

Tinjauan Kualitas Layanan Internal di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Novita Nur Pratiwi, Zefan Adiputra Golo, Subinarto

Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Semarang, Indonesia

Jl. Tirta Agung, Pedalangan, Banyumanik, Semarang, Indonesia

Korespondensi E-mail: zefanadiputra91@gmail.com

Submitted: 20 Oktober 2022, *Revised:* 17 Desember 2022, *Accepted:* 27 Desember 2022

Abstract

Internal service quality affects officer satisfaction. The existence of quality internal services will increase employee satisfaction so that work results can be optimal. It is necessary to look at the extent to which medical record officers perceive the quality of internal services in the Medical Record Work Unit. The results of the preliminary study found that the hospital management had never conducted a survey of officers to assess the quality of internal services received by officers. In addition, the results of the performance assessment of officers at the medical record installation in 2018–2020 have fluctuated. The aim of this study was to determine the quality of internal services received by officers at the medical record installation of RSI Sultan Agung Semarang. This type of research is descriptive quantitative survey method. The research sample was all officers at the medical record installation as many as 41. The data were analyzed using descriptive analysis. The results of the research are internal service quality from the employee empowerment aspect in the high category, which is equal to 90%, the internal communication aspect is in the good category, which is equal to 98%, the teamwork aspect is in the good category, which is equal to 95%, the award aspect is in the high category, which is equal to 98%. , aspects of education and training in the sufficient category that is equal to 93%. Medical record installations need to improve the quality of internal services for officers, especially from the aspect of employee empowerment, as well as aspects of education and training by providing facilities, education and training to help officers complete their work optimally.

Keyword: *Internal Service Quality, Employee Empowerment, Internal Communication, Teamwork, Education and Training*

Abstrak

Kualitas layanan internal berpengaruh terhadap kepuasan petugas. Dengan adanya layanan internal yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan petugas sehingga hasil pekerjaan dapat optimal. Perlu dilihat sejauh mana persepsi petugas rekam medis terhadap kualitas layanan internal di Unit Kerja Rekam Medis. Hasil studi pendahuluan menemukan pihak manajemen rumah sakit belum pernah melakukan survey kepada petugas untuk menilai bagaimana kualitas layanan internal yang diterima oleh petugas. Selain itu hasil penilaian kinerja petugas di instalasi rekam medis tahun 2018–2020 mengalami fluktuatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan internal yang diterima oleh petugas di instalasi rekam medis RSI Sultan Agung Semarang. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Sampel penelitian adalah seluruh petugas di instalasi rekam medis sebanyak 41. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian yaitu kualitas layanan internal dari aspek pemberdayaan pegawai dalam kategori tinggi yaitu sebesar 90%, aspek komunikasi internal dalam kategori baik yaitu sebesar 98%, aspek kerja sama tim dalam kategori baik yaitu sebesar 95%, aspek penghargaan dalam kategori tinggi yaitu sebesar 98%, aspek pendidikan dan pelatihan dalam kategori cukup yaitu sebesar 93%. Instalasi rekam medis perlu meningkatkan kualitas layanan internal bagi petugas, khususnya dari aspek pemberdayaan pegawai, serta aspek pendidikan dan pelatihan dengan memberikan sarana, pendidikan dan pelatihan untuk membantu petugas menyelesaikan pekerjaannya dengan optimal.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan Internal, Pemberdayaan Pegawai, Komunikasi Internal, Kerjasama Tim, Pendidikan dan Pelatihan*

Pendahuluan

Instalasi Rekam Medis dapat didefinisikan sebagai salah satu unit yang ada di rumah sakit yang berwenang dalam tugas penyelenggaraan dan pengkoordinasian pelayanan rekam medis. Dalam penyelenggaraan pelayanan rekam medis sangat ditentukan oleh kinerja dari setiap pegawai yang ada di dalamnya. Hasil penelitian terdahulu dari menyatakan bahwa layanan internal yang diberikan oleh organisasi dinilai berpengaruh banyak pada kinerja kinerja petugas di rumah sakit(1). Instalasi Rekam

medis yang termasuk salah satu unit kerja di rumah sakit harus terlebih dahulu memenuhi kebutuhan internal petugas rekam medis sebelum memenuhi kualitas pelayanan eksternal bagi pasien. Dengan memenuhi kebutuhan organisasi secara internal, maka akan menciptakan kepuasan dan motivasi pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja unit kerja rekam medis.

Rendahnya tingkat kepuasan petugas di Instalasi Rekam Medis dapat berdampak pada bagaimana mereka berperilaku dalam memberikan layanan. Realitanya, petugas rekam medis, baik secara perseorangan maupun sebagai anggota organisasi hanya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas apabila mereka juga mendapatkan kepuasan. Kepuasan petugas sebagai hasil dari kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja yang dirasakan oleh petugas sangat dipengaruhi oleh bagaimana kualitas layanan internal yang diberikan oleh organisasi tempat mereka bekerja(2). Petugas di Instalasi Rekam Medis dengan kepuasan tinggi akan dapat menciptakan layanan kesehatan yang berorientasi pada pasien, yang selanjutnya akan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan internal merupakan aspek yang perlu menjadi perhatian untuk organisasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, dimana pegawai yang meliputi dokter, perawat, perekam medis dan tenaga kesehatan lainnya, dipandang sebagai pelanggan internal yang perlu mendapatkan layanan yang berkualitas agar dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien(3). Oleh karena itu, kualitas layanan internal penting untuk menjadi perhatian dari pihak manajemen rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan rumah sakit tipe B pendidikan milik swasta. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di bagian diklat RSI Sultan Agung Semarang, pihak rumah sakit belum pernah melakukan survey untuk menilai tingkat kepuasan pegawai terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pegawai. Selain itu berdasarkan data kinerja petugas di instalasi rekam medis tahun 2018-2020, diperoleh rata-rata yaitu pada tahun 2018 untuk penilaian pertama dan kedua adalah 84,44 dan 83,28. Kemudian tahun 2019, rata-rata kinerja petugas untuk penilaian pertama dan kedua adalah 83,75 dan 74,28. Sedangkan rata-rata kinerja petugas tahun 2020 untuk penilaian pertama dan kedua adalah 87,16 dan 86,24. Dari keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa rata-rata kinerja petugas di instalasi rekam medis mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti melihat perlu dilakukan penelitian untuk melihat bagaimana gambaran kualitas layanan internal yang didapatkan oleh petugas di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Desain yang digunakan adalah *cross sectional*. Variabel penelitian ini adalah karakteristik responden dan dimensi kualitas layanan internal yang meliputi aspek pemberdayaan pegawai, komunikasi internal, kerja sama tim, penghargaan, serta pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini dilakukan di instalasi rekam medis RSI Sultan Agung Semarang bulan Maret 2022 dengan menggunakan teknik penarikan sampel adalah *total sampling*, yaitu menggunakan seluruh anggota dari populasi sebanyak 41. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan dari *Internal Service Quality* yang telah digunakan dalam penelitian Golo et al. (2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif (*univariate*) dengan mencari distribusi frekuensi dari tiap variabel.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dilihat pada Tabel 1 untuk mengetahui latar belakang responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja. Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 26-35 tahun dimana pada rentang umur tersebut seorang petugas dapat dikatakan produktif dan giat dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Saputra (2018), dimana produktivitas umur junior lebih tinggi dibanding umur senior(4).

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Umur	17-25	4	10%
	26-35	24	59%
	36-45	4	10%
	46-55	9	22%
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	44%
	Perempuan	23	56%
Tingkat Pendidikan	SMA/SMK	17	41%
	D1	1	2%
	D3	21	51%
	S1	2	5%
Masa Kerja	<6	11	27%
	6-10	15	37%
	>10	15	37%

Sumber : Data Primer, 2022

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin petugas didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 44%. Berdasarkan hasil penelitian Saputra (2018), perempuan memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki(4). Hal tersebut dapat terjadi karena perempuan lebih teliti dan sabar dalam menjalankan pekerjaannya sehingga *output* kerja yang dihasilkan dapat tercapai dengan baik dan kepuasan kerja pun meningkat.

Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan petugas didapatkan bahwa sebagian besar petugas memiliki jenjang Pendidikan D3 yaitu sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 51%. Hal tersebut sudah baik, akan tetapi standar jumlah perekam medis untuk rumah sakit umum tipe B adalah 45 orang.

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja petugas didapatkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki masa kerja ≥ 6 tahun. Semakin lama masa kerja petugas, maka semakin banyak pula pengalaman kerja yang didapatkan(5). Selain itu, petugas yang sudah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki tanggung jawab, loyalitas, keberanian, dan mawas diri dalam kelangsungan hidup organisasinya sehingga berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

Kualitas Layanan Internal dari Aspek Pemberdayaan Pegawai

Berdasarkan penelitian Golo et al. (2017), aspek pemberdayaan pegawai dilihat dari 6 indikator yaitu mengenai kewenangan petugas dalam menyelesaikan tugas atau masalah dalam pekerjaannya sendiri, berpartisipasi dalam penyusunan kebijakan organisasi, kesesuaian pekerjaan yang diinginkan, rasa percaya diri terhadap kemampuan, ketepatan penempatan dengan rekan kerja, serta kebebasan dalam menyampaikan ide, saran, dan masukan untuk kemajuan organisasi(1). Adapun hasil analisis kualitas layanan internal dari aspek Pemberdayaan Pegawai dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2
Tingkat Kualitas Layanan Internal dari Aspek Pemberdayaan Pegawai

No	Kategori	N	%
1.	Tinggi	37	90%
2.	Rendah	4	10%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan internal dari aspek pemberdayaan pegawai sebesar 90% dalam kategori tinggi. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa pemberdayaan pegawai di instalasi rekam medis sudah dilakukan dengan baik. Namun, masih terdapat petugas yang merasa bahwa aspek pemberdayaan pegawai di instalasi rekam medis dalam kategori rendah yaitu sebesar 10%, terutama pada pernyataan bahwa petugas belum bebas dalam menyampaikan ide, saran, dan masukan untuk kemajuan instalasi rekam medis. Selain itu, petugas juga merasa tidak percaya diri terhadap kemampuannya, pekerjaan yang dilakukan saat ini belum sesuai dengan keinginannya, dan penempatan dengan rekan kerja yang belum tepat.

Pemberdayaan pegawai berarti memberikan sarana, kemampuan, dan kewenangan yang memungkinkan pegawai untuk bertanggung jawab melakukan beberapa pekerjaan(6). Petugas di instalasi rekam medis RSI Sultan Agung Semarang membutuhkan sarana yang dapat mempermudah petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di era digitalisasi ini, petugas mengharapkan RME (Rekam Medis Elektronik) dapat diberlakukan kembali untuk mempermudah pekerjaan petugas. Selain itu dengan diberlakukannya RME, juga dapat mempersingkat waktu penyediaan dokumen rekam medis.

Pemberdayaan pegawai berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai(7). Oleh karena itu, penting bagi instalasi rekam medis untuk meningkatkan pemberdayaan bagi para petugas. Dengan adanya pemberdayaan pegawai yang baik, kepuasan dan kinerja petugas akan meningkat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik dan cepat(8).

Kualitas Layanan Internal dari Aspek Komunikasi Internal

Aspek komunikasi internal dilihat dari 5 indikator, yaitu mengenai komunikasi dengan pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan, pimpinan selalu memberikan arahan dalam setiap pekerjaan, kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan atasan, keterbukaan permasalahan yang timbul antar sesama petugas, serta komunikasi dengan rekan kerja(9). Berikut ini hasil analisis kualitas layanan internal dari aspek Komunikasi Internal.

Tabel 3
Tingkat Kualitas Layanan Internal Dari Aspek Komunikasi Internal

No	Kategori	N	%
1.	Baik	40	98%
2.	Tidak Baik	1	2%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan internal dari aspek komunikasi internal sebesar 98% dalam kategori baik. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi internal di instalasi rekam medis sudah berjalan dengan baik.

Namun, masih terdapat petugas yang merasa bahwa aspek komunikasi internal di instalasi rekam medis dalam kategori tidak baik yaitu sebesar 2%. Hal ini ditunjukkan dengan pernyataan bahwa pimpinan belum optimal memberikan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Upaya pemberian arahan yang optimal dari pimpinan akan menunjang pelaksanaan kerja sebagian petugas sesuai dengan harapan kerja(10). Selain itu, permasalahan yang timbul dalam bekerja belum sepenuhnya dikomunikasikan secara terbuka di antara sesama petugas. Instalasi rekam medis belum melakukan rapat internal dalam dua tahun terakhir. Apabila terdapat kendala, petugas hanya dapat menyampaikannya melalui grup *whats.App* yang sudah disediakan sehingga tujuan dari rapat internal itu sendiri belum tercapai, yaitu untuk mengevaluasi kinerja dan membahas program kerja untuk bulan berikutnya.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal menjadi faktor pengaruh tinggi atau rendahnya kepuasan kerja pegawai(11). Komunikasi internal yang terjalin dengan baik akan menunjukkan baiknya hubungan yang terjalin antar perseorangan dalam organisasi tersebut sehingga kepuasan pegawai juga akan meningkat. Peningkatan kepuasan petugas akan memberikan semangat bagi petugas untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Kualitas Layanan Internal dari Aspek Kerjasama Tim

Aspek kerja sama tim dilihat dari 6 indikator yaitu mengenai rekan kerja yang bersedia membantu mengatasi kesulitan, tanggung jawab petugas terhadap *output* bekerja, kekompakan dan kepercayaan antarpetugas dalam menyelesaikan pekerjaan, kemudahan dalam bekerja sama dengan rekan kerja, rekan kerja yang dapat memberikan solusi ketika ada masalah kerja, kerja sama tim yang dibangun untuk mencapai tujuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas memilih kategori puas karena rekan kerja bersedia membantu mengatasi kesulitan. Berikut ini hasil analisis kualitas layanan internal dilihat dari aspek Kerjasama Tim.

Tabel 4
Tingkat Kualitas Layanan Internal Dari Aspek Kerja Sama Tim

No	Kategori	N	%
1.	Baik	39	95%
2.	Tidak Baik	2	5%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan internal dari aspek kerjasama tim, sebesar 95% dalam kategori baik. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa kerjasama tim di instalasi rekam medis sudah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat petugas yang merasa bahwa aspek kerjasama tim di instalasi rekam medis dalam kategori tidak baik yaitu sebesar 5%. Hal ini ditunjukkan dengan kenyataan bahwa dari keenam pernyataan kepuasan terhadap aspek kerjasama tim masih terdapat petugas yang tidak puas terutama pada pernyataan bahwa belum seluruhnya petugas bertanggung jawab terhadap *output* bekerja. Tanggung jawab dalam sebuah tim merupakan salah satu indikator kerja sama. Dengan adanya rasa tanggung jawab akan membuat pekerjaan lebih serius dikerjakan sehingga meminimalisir kesalahan dalam bekerja dan kepuasan pun akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai dipengaruhi oleh kerjasama tim(12). Tingginya tingkat kepercayaan diantara para petugas mencirikan kerja sama tim yang tinggi. Apabila para petugas belum sepenuhnya meyakini akan integritas, karakter, dari setiap anggotanya akan mengakibatkan kinerja tim tidak maksimal sehingga tujuan organisasi tidak tercapai(13).

Kualitas Layanan Internal dari Aspek Penghargaan

Aspek penghargaan dilihat dari 6 indikator, yaitu mengenai kesesuaian gaji yang diterima dengan beban kerja dan tanggung jawab, kesesuaian gaji dengan harapan dan kompetensi, kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji, kesesuaian pemberian tunjangan hari raya dengan waktu yang telah ditentukan, kesesuaian pemberian tunjangan hari raya dengan pekerjaan yang dilakukan, serta penghasilan yang dapat mencukupi kebutuhan hidup setiap hari. Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan internal dari aspek penghargaan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Tingkat Kualitas Layanan Internal Dari Aspek Penghargaan

No	Kategori	N	%
1.	Tinggi	40	98%
2.	Rendah	1	2%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan internal dari aspek penghargaan sebesar 98% dalam kategori tinggi. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa penghargaan yang diterima oleh petugas di instalasi rekam medis sudah dilakukan dengan baik.

Namun, masih terdapat petugas yang merasa bahwa aspek penghargaan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap petugas dalam kategori rendah yaitu sebesar 2%, terutama pada pernyataan bahwa gaji yang diterima oleh petugas belum sesuai dengan beban kerja, dan tanggung jawab, serta belum sesuai harapan dan kompetensi yang dimiliki oleh petugas. Selain itu, masih terdapat beberapa petugas yang kurang puas mengenai penghasilan yang diterima saat ini belum sepenuhnya dapat mencukupi kebutuhan

hidup setiap hari. Setiap orang pastinya memiliki hajat hidupnya masing-masing, namun salah satu faktor yang membuat petugas tetap bertahan yaitu petugas belum yakin apakah tersedia lapangan pekerjaan yang lebih baik jika mereka keluar dari pekerjaannya. Dengan kata lain, petugas masih merasa perlu untuk tetap bertahan dalam pekerjaannya meskipun belum cukup puas dengan apa yang mereka rasakan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penghargaan merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja pegawai(1). Pemberian penghargaan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan petugas. Apabila kepuasan petugas meningkat, petugas akan termotivasi untuk bekerja lebih produktif. Hal tersebut dapat terjadi karena merupakan salah satu bentuk loyalitas petugas terhadap organisasinya(14).

Kualitas Layanan Internal dari Aspek Pendidikan dan Pelatihan

Aspek pendidikan dan pelatihan dilihat dari 6 indikator, yaitu mengenai pemberian pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan petugas. Pelaksanakan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan terus menerus dalam skala periode tertentu, perbedaan pengetahuan antara sebelum dan sesudah pendidikan dilakukan, pemberian pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan semua pekerjaan, pemberian pendidikan yang dapat mendorong mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan, serta pelaksanaan pelatihan yang dapat menambahkan pengalaman dan keterampilan kerja sesuai dengan bidang pekerjaan. Adapun hasil analisis kualitas layanan internal dari aspek Pendidikan dan Pelatihan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6
Tingkat Kualitas Layanan Internal Dari Aspek Pendidikan dan Pelatihan

No	Kategori	N	%
1.	Cukup	38	93%
2.	Kurang	3	7%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan internal dari aspek pendidikan dan pelatihan sebesar 93% dalam kategori cukup. Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan di instalasi rekam medis sudah dilakukan dengan baik. Namun, masih terdapat petugas yang merasa bahwa aspek pendidikan dan pelatihan di instalasi rekam medis dalam kategori kurang yaitu sebesar 7%. Hal tersebut ditunjukkan dengan kenyataan bahwa dari keenam pernyataan kepuasan terhadap aspek pendidikan dan pelatihan masih terdapat pegawai yang tidak puas terutama mengenai pendidikan dan pelatihan yang belum dilakukan terus menerus dalam skala periode tertentu. Hal ini sejalan dengan pernyataan petugas bahwa petugas lebih sering menerima pelatihan secara umum, seperti penanganan kebakaran menggunakan APAR dibanding dengan pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pendidikan dan pelatihan memiliki kontribusi terbesar dalam kualitas layanan internal dan kinerja pegawai(15). Pemberian program pendidikan dan pelatihan yang baik bagi para petugas dapat membuat petugas semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik. Apabila ingin berkembang, organisasi harus memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif, dapat diambil kesimpulan bahwa aspek pemberdayaan pegawai berada pada kategori tinggi tetapi petugas belum dapat sepenuhnya bebas dalam menyampaikan ide, saran, dan masukan untuk kemajuan instalasi rekam medis. Aspek komunikasi internal berada pada kategori baik tetapi arahan pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan belum optimal. Aspek kerjasama tim berada pada kategori baik tetapi belum seluruhnya petugas bertanggung jawab terhadap *output* bekerja. Aspek penghargaan berada pada kategori tinggi tetapi gaji yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan harapan bagi sebagian petugas. Aspek pendidikan dan pelatihan berada pada kategori cukup tetapi Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada petugas belum dilakukan terus menerus dalam sklaa

periode tertentu. Saran yang dapat diberikan yaitu sebaiknya instalasi rekam medis melakukan rapat internal kembali secara rutin, memberikan pelatihan terhadap petugas sesuai dengan pekerjaannya secara rutin agar petugas dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki sehingga kinerja yang dihasilkan dapat memuaskan. Selain itu, pihak rumah sakit dan instalasi rekam medis dapat meninjau kembali untuk dilaksanakannya RME (Rekam Medis Elektronik) dengan tujuan mempermudah pekerjaan petugas serta efisiensi waktu penyediaan dokumen rekam medis pasien

Daftar Pustaka

1. G ZA, Sidin AI, Kadir AR. Pengaruh Pemasaran Internal Terhadap Kualitas Layanan Internal Dan Kepuasan Kerja Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji. *The Effect of Internal Marketing on Internal Service Quality and Work Satisfaction in Outpatient Installation of Labuang Baji Regi*. 2017.
2. Rakhdi HF. *Analisis Pengaruh Internal Service Quality (Intqual) Terhadap Kepuasan Karyawan di Bmt Dana Mulya Syariah Cabang Kalianda*. [Lampung]: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung; 2018.
3. Dardiri A, Musnadi S, Hafasnuddin. *Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pegawai BPS Provinsi Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 2015;4:159–66.
4. Saputra F, Syah DZR. *Tinjauan Produktivitas Tenaga Kerja Ditinjau Dari Karakteristik Petugas Rekam Medis Di Bagian Rekam Medis RSUD Temanggung Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018*. 2018;
5. Ariono I. *Analisa Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kaliwiro Wonosobo*. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ. 2017;4(3):254–67.
6. Putri WD, Nuryanti BL, Masharyono. *Analisis Pelatihan, Pemberdayaan Dan Kepuasan Kerja Pegawai di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kuningan*. Journal of Business Management Education. 2018;3:1–13.
7. Anuraga IPM, Sintaasih DK, Riana IG. *Pengaruh Kepemimpinan dan Pemberdayaan Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 2017;9:3291.
8. Hendayady A. *Pemberdayaan Aparatur Daerah (Telaah Teoritis Terhadap Kinerja Aparatur Daerah)*. Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan. 2011;1(1):61–7.
9. Ningrum ME. *Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja*. Indept. 2013;3(1):25–30.
10. S. RM. *Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Kepercayaan Rekan Sekerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Blnu Radio Republik Indonesia (Rri) Semarang*. [Semarang]: Universitas Katolik Soegijapranata; 2014.
11. Dipayana GB, Heryanda KK. *Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng*. Bisma: Jurnal Manajemen. 2020;6(2):37–46.
12. Ibrahim FE, Djuhartono T, Sodik N. *Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Lion Superindo*. Jurnal Arastirma. 2021;1(2):316.
13. Lawasi ES, Triatmanto B. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. 2017;5:49–57.
14. Izza I, Setianto B, Dhamanti I. *Pengaruh Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap Kepuasan Karyawan di RS Islam Ahmad Yani Surabaya*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. 2021;9(2):78–86.
15. Samsudin. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselrabar*. [Makassar]: Universitas Islam Negeri Alauddin; 2017.