

TESIS

**OPTIMALISASI PELAYANAN REKAM MEDIS BERDASARKAN
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DI RUMAH SAKIT**



Disusun Oleh :

**AHMAD ARIF WIBOWO
20141030002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

TESIS

**OPTIMALISASI PELAYANAN REKAM MEDIS BERDASARKAN
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DI RUMAH SAKIT**

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 Program Studi
Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh :

**AHMAD ARIF WIBOWO
20141030002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI PELAYANAN REKAM MEDIS BERDASARKAN
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DI RUMAH SAKIT**

TESIS

**AHMAD ARIF WIBOWO
20141030002**

Pembimbing



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

Tanggal.....


TESIS


OPTIMALISASI PELAYANAN REKAM MEDIS BERDASARKAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI RUMAH SAKIT


Diajukan Oleh
Ahmad Arif Wibowo
20141030002

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 17 September 2018


Yang terdiri dari


Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji


Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji


Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, September 2018
Yang Membuat Pernyataan:



Ahmad Arif Wibowo
20141030002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Rekam Medis Berdasarkan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit Angkatan Udara Dr. Hoediyono”.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., M.Sc.Eng., Ph.D., PE. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Firman Pribadi, M.Si, sebagai dosen pembimbing dalam tesis yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis.
5. Teman teman seperjuangan MMR

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, 2018
Penulis

Ahmad Arif Wibowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	6
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Teori.....	27
D. Kerangka Konsep Penelitian	28
E. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	29
B. Waktu dan tempat penelitian	29
C. Informan Penelitian	29
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Instrument Penelitian.....	30
G. Tahap Pelaksanaan Penelitian	30
H. Analisis Data	31
I. Pengecekan Keabsahan Data.....	32
J. Tahap-Tahap Penelitian.....	34
K. Etika Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	36
B. Narasumber	37

C. Hasil Penelitian.....	38
D. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Optimalisasi dan Pendekatan Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Karakteristik Narasumber	37
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Sistem informasi pelayanan	39
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Penerapan Standar Operasional Prosedur	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Hasil Wawancara

INTISARI

OPTIMALISASI PELAYANAN REKAM MEDIS BERDASARKAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI RUMAH SAKIT

Ahmad Arif Wibowo¹, Firman Pribadi²

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar belakang: Dampak perbaikan derajat kesehatan tersebut hanya dapat dicapai, apabila sistem pelayanan administrasi rekam medik rawat inap sesuai dengan unsur-unsur pokok yang harus dilalui dan sesuai dengan desain implementasi yang telah dikembangkan.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan rekam medis berdasarkan penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Rumah Sakit

Metode : Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan menggunakan data penunjang. Analisis data dengan menggunakan 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil: Penatalaksanaan pelayanan rekam medis yang baik selain mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pasien dibutuhkan sistem informasi pelayanan berdasarkan kepastian, ketepatan dan kecepatan. RSAU Dr. Hoediyono sampai saat ini masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan, penomoran dan penyimpanan rekam medis dan berdampak dalam penelurusan dokumen

Kata kunci: Optimalisasi Pelayanan, Rekam Medis, Standar Operasional Prosedur (SOP)

ABSTRACT

OPTIMIZATION OF MEDICAL RECORD SERVICES BASED ON THE PREPARATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES AT HOSPITAL

Background: *The impact of improving health status can only be achieved, if the inpatient medical record administration service system is in accordance with the principal elements which must be passed and based on the implementation design which has been developed.*

Purpose: *To find out the optimization of medical record services when preparing Operational Standards at hospital.*

Methods: *This was a qualitative descriptive research with some data collection techniques, such as interviews, observations, and supporting data. The data analysis consisted of 3 stages; they were data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification.*

Result: *Good management of medical record services was not only for being able to provide appropriate services to patient expectations, but also for providing a service information system based on certainty, accuracy and speed. Dr. Hoediyono Airforce Hospital is still using manual systems to record, number and store medical records and having an impact on tracing documents. To find out the optimization of medical record services when preparing Operational Standards at Air Force Hospital Dr. Hoediyono.*

Keywords: *Service Optimization, Medical Record, Standard Operating Procedure (SOP)*