

Abstrak

Latar Belakang : Setiap fasilitas kesehatan memiliki berbagai bagian pelayanan yang berkesinambungan satu sama lain dan tidak dapat berdiri sendiri. Setiap pelayanan harus saling melengkapi demi terciptanya mutu pelayanan yang baik untuk penyembuhan pasien. Dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan, hubungan antar tenaga kesehatan dalam satu fasilitas kesehatan harus baik. Salah satunya hubungan antara perekam medis dengan dokter dan perawat. Oleh karena itu, penilaian internal oleh dokter dan perawat terhadap pelayanan rekam medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu pelayanan rekam medis di rumah sakit tersebut.

Tujuan : Mengetahui tingkat kepuasan dokter dan perawat terhadap pelayanan rekam medis di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga berdasarkan dimensi kualitas jasa/ pelayanan.

Metode : Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Responden dari penelitian ini adalah dokter dan perawat poliklinik RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga berjumlah 42 orang. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner (angket).

Hasil: Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan rekam medis secara keseluruhan berada dalam kategori cukup puas. Dengan masing-masing persentase pada setiap dimensi yaitu dimensi penampilan sebesar 50,00%, dimensi keandalan sebesar 47,62%, dimensi ketanggapan sebesar 40,48%, dimensi kepastian sebesar 45,24%, dan dimensi empati sebesar 42,86%.

Kesimpulan : Setiap dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup puas. Persentase terendah berada pada dimensi ketanggapan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Rekam Medis

Abstract

Background : Every health facility has various sections of continuous service to one another and can not stand alone. Each service should complement each other in order to create good quality service for patient healing. In improving the quality of service quality, the relationship between health personnel in the health facility should be good. One was the relationship between medical recorder with doctors and nurses. Therefore, internal assessment by doctors and nurses on medical record service in RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga is needed to improve the quality of service of medical records at the hospital.

Objective : To determine the level of satisfaction of doctors and nurses for the services of medical records in RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga based on the dimensions of quality of service.

Methods : The research was conducted using descriptive quantitative research. The respondents of this research were doctors and nurses in outpatient of RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga for 42 peoples. Data collection techniques was using a questionnaire.

Results : Results of this study was the level of satisfaction of doctors and nurses in outpatient for medical record service as a whole are in a satisfied category. With each percentage are tangible dimension of 50.00%, amounting to 47.62% for reliability dimension, the dimension of responsiveness by 40.48%, amounting to 45.24% for assurance dimension, and empathy dimension by 42.86%.

Conclusion : Each dimension of service quality are in a satisfied category. Lowest percentage is the dimension of responsiveness.

Keywords : Satisfaction, Medical Record