

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER DAN PERAWAT POLIKLINIK  
TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS DI  
RS TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

Riska Wurianing<sup>1</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>2</sup>

**INTISARI**

**Latar Belakang :** Setiap fasilitas kesehatan memiliki berbagai bagian pelayanan yang saling berkesinambungan. Setiap bagian pelayanan harus saling melengkapi agar tercipta mutu pelayanan yang baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penilaian internal antar tenaga kesehatan di rumah sakit cukup penting. Salah satunya penilaian dokter dan perawat terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan penyediaan berkas rekam medis di rumah sakit tersebut.

**Tujuan :** Mengetahui tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dan atribut yang perlu di tingkatkan terkait pelayanan penyediaan berkas rekam medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 30 responden. Teknik pengambilan data menggunakan angket.

**Hasil :** Dokter dan perawat poliklinik menyatakan puas dengan persentase pada dimensi *reliability* sebesar 69,38%, dimensi *responsiveness* 71,25%, dimensi *assurance* sebesar 72,70%, dimensi *emphaty* sebesar 75,83%, dimensi *tangible* sebesar 72,29%. Atribut yang perlu ditingkatkan pada pelayanan penyediaan berkas rekam medis adalah kecepatan penyediaan berkas rekam medis, manajemen berkas rekam medis dan ketanggapan atas keluhan dokter dan perawat.

**Kesimpulan:** Secara keseluruhan tingkat kepuasan dokter dan perawat dari kelima dimensi kualitas pelayanan menyatakan puas, persentase terendah pada dimensi *reliability*. Atribut yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan penyediaan berkas, manajemen berkas, dan ketanggapan.

**Kata Kunci :** Layanan, Rekam Medis, Kepuasan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER DAN PERAWAT POLIKLINIK  
TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS DI  
RS TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

Riska Wurianing<sup>1</sup>, Zakharias Kurnia Purbobinuko<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background :** Each health facility has all parts of service that are mutually sustainable. Each part of the service must complement each other in order to create good quality service. In improving the quality of services, internal health workers in hospitals are quite important. One of the doctors and nurses at Tk III Hospital 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta is needed to improve the service of providing medical records at the hospital.

**Objective :** Knowing the level of satisfaction of polyclinic doctors and nurses based on 5 dimensions of service quality and attributes that need to be improved related to the service of providing medical record files at Tk III Hospital 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

**Method :** This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The research sample consisted of 30 respondents. Data collection techniques using a questionnaire.

**Result :** Doctors and nurses at the clinic stated they were satisfied with the percentage of the reliability dimension of 69.38%, the responsiveness dimension of 71.25%, the assurance dimension of 72.70%, the empathy dimension of 75.83%, the tangible dimension of 72.29%. Attributes that need to be improved in the provision of medical record file services are the speed of providing medical record files, management of medical record file management and responsiveness to complaints of doctors and nurses.

**Conclusion :** Overall the level of satisfaction of doctors and nurses from the five dimensions of service quality expressed satisfaction, the lowest percentage in the reliability dimension. The attributes that need to be improved are file supply speed, file management, and responsiveness.

**Keywords :** Service, Medical Record, Satisfaction

---

<sup>1</sup>Student of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecture of Medical Record and Health Information Study Program Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta.