

ABSTRAK

NI MADE ENI WIDIANTARI, 16D30298

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) DI RUMAH SAKIT TK.III Dr. SOEHARSONO BANJARMASIN TAHUN 2019

KTI. Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan.2019
(xv+80)

Mutu pelayanan adalah kualitas pelayanan yang dinilai sempurna dan tidak mempunyai cela. Pelayanan yang baik harus diimbangi dengan SPO, sumber daya manusia, sistem pendaftaran dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit TK.III Dr. R Soeharsono Banjarmasin tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah diskriptif dan berdasarkan analisis univariat. Untuk jumlah sampel ada 5 orang petugas dengan menggunakan teknik total sampling dan teknik pengambilan data menggunakan wawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rumah sakit TK. III Dr. R Soeharsono Banjarmasin menunjukkan bahwa standar operasional prosedur rawat jalan sudah ada dan pelaksanaan pendaftaran rawat jalan sudah sesuai standar operasional prosedur. Untuk sumber daya manusia pendidikan petugas yang berbeda-beda dan bukan merupakan pendidikan dari rekam medis dengan usia 21-24 tahun dengan masa kerja petugas paling lama 2 tahun. Sedangkan sistem pendaftaran rawat jalan sudah menggunakan komputerisasi namun masih ada kendala dalam melakukan kegiatan pendaftaran. Kelengkapan fasilitas di pendaftaran masih ada yang belum lengkap. Disarankan pada saat penempatan agar memperhatikan kualifikasi pendidikan petugas di tempat pendaftaran rawat jalan dan kelengkapan pendaftaran demi menunjang mutu pelayanan yang berkualitas tinggi.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tempat Pendaftaran, Rumah Sakit

ABSTRACT

NI MADE ENI WIDIANTARI, 16D30298

THE INFLUENCE FACTORS ON REGISTRATIONS QUALITY SERVICES IN OUTPATIENT SECTION UNIT AT TK.III DR. R. SOEHARSONO BANJARMASIN HOSPITAL IN 2019

*Scientific Paper. Medical Record and Health Information Program 2019
(xv+80)*

Service quality is a quality of services that considered by perfection and has no defects. a Good service must be balanced with the standard operating procedure, human resources, registration system and good facilities. This study aims is to determine the factors that influence on registrations quality services in outpatient section unit at TK.III dr. R. Soeharsono Banjarmasin Hospital in 2019. The method used to these research was descriptive method, based on univariate analysis, using total sampling technique involving 5 officers, and collection data technique was taken by interviews. Based on research conducted at TK. III dr. R. Soeharsono Banjarmasin Hospital, shows that the outpatient standard operating procedures already exists and the outpatient registration service process is in accordance with those standard operating procedures. at The human resources from the medical record unit, the officers had a different education background one to another and not from the medical record graduation from 21 - 24 of ages with two years maximum work experienced. meanwhile the registration outpatient system folowed by computer technology, and there were still constrained when they made a registration processing. The facilities at registration unit are still incomplete. so It is recommended at the time for the human resources recruitment or placement, an appropriate education and qualification for the medical record officer need to be considered well at the outpatient registration and completeness of registration to support high-quality services.

Keywords : Service Quality, Registration, Hospital