

GAMBARAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Eva Dona Puspitaningrum¹, Untoro Dwi Raharjo², Tri Sunarsih³

INTISARI

Latar Belakang: Penerapan Rekam Medis Elektronik merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi mutu pelayanan. RSUD Panembahan Senopati Bantul telah menerapkan rekam medis elektronik sejak Februari 2022, khususnya pada pelayanan pendaftaran rawat jalan namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti gangguan sistem dan jaringan tidak stabil. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan pasien dari tahun pendaftaran menjadi aspek penting yang harus diperhatikan.

Tujuan Penelitian: Untuk melihat gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode *servqual*.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif pendekatan *cross sectional* dengan teknik *non probability* yaitu *purposive sampling* menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data kepada 98 pasien yang sudah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Hasil: Dari hasil penelitian memiliki persepsi baik terhadap dimensi *tangible* sebesar 88,78%. Pada variabel *reliability* memiliki persepsi baik dengan sebesar 91,84%. Kemudian pada dimensi *responsiveness* memiliki persepsi baik dengan sebesar 81,63%. Pada variabel *assurance* memiliki persepsi baik dengan sebesar 94,90%. Dan pada variabel *emphaty* memiliki persepsi baik dengan sebesar 91,84%.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul tergolong baik, dengan kepuasan pasien di atas 81%. Meski pelayanan berjalan optimal, kendala teknis seperti gangguan sistem masih perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Pendaftaran, Rawat Jalan, Rekam Medis Elektronik, RME*

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

OVERVIEW OF THE QUALITY OF OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES AT PANEMBAHAN SENOPATI HOSPITAL BANTUL

Eva Dona Puspitaningrum¹, Untoro Dwi Raharjo², Tri Sunarsih³

ABSTRACT

Background: The implementation of Electronic Medical Records (EMR) is part of healthcare services aimed at improving the efficiency and quality of care. Panembahan Senopati Bantul Regional Hospital has implemented EMR since February 2022, particularly for outpatient registration services. However, implementation still faces challenges such as system disruptions and unstable networks. The increasing number of patient visits since the year of registration is a crucial aspect to consider.

Objectives: To identify patient's satisfaction regarding the quality of outpatient registration services using the servqual method.

Methods: The type of research used is a quantitative cross-sectional approach with a non-probability technique, namely purposive sampling using a questionnaire as a data collection tool for 98 patients who have received outpatient registration services.

Results: The research results showed a favorable perception of the tangible dimension at 88.78%. The reliability variable had a favorable perception of 91.84%. The responsiveness dimension had a favorable perception of 81.63%. The assurance variable had a favorable perception of 94.90%. And the empathy variable had a favorable perception of 91.84%.

Conclusion: Based on the research results, it can be concluded that the quality of outpatient registration services at Panembahan Senopati Bantul Regional Hospital is considered good, with patient satisfaction above 81%. Although services are running optimally, technical issues such as system disruptions still need to be addressed to improve service quality.

Keywords: *Mutu Pelayanan, Pendaftaran, Rawat Jalan, Rekam Medis Elektronik, RME*

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta