkan aspek pelayanan yang sangat penting bagi pasien tetapi memiliki kinerja yang masih rendah sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan. Dalam penelitian ini, prioritas perbaikan meliputi fasilitas fisik rumah sakit, kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, komunikasi interpersonal, dan empati tenaga kesehatan.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian Utami et al. (2022) di RS UMMI Bogor yang menunjukkan bahwa atribut prioritas utama perbaikan berdasarkan analisis IPA meliputi waktu tunggu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, keramahan petugas, serta kemudahan penyampaian keluhan pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek tangible dan responsiveness merupakan komponen penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian Yudha et al. (2025) juga menunjukkan bahwa atribut seperti keterbatasan ruang tunggu, area parkir, dan lamanya waktu tunggu pelayanan menjadi prioritas utama perbaikan mutu pelayanan rumah sakit. Temuan ini memperkuat bahwa aspek fasilitas fisik dan kecepatan pelayanan sangat memengaruhi persepsi serta kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Sementara itu, indikator yang berada pada Kuadran II seperti kejelasan informasi medis, keamanan layanan, dan konsistensi prosedur pelayanan perlu dipertahankan karena telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan kesehatan, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan interaksi antara petugas dengan pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan rekam medis di RSUD Masohi telah berada pada kategori cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek responsiveness, empathy, dan tangibles agar kualitas pelayanan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan rekam medis rawat jalan di RSUD Masohi secara umum belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan nilai gap rata-rata sebesar $-0,45$ yang menandakan seluruh dimensi pelayanan masih berada di bawah ekspektasi pasien. Dimensi assurance memiliki nilai harapan tertinggi, sedangkan dimensi tangibles dan empathy memiliki nilai persepsi terendah.

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 74,99% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien secara umum merasa puas terhadap pelayanan rekam medis di RSUD Masohi, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Analisis Importance-Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa prioritas utama perbaikan pelayanan meliputi fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, daya tanggap petugas, kompetensi tenaga medis, serta komunikasi dan empati petugas terhadap pasien. Sementara itu, aspek seperti keamanan layanan, kejelasan informasi medis, dan konsistensi prosedur pelayanan perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik dan dianggap penting oleh pasien.

Secara keseluruhan, peningkatan mutu pelayanan rekam medis di RSUD Masohi perlu difokuskan pada aspek responsiveness, empathy, dan tangibles guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pihak RSUD Masohi disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan, mempercepat proses pelayanan rekam medis, serta meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, dan empati petugas terhadap pasien. Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala guna memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai dengan harapan pasien.

Selain itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi tenaga kesehatan dan petugas rekam medis, khususnya dalam aspek pelayanan prima, komunikasi interpersonal, dan patient-

centered care untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien, menggunakan metode analisis yang lebih luas, atau melakukan penelitian pada unit pelayanan dan rumah sakit yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12.
- Dewi, S. R., Budhiana, J., & Amalia, E. T. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Keperawatan STIKES Hang Tuah Surabaya*.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. . Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management: An Asian perspective* (15th Global ed.). Pearson Education Limited.
- Mastur, M. I., & Matahari, M. (2016). Analisis tingkat kepuasan pasien rumah sakit dengan metoda IPA dan PGC. *Teknoin*, 22(4), 276–286. <https://media.neliti.com/media/publications/545281-analisis-tingkat-kepuasan-pasien-rumah-s-60cdca08.pdf>
- Najla, T. A., & Kansil, C. S. T. (2024). Perlindungan hukum atas hak kesehatan warga negara: Tanggung jawab negara dalam sistem kesehatan nasional. *Akademika*,

- 2(2), 78.
<https://doi.org/10.31314/akademika.v8i2.401>
- Nurnanei, & Bachri, S. (2024). Peran hukum dalam menjamin hak atas kesehatan: Analisis perlindungan hukum bagi pasien di Indonesia. *Jurnal Berita Kesehatan*, 17(2), 58–69.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. (2008). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis kepuasan dengan metode CSI dan IPA terhadap pelayanan penyediaan rekam medis rawat jalan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 80–91.
<https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/220>
- Pratama, K. J., Indahsari, R. N., & Oktaviani, R. (2025). Strategi peningkatan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian instalasi farmasi rumah sakit X di Surakarta. *Duta Pharma Journal*, 5(1), 74–83.
<https://doi.org/10.47701/djp.v5i1.4938>
- Pratama, M. R., Lantara, D., & Afiah, I. N. (2025). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada Poli OBGYN dengan metode SERVQUAL dan IPA di RS Sitti Khadijah. *Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 3(4), 233–241.
<https://doi.org/10.3926/japsi.v3i4.2262>
- Pujiastutik, E., & Maulana, A. (2025). Evaluasi pelayanan kesehatan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Interelasi*, 1(4), 315–327
- Rahmawati, R. (2021). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- Rerung, L. T., Oetari, R. A., & Herdwiani, W. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RS Elim Rantepao. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(4), 451–458.
- Rizal, M. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien R. S. Condongcatur Yogyakarta). *Journal of Economics, Business, Accounting and Management (JEBAM)*, 1(1), 17–29.
<https://kurniajurnal.com/index.php/jebam>
- Salakory, H. S. M., Matulessy, F. S., & Saragih, Y. M. I. (2020). Analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata dan strategi pengembangan DTW Telaga Wopersnondi Biak Timur. *Destinasi Pariwisata*, 8(2), 291–300.
- Santoso, S. (2019). Analisis kepuasan pasien menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).
- Saputri, A. L. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Sansani menggunakan Service Quality metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). Instrumen penelitian. Mahameru Press.
- Sumanga, U. A. (2013). Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan. *Media Engineering*, 3(1), 6–13.
<https://media.neliti.com/media/publications/99768-ID-analisis-kepuasan-pengguna-jasa-terhadap.pdf>
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Rineka Cipta.
- Syahputra, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) di RSUD Padang Sidempuan.
- Tambaip, B., Tjilen, A. P., & Ohoiwutun, Y. (2023). Peran fasilitas kesehatan untuk kesejahteraan masyarakat.

- Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2).
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Utami, S. P. B., Maarif, M. S., & Simanjuntak, M. (2022). Strategy for increasing consumer satisfaction of hospital services using importance-performance analysis (IPA) approach. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 383–396.
<http://dx.doi.org/10.17358/jabm.8.2.383>
- Wibowo, R. A. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan pada layanan pasien menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi kasus RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta* [Skripsi, Universitas Islam Indonesia].
- Yudha, N. V., Kiswanto, K., Hartono, B., Mitra, M., Widodo, D., & Asfeni, A. (2025). Analisis dimensi mutu gap SERVQUAL terhadap CSI serta prioritas perbaikan IPA di RSIA Annisa. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 8633–8644.
- Yuniati, I., Setiawan, A., & Indrianingsih, Y. (2013). Sistem pendukung keputusan pemilihan kota tujuan wisata wilayah Jawa Bali menggunakan metode accidental sampling (Studi kasus di Gras Tour and Travel Yogyakarta). *Compiler*, 2(2), 89–96.
<https://doi.org/10.28989/compiler.v2i2.50>