

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan thesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Thesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak **Prof. Dr. Dr. Dr. Eka J Wahjoepramono SpBS, PhD**, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu **Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA, PhD** selaku Ketua Program Studi MARS Universitas Pelita Harapan.
- 3) Bapak **Dr. Innocentius Bernarto, ST, MSi, MM, MSi** selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu, membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga thesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 4) Ibu **Yohana F Cahya Palupi Meilani, SP, MSi** selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak membantu, membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga thesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 5) Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam proses pengerjaan thesis ini.
- 6) Seluruh staf RS Swasta XYang telah memberikan dukungan dan pengertiannya pada penulis selama menyelesaikan thesis ini.
- 7) Teman – teman IEMM dan MHM yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
- 8) Seluruh rekan-rekan penulis yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, doa, dan bantuan pada selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
- 9) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan thesis ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan thesis ini. Semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 13 Desember 2019



Penulis

# DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Rumah Sakit.....	11
2.2 Rekam Medis.....	17
2.3 Mutu.....	29
2.4 Mutu rekam medis.....	31
2.5 Pembiayaan rumah sakit.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>

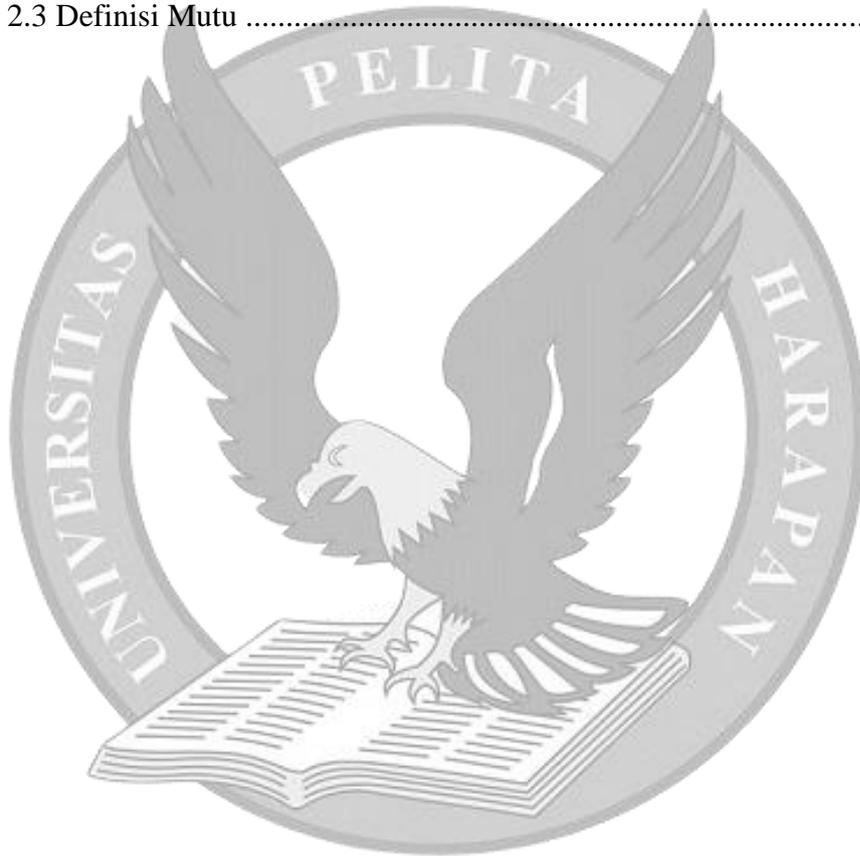
3.1 Paradigma Penelitian .....	48
3.2 Subjek Penelitian.....	50
3.3 Pengumpulan data.....	53
3.3.1 Teknik Pengumpulan data----- .....	53
3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data .....	54
3.4 Analisa Data dan Uji Validitas .....	55
3.4.1 Teknik Analisa Data .....	55
3.4.2 Uji Validitas.....	57
3.5 Metode Analisis .....	59
3.5.1 Triangulasi .....	60
3.6 Penyajian data .....	60
3.7 Etika Penelitian .....	62
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	63
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	65
4.2 Informasi Narasumber.....	67
4.2.1 Kategori narasumber Staf Internal manajerial.....	67
4.2.2 Kategori Narasumber Staf Internal Non Medis.....	67
4.2.3 Kategori Narasumber Staf Internal Tenaga Medis.....	68
4.2.4 Kategori Narasumber Staf Ekternal .....	68
4.3 Hasil Observasi.....	69
4.4 Hasil dan Pembahasan .....	70
4.4.1 Pembahasan rumusan masalah penelitian.....	86
4.5 Proposisi Penelitian.....	87
4.6 Usulan Model .....	96
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Implikasi Manajemen.....	98

5.3 Keterbatasan dan saran Penelitian Berikutnya.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	<b>halaman</b>
Gambar 1.1 Persentase Ketididaklengkapan Rekam Medis.....	3
Gambar 2.1 Total RS di Indonesia .....	11
Gambar 2.2 RS Umum menurut Permenkes 30 tahun 2019.....	17
Gambar 2.3 Definisi Mutu .....	30



## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
Tabel 1.1 Rekapitulasi Kelengkapan Rekam Medis 2018.....	4
Tabel 1.2 Tabel penelitian-peelitian sebelumnya .....	6
Tabel 3.1 Metode Kuantitatif dan kualitatif .....	49
Tabel 3.2 Keunggulan dan kerugian Metode Wawancara.....	54
Tabel 3.3 Pengetahuan dalam protokol penelitian.....	56
Tabel 3.4 Standar Operasional Prosedur dalam protokol penelitian .....	57
Tabel 3.5 Sarana dan Prasarana dalam protokol penelitian .....	57
Tabel 3.6 Monitoring dan Evaluasi Kelengkapan Rekam Medis dalam protokol penelitian.....	58
Tabel 3.7 Tabel Triangulasi .....	60
Tabel 3,8 Data dan Waktu Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Daftar Narasumber.....	69
Tabel 4.2 Hasil wawancara dengan staf internal manajerial.....	71
Tabel 4.3 Hasil wawancara staf internal medis.....	73
Tabel 4.4 Hasil wawancara staf rekam medis.....	77
Tabel 4.5 Hasil wawancara staf eksternal .....	82
Tabel 5.1 Tabel Implikasi Manajemen .....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN 2 FOTO

LAMPIRAN 3 :

- PERMENKES No 55 tahun 2013 tentang pekerjaan perekam medis
- PERMENKES No 269 tahun 2008 tentang rekam medis
- SPO Review Kelengkapan Rekam Medis

