

Intisari

Latar belakang: Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu pelayanan medis pasien dan tentunya harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan serta harus ditanggapi oleh pelayanan kesehatan atau rumah sakit khususnya adalah petugas rekam medis di pendaftaran pasien. Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran menjadi tolak ukur awal pasien apakah rumah sakit itu berkualitas baik atau tidak. Berbagai dimensi tentang mutu pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli mutu. Salah satunya adalah 5 dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik atau bukti langsung

Tujuan Penelitian: Mengetahui gambaran mutu pelayanan petugas di tempat informasi pendaftaran pasien rawat jalan RSIY PDHI.

Metodologi Penelitian: jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan rancangan penelitian secara *cross sectional*. Subyek penelitian ini adalah petugas rekam medis yang ada di Tempat Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan . Sedangkan triangulasi sumber, peneliti menggunakan hasil wawancara dengan koordinator rekam medis. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi,

Hasil Penelitian: penelitian menunjukkan masih adanya petugas yang dalam melayani pasien bersikap kurang ramah dan kurang sopan. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan yang banyak sedangkan jumlah petugas terbatas.

Kata kunci: mutu, pelayanan, tempat informasi pendaftaran, rawat jalan

ABSTRACT

Background: The registration of outpatients is one of the medical care of patients and of course must be able to provide good service to patients. Patients are entitled to receive the service friendly and polite and must be addressed by health services or hospitals in particular are medical records clerk at patient registration. Friendliness and courtesy become a benchmark registrar whether the patient's initial hospital was of good quality or not. Various dimensions of service quality often mentioned by experts of quality. One is five main dimensions of health care quality is reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Objective: To determine the picture quality of service personnel in the outpatient registration information RSIY PDHI.

Research Methodology: this type of research is descriptive qualitative approach with coss sectional study design. The subjects of this study were medical records clerk in place Outpatient Registration Information. While tranguulasi sources, researchers used interviews with medical records coordinator. The collection of data by using observation, interviews, and documentation,

Results: The study showed the persistence of the officers in serving the patients to be less friendly and less polite. That is because a lot of work while a limited number of officers.

Keywords: quality, service, place of registration information, outpatient