

## ABSTRAK

**NOVI NURUL AISYAH, Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Pada Pendaftaran Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2016, Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan- FIKES, Universitas Esa Unggul Jakarta : Tahun 2016, 71 halaman, 15 tabel, 8 lampiran.**

Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit diperlukan suatu penataan diri dari pihak pemberi pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit dapat dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kurangnya fasilitas pelayanan di rumah sakit, seperti ruang perawatan dan jumlah tempat tidur yang terbatas, kunjungan pasien yang terlalu banyak, efisiensi kerja dan waktu dalam mengelola pendaftaran pasien, maka dari itu perlu diukur dengan kepuasan pasien dirawat inap. Kepuasan pasien terisiri dari 5 dimensi yaitu tangible, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Salah satu diantaranya cara pengumpulan data adalah dengan membagikan angket kepada pasien, dilakukan secara langsung sehingga mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yang beralamat Jl. Kramat Jaya, Tanjung Priok Jakarta Utara. Rumah sakit ini memiliki 150 tempat tidur, dengan jumlah pasien rawat inap rata-rata perhari mencapai 40 pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di tempat pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Dalam penelitian ini penulis mengambil 105 pasien sebagai sampel. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil rata-rata kepuasan pasien dirawat inap memperoleh hasil sebanyak 62,86%. Dengan demikian, penulis mengambil kesimpulan bahwa kepuasan terhadap pelayanan rekam medis pada pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta masih ada yang kurang puas dengan pelayanan pendaftaran dirawat inap.

Maka penulis merekomendasikan berupa saran dengan perlunya penambahan sarana dan prasarana agar rumah sakit dapat menyediakan bacaan seperti koran dan majalah.

Kepustakaan : 13 (tahun 1985 - tahun 2012)