

ABSTRAK

Careninna. 21D30716

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT TK. III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN.

Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Perkam Dan Informasi Kesehatan. 2024
(xvii + 81)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin pernah melakukan survei tentang kepuasan pasien tahun 2023, dari 50 responden didapatkan data Sangat Puas 14,37%, Puas 60,52%, Cukup Puas 21,83%, Kurang Puas 1,47% dan Tidak Puas 1,81%. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan rekam medis pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* di Rumah Sakit TK. III DR. R. Soeharsono Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien pada dimensi mutu kehandalan (*reliability*) dengan kategori kurang puas sebesar 55%, kepuasan pasien pada dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) dengan kategori kurang puas sebesar 63%, kepuasan pasien pada dimensi mutu jaminan (*assurance*) dengan kategori sangat puas sebesar 57%, kepuasan pasien pada dimensi mutu empati (*empathy*) dengan kategori kurang puas sebesar 63% dan kepuasan pasien pada dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) dengan kategori kurang puas sebesar 69%. Kesimpulan penelitian yaitu pasien merasa sangat puas pada dimensi *assurance*, sedangkan pasien merasa kurang puas pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *tangible*.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Rekam Medis

ABSTRACT

Careninna. 21D30716

A REVIEW OF THE SATISFACTION OF STREET CARE PATIENTS WITH REGARD TO THE QUALITY OF MEDICAL RECORDS AT TK. III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN HOSPITALS.

*Scientific Paper. Recording and Health Information Study Program.2024
(xvii + 81)*

Patient satisfaction is the result of a patient's assessment of health care by comparing what is expected to correspond to the reality of the health care received in a hospital health system. Hospital Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin once conducted a survey of patient satisfaction in 2023, of 50 respondents obtained data Very satisfied 14.37%, Satisfied 60.52%, Really satisfied 21.83%, Less satisfied 1.47% and Unsatisfied 1.81%. The aim of the research is to find out the satisfaction of patients of road care to the quality of medical records on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible in the Hospital Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin. The method used quantitative with a descriptive approach. The sample in this study consisted of 100 respondents, sampling was done using purposive samplings. The results of the study obtained patient satisfaction in the quality dimension of reliability with the category less satisfied of 55%, satisfaction of the patient in the Quality dimension of responsiveness with category less satisfactory of 63%, patients satisfaction on the quality dimensions of assurance with a category very satisfying of 57%, patient contentment in the dimension of quality empathy with categories less satisfy of 63% and patient satisfaction on the dimensions of tangible quality with Category less content of 69%. The study concluded that patients felt very satisfied with the assurance dimension, while patients felt less satisfied in the reliability, responsiveness, empathy, tangible dimensions.

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Service, Street Care, Medical Records*