

ABSTRAK

LIDYA NURRIZQI, 17D30420

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT INAP DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2020

KTI.Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.2020

(xvi + 68)

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima di bagian pendaftaran rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, penelitian ini dilakukan wawancara terhadap 2 orang petugas pendaftaran rawat inap, kuesioner 6 orang petugas pendaftaran rawat inap dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara pemberian pelayanan petugas terhadap pasien dengan menggunakan *checklist*. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat. Hasil penelitian tingkat pendidikan petugas pendaftaran rawat inap terdiri dari 3 orang yang merupakan lulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan serta terdapat 2 orang D3 Kebidanan, dan 1 orang lulusan S1 Akuntansi. Komitmen organisasi di pendaftaran rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru menunjukkan bahwa komitmen petugas dalam bekerja dengan baik ada 3 orang (50%) dan kurang baik ada 3 orang (50%). Hubungan rekan kerja di pendaftaran rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru menunjukkan bahwa hubungan rekan kerja terjalin dengan baik (66,5%) dan kurang baik (33,5%). Petugas pendaftaran rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru sudah melakukan pelayanan prima sesuai dengan teori A6 (*attitude, attention, action, ability, appearance, accountability*).

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Komitmen Organisasi, Hubungan Rekan Kerja, Tingkat Pendidikan.

ABSTRACT

LIDYA NURRIZQI, 17D30420

FACTORS THAT ARE RELATED TO PRIMA SERVICES IN THE REGISTRATION OF HOSPITALS IN IDAMAN BANJARBARU, 2020

(xv + 68)

KT1.D3 Study Program recorder and health information 2020

Hospital is a health service institution that conducts complete health services that provide inpatient, outpatient and emergency services. This study aims to determine the factors associated with excellent service in the inpatient registration department at Idaman Banjarbaru Hospital. This research uses descriptive method, this study was conducted interviews with 2 inpatient registration officers. Data collection was carried out through questionnaires and observations of the provision of patient services to patients using a checklist. Data analysis was performed by univariate analysis. The results of the education level inpatient registration officer consists of 3 people who are D3 study program recorder and health information and there are 2 people D3 midwifery and 1 people graduate S1 accounting. Organizational commitment in inpatient registration at Idaman Banjarbaru Hospital shows that there are 3 people (50%) commitment to work well and 3 people (50%) are not good enough. The relationship of coworkers in inpatient registration at RSD Idaman Banjarbaru shows that the relationships of colleagues are well established (66,5%) and not good (33,5%). Inpatient registration officers Idaman Hospital Banjarbaru have performed excellent service according to the teory (attitude,attention,acion,ability,appearance,accountability).

Keywords: service excellent,organization commitment,cowoker relantionship,level of education.