

**ANALISIS PENCAPAIAN DAN EVALUASI INDIKATOR
MANAJEMEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS



AHMAD RAMADHAN
20131030042

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

**ANALISIS PENCAPAIAN DAN EVALUASI INDIKATOR
MANAJEMEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



AHMAD RAMADHAN
20131030042

PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

TESIS

ANALISIS PENCAPAIAN DAN EVALUASI
INDIKATOR MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Diajukan Oleh
Ahmad Ramadhan
20131030042

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.

Tanggal

TESIS

ANALISIS PENCAPAIAN DAN EVALUASI INDIKATOR MANAJEMEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Diajukan Oleh
Ahmad Ramadhan
20131030042

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 26 Mei 2017
Yang terdiri dari

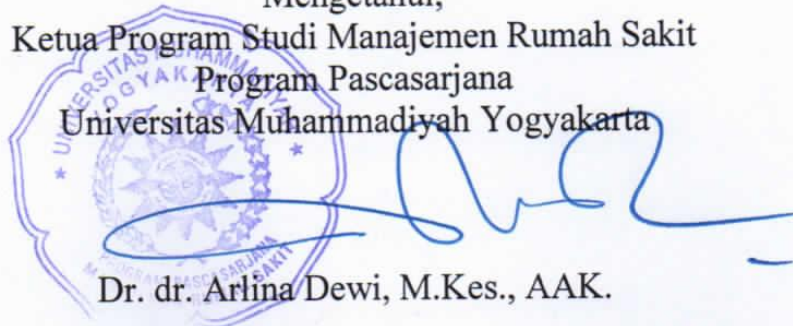


Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Ketua Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
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, 31 Mei 2017

Yang Membuat Pernyataan:



AHMAD RAMADHAN

20131030042

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh sungguh (urusan) yang lain.

(QS. Al-Insyirah, ayat 6-7)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongannya tesis ini yang berjudul Analisis Pencapaian dan Evaluasi Indikator Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dapat diselesaikan.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan untuk mendukung Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dalam meningkatkan kinerja manajemen sehingga diharapkan hasil penelitian ini nantinya akan bermanfaat bagi RS dalam proses akreditasi.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kami sampaikan kepada:

1. dr.Ekorini Listiowati, MMR dan Dr. Dr, Nur Hidayah, M. M. sebagai pembimbing tesis.
2. Direktur dan segenap karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberi dukungan dan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini
3. Kedua orang tua saya, Ayahanda Muhammad Amin Suhaimi dan Ibunda Ni'mah yang doa dan dukungannya selalu menyertai.

4. Ainun Nisa Nur Cahyatika yang selalu mendampingi dan membantu di setiap kesulitan.
5. Para pimpinan di PT Cipta Kridatama dan para sejawat paramedic di klinik CK site KJB yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini
6. Para rekan dan keluarga yang tidak bisa kami sebutkan satu-persatu yang telah banyak mendukung terselesaikannya tesis ini

Besar harapan kami tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya bagi semua pihak. Kami menyadari dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 31 Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	49
C. Landasan Teori	51

D. Kerangka Konsep	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Rancangan Penelitian	53
B. Subyek dan Objek Penelitian.....	53
C. Populasi, Sampel dan Sampling	56
D. Variabel Penelitian	59
E. Definisi Operasional	59
F. Instrumen Penelitian.....	67
G. Keabsahan Data.....	67
H. Analisis Data	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Hasil Penelitian.....	69
B. Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rancangan Waktu Penelitia.....	56
Tabel 2.	Tabel Krejcie untuk Menentukan Kebutuhan Jumlah Sampel dari Sejumlah Populasi dengan Tingkat Kepercayaan 95% (Uma Sekaran, 2012).....	58
Tabel 3.	Karakterstik Subjek Penelitian	48
Tabel 4.	Responden Kepuasan Pasien	48
Tabel 5.	Responden Kepuasan Staf	49
Tabel 6.	Data Kegiatan Rumah Sakit	56
Tabel 7.	Jumlah Pengunjung Rumah Sakit 2015 – 2016	62
Tabel 8.	Pelayanan Kesehatan menurut 10 Besar Penyakit	64
Tabel 9.	Insiden Keselamatan Pasien Menurut Jenisnya.....	65
Tabel 10.	Angka Kepuasan Pasien	69

Tabel 11.	Kepuasan pegawai RS PKU Muhammadiyah	71
Tabel 12.	Kunjungan Pasien Jantung dan Pembuluh Darah Bulan Oktober –Desember 2015...	74
Tabel 13.	Piutang RS PKU Muhammadiyah Gamping Per 30 April 2016	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indikator pada pelayanan kesehatan (Azwar, 2007)	41
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	52
Gambar 3. Angka Kepatuhan Petugas RS PKU Muhammadiyah Gamping dalam Pemakaian APD Rasional	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN.....	126
LAMPIRAN 2	LEMBAR KUESIONER RESPONDEN PENELITIAN MENGENAI PENGETAHUAN PENGGUNAAN APD	128
LAMPIRAN 3	PEDOMAN WAWANCARA	132
LAMPIRAN 4	Lembar Observasi Kepatuhan Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) pada Petugas Penunjang Non Medis di RS PKU Muhammadiyah Gamping	134
LAMPIRAN 5	ANGKET KEPUASAN KARYAWAN.....	135
LAMPIRAN 6	TRANSKRIP WAWANCARA.....	138

ANALISIS PENCAPAIAN DAN EVALUASI INDIKATOR MANAJEMEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

Ahmad Ramadhan

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Rumah sakit dituntut akreditasi minimal tiga tahun sekali untuk meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini difokuskan pada akreditasi kelompok standar manajemen rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pencapaian indikator manajemen RS serta menganalisis dan mendeskripsikan indikator manajemen di RS PKU Muhammadiyah Gamping.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*) dengan desain *explanatory sequential*. Subjek penelitian terdiri atas staf farmasi, supervisor unit rekam medik, komite keselamatan pasien dan manajemen resiko klinik, penanggung jawab unit radiologi, pasien rawat inap, karyawan tetap RS, supervisor unit rekam medik, dan kepala bagian keuangan. Data kuantitatif diolah dalam bentuk tabel sederhana, sedangkan data kualitatif diolah melalui tahapan reduksi data dan penyajian data.

Hasil penelitian menunjukkan pencapaian indikator manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping belum seluruhnya berdasarkan penilaian terhadap elemen indikator yang telah disepakati. Sembilan indikator yang diteliti baru berupa usulan dari masing-masing unit. Namun, indikator yang diteliti tetap relevan untuk mengukur kebutuhan rumah sakit ini guna meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Hasil penilaian terhadap capaian indikator menunjukkan bahwa batas kadaluwarsa obat

kurang dari 1% sudah tidak relevan dijadikan indikator kemajuan rumah sakit, pelaporan yang diwajibkan, pelaporan insiden keselamatan pasien belum didukung basis data yang kuat, penggunaan USG 4 tidak dapat dijadikan indikator kemajuan suatu rumah sakit, pihak manajemen belum melakukan penilaian secara berkala tentang kepuasan pasien maupun kepuasan staf, data piutang dikumpulkan dan dilaporkan setiap bulan, jumlah pasien jantung dan pembuluh darah tidak menggambarkan detail terkait keberhasilan pelayanannya, pemakaian APD menunjukkan ketidakpatuhan mencapai 30% lebih.

Kata Kunci: *Akreditasi, Indikator Manajemen, Rumah Sakit*

ABSTRACT

Background: *Hospital are obligated to undergo an accreditation once in three years to improve their hospital quality of care. This study focussed in hospital management as a standards component of accreditation. The aim of this study is to evaluate hospital management indicator progress, analyzing the indicator and also described PKU Muhammadiyah Gamping Hospital's management indicators.*

Method: *This study is using mix method design with explanatory sequential. Participants consist of pharmacist, the head of medical record unit, and the head of financial officer hospital management.*

Result and discussion: *Overall, the data shown that PKU Muhammadiyah Gamping Hospital's indicator hasn't completely achieved it's targeted. Nine newly researched indicators were proposals from each unit. However, the indicator under study remains relevant for measuring the needs of this hospital in order to improve the quality of patient care and safety.*

Conclusions: *The result of the assessment on the achievement of the indicator showed that the drug expiry limit of less than 1% was not relevant as an indicator of hospital progress, mandatory reporting, patient safety incident reporting has not been supported by a strong data base, the use of 4D ultrasound couldn't be used as an indicator of hospital progress. The management has not conducted periodic assessments of patient satisfaction or staff satisfaction, accounts receivable data were collected and reported monthly, the number of heart and blood vessel patients does not describe the details of the success of their services, the use of PPE shown 30% more non-compliance.*

Key Words: *Acreditation, Management Indicator, Hospital*