

ABSTRAK

RADEN YOSEPH EKA HENDRAWAN, 17D30391

Pengaruh Penerapan Indikator Mutu Layanan Klinis Di Bagian Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut Tahun 2020

KTI. Program Studi D3 Rekam Medis. 2020

(xvi + 62)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Dampak positif dari indikator mutu layanan klinis dibagian rekam medis terhadap kepuasan pasien menunjukkan pada tingkat kesempurnaan kepuasan pasien. Kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi capaian indikator mutu layanan klinis di bagian Rekam Medis, mengidentifikasi capaian kepuasan pasien, dan menganalisis penerapan indikator mutu layanan klinis di bagian Rekam Medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gambut Tahun 2020. Metode penelitian ini menggunakan *cross sectional study*. Berdasarkan penelitian mengenai hasil ketepatan identifikasi pasien sebagian besar sesuai standar yaitu sebanyak 42 responden (84%), hasil penyediaan berkas <10 menit sebagian besar sesuai standar yaitu sebanyak 44 responden (88%), hasil kepuasan pasien sebagian besar puas dan sangat puas sebanyak 45 responden (90%) sebanyak 5 responden (10%) menyatakan kurang puas. Hasil hubungan ketepatan identifikasi pasien dengan kepuasan pasien sebesar 0,000 Ho ditolak yang artinya ada hubungan. Dan hubungan penyediaan dokumen ≤ 10 menit dengan kepuasan Pasien dengan nilai *Sig* 0,000 Ho ditolak yang artinya ada hubungan.

Kata kunci : Kepuasan, Indikator, Ketepatan, Penyediaan

ABSTRACT

RADEN YOSEPH EKA HENDRAWAN, 17D30391

The Effect in Applying Indicators Of Clinical Service Quality in The Medical Records Department On Patient Satisfaction at Gambut Health Center 2020

KTI. D3 Medical Record Study Program 2020

(xvi + 62)

Patient satisfactions is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what they expected. The positive impacts of clinical service quality indicators in the medical record department on patient satisfaction shows the level of perfection in patient satisfaction. Health in causing a sense of satisfaction over each patient. The purpose of this study was to identify the achievement of indicators clinical service quality, identify the achievements of patient satisfaction, and analyzing its application to patients at Gambut Health Center 2020. The research method used in this paper is cross sectional study. Based on the research, the results accuracy of patient identification mostly up to standards. Those are 42 respondents (84%), same with provision of files <10 minute 44 respondents (88%). Then the results of patient satisfaction are satisfied; specifically 45 respondents (90%) very satisfied, and 5 respondents (10%) stated that they were not. There are a relationship between patient identification and patient satisfaction accuracy performances since 0.000 Ho were rejected, and document provision <10 minutes with Sig 0.000 Ho was rejected too means both are have relationship.

Keywords: Satisfaction, Indicators, Accuracy, Provision