

HALAMAN RINGKASAN

Analisis Kepuasan Penyediaan Rekam Medis pada Permintaan Penelitian di Bagian Riset Instalasi Rekam Medik dan Admisi RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, Putri Muddalika, NIM G41181933, tahun 2022, Jurusan Kesehatan, Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Erna Selviyanti.S.Pd., M.MSI (Pembimbing1), Pandangan Jalahan, Amd., PIK., Str.RM (Pembimbing2).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/MENKES/PER/III/2010). Salah satu kewajiban rumah sakit sebagaimana tertuang dalam Permenkes RI No. 69 tahun 2014 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien adalah menyelenggarakan kegiatan rekam medis. Tujuan dari ini laporan PKL ini yaitu menganalisis kepuasan penyediaan berkas rekam medis pada permintaan penelitian di rekam medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta.

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan keinginan semua konsumen baik pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Kecepatan penyediaan berkas rekam medis ke klinik juga dapat menjadi salah satu indikator dalam mengukur kepuasan. Semakin cepat rekam medis sampai ke klinik maka semakin cepat pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien. Mini riset dalam laporan PKL ini peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dalam indikator pengambilan data kuisioner penelitian diantaranya *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 7 orang dokter, dan 1 narasumber petugas penyediaan berkas rekam medis untuk permintaan penelitian.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Analisis kepuasan penyediaan rekam medis untuk permintaan penelitian yakni pada aspek *reliability* dengan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57,1% dan setuju sebanyak 42,9%. *Assurance* yang menyatakan sangat setuju sebanyak 71,4% dan setuju sebanyak 28,6%. *Tangible* dengan aspek tidak setuju sebanyak 14,3% dengan yang setuju sebanyak 85,7%. *Empathy* dengan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57,1% dan setuju

sebanyak 42,9% dan *Responsiveness* yang sangat setuju sebanyak 64,25% dan yang setuju 35,75%. Faktor penyebab dari tidak terpenuhinya jumlah permintaan berkas rekam medis untuk penelitian disebabkan oleh berkas rekam medis yang sedang masuk di masa retensi, berkas rekam medis yang sedang digunakan untuk kontrol poli, berkas rekam medis yang sedang dipinjam oleh peneliti lain, berkas rekam medis yang sedang dibawa oleh pegawai, berkas yang sedang berada di outlet dan terdapat berkas rekam medis yang *missfile*.

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, maka adapun saran peneliti yang telah peneliti buat bagi instalasi rekam medik dan admisi yaitu, segera merevisi SOP sesuai dengan peminjaman berkas untuk penelitian agar lebih terstruktur dan mengedukasi kembali petugas yang terkait di bagian *filling*. Bagi rumah sakit yaitu sebaiknya para pimpinan di rumah sakit melakukan resosialisasi serta mengingatkan kembali petugas yang terkait langsung dengan pengembalian rekam medis.