

ANALISIS KINERJA PELAYANAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN DI RSUD
TEMANGGUNG TAHUN 2016-2017

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

disusun oleh :

ERNI ISTIANA
20140520301

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat oleh Saya sendiri. Adapun karya orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka.

Apabila pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia dikenai sanksi sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, April 2018

Erni Istiana
Nim.20140520301

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

-al Qur'an, Surat Ar-Ra'd : 11-

“Jangan pedulikan apa kata orang jika itu hanya untuk menjelekkan seseorang”

-Erni Istiana.-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'alamin, segala puji bagi Allah atas limpahan nikmat kesehatan, kesempatan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua saya ayahanda SURAME dan ibu RUBIYATI, yang telah membesarkanku dan merawatku, mendidikku hingga seperti sekarang ini . Terima kasih atas do'a, dukungan, sport kalian skripsi ini bisa selesai dengan lancar.
2. Adikku UUN HERMANTO yang telah memberikan dukungan serta do'anya.
3. Keluarga besar Mbah kakung DARTO, yang selalu setiap saat memberikan do'anya
4. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.SI selaku Dosen Pembimbing atas kesediannya memberikan bimbingan serta saran dan kritik kepada saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Terbaikku ARI KURNIANTO, yang selalu semangat membantu, mendukung agar skripsi ini segera selesai.
6. Sahabat kampusku DINA MARYANA, MERY YULIANTI, SERLY MUTIARA, DIAH AYU P, ASRI HIDAYATI, NUR FIKASARI. yang selalu banyak memberikan dukungan motifasi
7. Sahabat kosku HJ SQUARD : FITRI NURYATI, NOVIA AYU, SURYA DITA S, NURUL WL, AFIDA KHUSNA. Yang banyak memberikan kenangan serta dukungannya.
8. Sahabatku DWI SURYANINGSIH, ANIS SATUL, NANDA PD, yang selalu selalu aku repotkan, selalu memberikan dukungan.

9. Dan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung saya demi kelancaran skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Kerangka Dasar Teori	9
1. Kinerja.....	9
2. Pelayanan Publik.....	12
3. Kinerja Pelayanan Publik.....	17
4. Rekam Medis	20
F. Definisi Konseptual.....	23
G. Definisi Operasional	24
H. Metode Penelitian	25
1. Desain Penelitian	25
2. Setting Penelitian	25
3. Jenis Data dan Sumber Data	25
4. Variabel Penelitian	27
5. Teknik Penilaian Kinerja Pelayanan.....	27
6. Teknik Pengumpulan Data.....	28
a. Observasi.....	28
b. Wawancara.....	28
c. Dokumentasi	29
7. Instrumen Penelitian	30
8. Keabsahan Data	31
9. Teknik Analisa Data	32
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Deskripsi Kabupaten Temanggung.....	35
1. Sejarah Kabupaten Temanggung	35
2. Letak Geografis.....	38
3. Luas Wilayah	39
4. Slogan Kabupaten Temanggung.....	40
5. Lambang Kabupaten Temanggung.....	40

6. Visi dan Misi Kabupaten Temanggung	42
7. Ekonomi.....	43
8. Sarana dan Prasarana Kesehatan di Kabupaten Temanggung	44
B. Profil RSUD Kabupaten Temanggung	49
1. Sejarah RSUD Temanggung.....	49
2. Visi dan Misi.....	51
3. Motto.....	51
4. Tugas pokok dan fungsi	51
5. Pelayanan fisik RSUD Temanggung	53

BAB III ANALISIS KINERJA PELAYANAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN RSUD TEMANGGUNG

A. Pelayanan Publik.....	63
1. Produksi	64
2. Mutu.....	67
3. Efisiensi.....	71
4. Fleksibilitas.....	72
5. Kepuasan.....	73
6. Persaingan	75
7. Pengembangan	75
8. Kelangsungan Hidup.....	75
B. Pengelolaan Rekam Medis.....	76
1. <i>Assembling</i> (merakit)	76
2. <i>Coding</i> (pengkodean).....	80
3. <i>Indeksing</i>	82
4. <i>Analising dan Reporting</i>	85

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan	89
2. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	94
----------------------	----

LAMPIRAN.....	96
---------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara.....	97
2. Hasil opservasi Alur Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Temanggung.....	107
3. Presentasi di RSUD Temanggung.....	114
4. Transkrip wawancara.....	115
5. Data kunjungan rawat jalan RSUD Temanggung tahun 2016-2017.....	116
6. Alur pendaftaran pasien Rawat Jalan.....	118
7. Alur Pelayanan (IGD pasien BPJS, IGD pasien umum, poliklinik pasien BPJS, poliklinik pasien umum).....	119
8. Jam pelayanan Dokter RSUD temanggung.....	122

DAFTAR GAMBAR

1.1	Komponen analisis data model Interaksi Miler and Huberman.....	33
2.1	Peta Kabupaten Temanggung	37
2.2	Slogan Kabupaten Temanggung.....	40
2.3	Lambang Kabupaten Temanggung	42
2.4	Presentase posyandu Menurut Strata di Temanggung tahun 2014	48
2.5	Rumah Sakit Umum Kabupaten Temanggung	51
2.6	Pelayanan Ambulance 24 jam.....	55
2.7	Penyimpanan Rekam Medis	61

DAFTAR TABEL

1.1	Sumber data primer.....	26
1.2	Pedoman wawancara.....	30
2.1	Luas wilayah Kabupaten Temanggung.....	39
2.2	Pelayanan IGD Tahun 2012-2016.....	55
2.3	Pelayana IGD Rawat Jalan 2012-2016.....	57
2.4	Pelayana IGD Rawat Inap 2012-2016.....	58
2.5	Jumlah SDM yang ada di RSUD Kabupaten Temanggung.....	59
2.6	Jumlah pegawai berdasarkan jumlah status kepegawaian.....	60
2.7	Jumlah pegawai negeri sipil berdasarkan jabatan.....	61
3.1	Data kunjungan Rawat Jalan tahun 2016 RSUD Temanggung.....	64
3.2	Data kunjungan Rawat Jalan tahun 2017 RSUD Temanggung.....	65
3.3	Indek kepuasan pasien RSUD Temanggung.....	74