

ABSTRAK

Setiap rumah sakit di tuntut untuk memiliki pelayanan disetiap ruang pasien dalam rumah sakit. Kualitas dalam pelayanan kesehatan diperlukan untuk meningkatkan dan menjamin pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Masyarakat di Indonesia saat ini sangatlah membutuhkan pelayanan khususnya di Rumah Sakit, karena Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk dari lembaga pemerintahan. Berdasarkan indicator pelayanan publik terdiri dari 5 indikator yaitu: produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan. Adapun penyelenggaraan rekam medis yang di lakukan di Rumah Sakit meliputi : assembling, coding, indeksing , analisis dan reporting. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui analisis kinerja pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Temanggung.

Rancangan dalam peneliti ini adalah dengan menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan mengenai bagaimana Kinerja Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Temanggung. Sedangkan wawancara dilakukan oleh 1 Kepala Direktur Rumah Sakit, 1 Kepala bagian Rekam Medis, da 3 pasien/pengunjung Rumah Sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di RSUD Temanggung mengenai mutu dalam pelayanan, mutu pelayanan yang dilakukan di RSUD Temanggung sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan dari pasien. Akan tetapi efisiensi waktu yang di berikan di RSUD Temanggung masih perlu diperhatikan lagi karena disetiap Rumah Sakit efisiensi wakt sangat dibutuhkan sekali.

Dalam Rekam Medis Rawat Jalan teknik assembling dalam Rekam Medis sudah dilakukan sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit yang menggunakan metode *Terminal digit filling*.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan publik yang dilakukan di RSUD ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang di berikan. Akan lebih baik lagi kalau efisiensi waktunya lebih di perhatikan lagi.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Rekam Medis Rawat Jalan

ABSTRACT

Each hospital is required to have services in every patient room in the hospital. Quality in health services is required to improve and ensure the health services provided to patients. People in Indonesia today are in desperate need of services especially in hospitals, because the Hospital is one form of government institutions. Based on public service indicator consists of 5 indicators, namely: production, quality, efficiency, flexibility, satisfaction. The implementation of medical records that are done in the hospital include: assembling, coding, indexing, analysis and reporting. The researcher aims to know the performance analysis of outpatient medical record service of Temanggung General Hospital.

The design in this research is by using the method of observation, documentation and interview. Observation is done by doing observation on how Medical Record Service Performance Outpatient RSUD Temanggung. While the interview is done by 1 Chief Hospital Director, 1 Head of Medical Record, and 3 patient / Hospital visitor.

The result of the research shows that the quality of service available in RSUD Temanggung about quality in service, quality of service which done in RSUD Temanggung has been given in accordance with requirement and satisfaction from patient. However, the efficiency of time given in hospitals Temanggung still need to be noticed again because in every Hospital wakt efficiency is in need once.

In Medical Record Outpatient assembling technique in Medical Record has been done in accordance with the policy of Hospital using Terminal digit filling method.

The conclusion of this research that publij service which is done in RSUD is already in accordance with society requirement, society have enough satisfied with service given. It would be better if the efficiency of time is more attention.

Keywords: Public Service, Outpatient Medical Record.