

**EVALUASI PELAKSANAAN *PATIENT CENTERED CARE* DI RS
PKUMUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT 1**

TESIS

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Magister
Manajemen Rumah Sakit pada Program Pasca Sarjana Fakultas Kedokteran
dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

Pagela Pascarella Renta

20151030036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**


TESIS

**EVALUASI PELAKSANAAN *PATIENT CENTERED CARE*
DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT I**


Diajukan Oleh
Pagela Pascarella Renta
20151030036

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 29 Agustus 2016


Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Ketua Tim Penguji



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



dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

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



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

HALAMAN MOTTO

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

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

Tesis ini kupersembahkan kepada:

Kedua orangtuaku tercinta

Dr. H. Khairil, Mpd dan Dr.Hj. Rusnita Hainun, Mpd

Ungkapan terimakasih yang luar biasa atas segala curahan kasih sayang,
perhatian, doa, kerja keras untuk menyekolahkan ananda selama ini yang tidak
akan pernah bisa ananda balas, terimakasih -

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala rahmat kasih dan karunia-Nya-lah penulis mampu menempuh dan menyelesaikan tesis program Magister Manajemen Rumah Sakit dengan judul Evaluasi Pelaksanaan *Patient Centered Care* RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I ini.

Rasa syukur dan terima kasih bahwa beberapa kendala dan hambatan yang dijumpai dalam penulisan tesis ini telah dapat diatasi baik, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan menjadi masukan yang sangat diharapkan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Arlina Dewi, M.Kes, selaku Kepala Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep, selaku dosen pembimbing utama dalam memberikan bimbingan dan pengarahan penelitian ini.
4. dr. Erwin Santosa, Sp.A (Alm), selaku dosen pembimbingku yang dari awal sudah mengarahkan judul bahkan sampai bab 3 tesis ini, namun Allah telah memanggilnya untuk kembali.
5. Ibunda tercinta Dr. Hj. Rusnita Hainun, M.pd dan ayahanda tercinta Dr. Khairil, Mpd. Terima kasih atas doa, semangat dan kasih sayang yang tiada henti tercurah selama ini.
6. Kakak-kakaku ku tersayang Person Pesona Renta, Pudia Progresifa Renta, Putria Prima Renta dan adek-adek ku tersayang M. Prans Panca Renta dan Pebria Prakarsa Renta,terimakasih atas kasih sayang, perhatian dan bantuannya, semoga kita selalu membuat ayah dan ibu bangga. Keponakan-keponakanku M. Fariel Alvaro dan M. Arju Zahrowiy, kalianlah

penyemangatku. Sepupuku Shinta Adella terima kasih untuk doa dan semangatnya selama ini.

7. Yang selalu mendampingi ku di segala keadaan, yang selalu mendukung dan mendoakan aku, semangatku Roby Efrianto, S.STP
8. Seluruh staf di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Seluruh dosen dan staf Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
10. Sahabat – sahabat ku yang selalu membantu dalam penyelesaian tesis ini terutama Dela dan Yuli, terima kasih buat semua bantuannya. Nana, Tari, Anggela, Ayubudi, Adin Linando, Dondi, Yaser terima kasih buat semua doa dan support kalian.

Penulis juga berterima kasih atas bantuan dan perhatian dari semua pihak dalam penelitian ini yang tidak mungkin dapat disebutkan satu persatu dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dengan berkat yang melimpah dan damai sejahtera selalu.

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	5
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Teori	26
D. Kerangka Konsep.....	27
E. Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek Penelitian	33
D. Populasi dan sample Penelitian.....	34
E. Variabel Penelitian.....	34
F. Definisi Operasional	36
G. Instrumen Penelitian	37
H. Analisa Data.....	38
I. Etika Penelitian.....	38
J. Jalannya Penelitian	39

BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta..	41
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
C. Keterbatasan Penelitan.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Asuhan pasien terintegrasi	14
Gambar 2.2 Model Tradisional Pelayanan Kesehatan.....	16
Gambar 2.3 Model patient centered care	17
Gambar 2.4 Bagan kerangka teori	26
Gambar 2.5 Bagan kerangka konsep	27
Gambar 4.1. Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Telusur Hak Pasien dan Keluarga.....	49
Gambar 4.2. Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Telusur Pelayanan Anestesi dan Bedah.....	51
Gambar 4.3. Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Manajemen Penggunaan Obat.....	52
Gambar 4.4. Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Telusur Asesmen Pasien.....	54
Gambar 4.5. Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Telusur Pendidikan Pasien dan Keluarga.....	56
Gambar 4.6 Tingkat Kepatuhan Pengisian Format Telaah Telusur Akses Pelayanan dan Kontinuitas.....	58
Gambar 4.7 Catatan rekam medis terintegrasi implementasi dari <i>Patient Centered Care</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Informan Penelitian.....	43
Tabel 4.2. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Hak Pasien dan Keluarga	44
Tabel 4.3. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Pelayanan Anestesi dan Bedah	45
Tabel 4.4. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Manajemen Penggunaan Obat .	46
Tabel 4.5. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Asesmen Pasien	48
Tabel 4.6. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Pendidikan Pasien dan Keluarga.....	49
Tabel 4.7. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Manajemen Komunikasi dan Informasi.....	50
Tabel 4.8. Hasil Format Telaah Telusur Tertutup Akses Pelayanan dan Kontinuitas Pelayanan).....	51
Tabel 4.9 Hasil Wawancara Manfaat dari Dokumen Rekam Medis Terintegrasi ..	52
Tabel 4.10. Hasil Wawancara Kendala Pelaksanaan Rekam Medis Terintegrasi ..	53
Tabel 4.11. Hasil Wawancara Faktor Pendukung Pelaksanaan Rekam Medis Terintegrasi Implementasi dari Patient Centred Care	53
Tabel 4.12 Hasil Wawancara Makna Sikap Profesional dalam Bekerja.....	54
Tabel 4.13 Hasil Wawancara Pelaksanaan Patient Centered Care di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	54
Tabel 4.14 Hasil Wawancara Hubungan Antar Profesi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta	55
Tabel 4.15 Hasil Wawancara Pasien Tentang Perawatan yang diberikan Rumah Sakit	55