

ABSTRAK

SHIVA FAUZIYAH, 19D30637

Hubungan Capaian Indikator Mutu dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Ruang Rekam Medis Di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2022

KTI. Program Studi D3 Rekam Medis. 2022
(XVI +90)

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 yaitu kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan capaian indikator mutu dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Rekam Medis di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2022. Metode penelitian ini menggunakan *cross sectional study*. Berdasarkan penelitian mengenai hasil ketepatan identifikasi pasien sebagian besar sesuai standar yaitu sebanyak 65 berkas (86.7%), Pengembalian Dokumen Rekam Medis sebagian besar sudah sesuai standar atau lengkap sebanyak 72 berkas (96%), Dokumen Rekam Medis yang Salah Masuk Ruangan sebagian besar sesuai standar atau lengkap sebanyak 72 berkas (96%), hasil kepuasan pasien sebagian besar puas dan sangat puas sebanyak 65 pasien (86.6%), sebanyak 8 pasien (10.7%) yang menyatakan kurang puas dan 2 orang yang menyatakan tidak puas (2.7%). Ada hubungan ketepatan identifikasi pasien dengan tingkat kepuasan dengan nilai P Value $0,000 < 0,05$, ada hubungan pengembalian Dokumen Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan nilai P Value $0,000 < 0,05$ dan ada hubungan dokumen Rekam Medis yang Salah Masuk Ruangan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan nilai P Value $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis diterima.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Indikator Mutu Rekam Medis

ABSTRACT

SHIVA FAUZIYAH, 19D30637

The Relationship of the Quality Indicator with a Patient's Level of Satisfaction in the Medical Record Room in Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2022

Scientific paper d3 medical record program study. 2022

(XVI +90)

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. The positive impact of clinical service quality indicators in the medical record section on patient satisfaction shows the level of perfection of patient satisfaction, namely health in creating a sense of satisfaction in each patient. The purpose of this study was to determine the relationship between the achievement of quality indicators and the level of patient satisfaction in the Medical Record Room In Puskesmas Banjarbaru Selatan tahun 2022. This research method used a cross sectional study. Based on research on the results of the accuracy of patient identification, most of them were according to the standard, namely 65 files (86.7%), most of the returned medical record documents were standard or complete as many as 72 files (96%), the wrong medical record documents entered the room mostly according to standards. or complete as many as 72 files (96%), the results of patient satisfaction were mostly satisfied and very satisfied as many as 65 patients (86.6%), as many as 8 patients (10.7%) who said they were not satisfied and 2 people who said they were not satisfied (2.7%). There is a relationship between the accuracy of patient identification and the level of satisfaction with a P Value of $0.000 < 0.05$, there is a relationship between returning Medical Record Documents to Patient Satisfaction Levels with a P Value of $0.000 < 0.05$ and there is a relationship between Medical Record Documents that are in the wrong room to the level of satisfaction Patients with a P Value of $0.000 < 0.05$, which means the hypothesis is accepted.

Keywords: Patient Satisfaction, Medical Record Quality Indicator