

ABSTRAK

FIRLIANA JIMNY SARI, 18D30454

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN KESEHATAN OLEH PETUGAS REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN DI PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN TAHUN 2021

KTI. Program D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, 2021
(xvi + 79)

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan, pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan oleh petugas rekam medis dan informasi kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, sampel yang diambil sebanyak 66 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan didapat hasil Puas sebanyak 50 responden (75,7%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (24,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar keputusan pasien pada mutu pelayanan oleh petugas rekam medis di Puskesmas Banjarbaru Selatan tahun 2021 adalah Puas. Saran Sebagai bahan pertimbangan atau masukkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Puskesmas, Mutu Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

FIRLIANA JIMNY SARI, 18D30454

REVIEW OF PATIENT'S SATISFACTION ON THE QUALITY OF HEALTH SERVICES BY MEDICAL RECORDING OFFICERS AND HEALTH INFORMATION AT PUBLIC HEALTH CENTER BANJARBARU SELATAN, 2021

(xvi + 79)

KTI. D3 Medical Recorder and Health Information Program, 2021

Patient satisfaction is the main indicator of the success of providing health services, patients will feel satisfied if the performance of health services obtained equals or exceeds expectations. The research objective was to determine the level of patient satisfaction with the quality of health services by medical record officers and health information at Public health center Banjarbaru Selatan based on five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research method is descriptive research and the sample technique used is Accidental Sampling, the sample taken is 66 respondents. The research instrument used a questionnaire. The data analysis technique used univariate analysis. Based on the results of the study as a whole, there were 50 respondents (75.7%) satisfied and 16 respondents (24.2%) dissatisfied. This shows that most of the patient decisions on the quality of service by medical record officers at the Banjarbaru Selatan Community Health Center in 2021 are satisfied. Suggestion As a material for consideration or input in providing better service to patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Public health center, Quality of Health Services