

Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi A, MM.  
Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR.

# ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Transformasi Administrasi Rumah Sakit



ADMINISTRASI RUMAH SAKIT : TRANSFORMASI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT



# **ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

### **Sanksi pelanggaran Pasal 72:**

#### **Undang-undang No 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta**

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

# **ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi A, MM  
Muhammad Firdaus. MMR**





# ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

**Penulis:**

Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi A, MM  
Muhammad Firdaus. MMR

**ISBN:**

978-623-6992-67-8  
978-623-6992-68-5 (PDF)

**Editor:**

Abdul Zaky, M.Si,  
Marian Tonis., SKM, MKM.

**Penyelas Aksara:**

Muhammad Albas Hermawan

**Pemeriksa Aksara:**

Iman Amanda Permatasari

**Desain Sampul:**

Awang Dirgantara Putra

**Tata Letak:**

Tim the Journal Publishing

vi+155 Hlm; 15,5 Cm X 23 Cm.  
Cetakan I, Oktober 2021

**Penerbit:**

THE JOURNAL PUBLISHING (Anggota IKAPI)  
Jl. Lemahdadi, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, 55184,  
Daerah Istimewa Yogyakarta. Cp. 0823-2679-6566

-----  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang Memperbanyak buku ini dalam bentuk dan  
dengan cara apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah robbil'alamin*, penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah, hikmah dan rahmat kepada penulis hingga dapat terselesaikannya penyusunan buku Administrasi Rumah Sakit. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, para sahabat dan para pengikutnya.

Administrasi Rumah Sakit merupakan sebuah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan mampu mengembangkan mutu dan pelayanan rumah sakit, klinik puskesmas dan berbagai layanan kesehatan. Dalam sektor kesehatan yang menyangkut hajat hidup orang banyak, urgensi perencanaan strategis menjadi semakin menguat. Karena organisasi pelayanan kesehatan, puskesmas, rumah sakit dan organisasi lainnya adalah suatu organisasi dengan karakteristik spesifik. Rumah sakit adalah organisasi padat karya dan padat modal yang memberikan jasa medis dan non medis 24 jam sehari. Jenis pelayanan yang diberikan menunjukkan kebutuhan semua orang yang tidak bisa ditetapkan dan sering kali menyangkut hidup mati seseorang. Dengan karakteristik organisasi pelayanan kesehatan tersebut, maka kualitas manajemen organisasi menjadi salah satu syarat utamanya.

Harapan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, holistik dan menyeluruh semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Pelayanan kesehatan (*health care providers*) harus mengembangkan kepekaan terhadap tuntutan masyarakat dengan memperbaiki mutu manajemen akan masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan yang lebih bermutu

dan berkualitas. Instansi pelayanan kesehatan seharusnya semakin menyadari pentingnya peningkatan mutu pelayanan, tidak hanya tanggap terhadap tuntutan masyarakat akan tetapi semakin peka dengan tumbuhnya pasar pelayanan kesehatan di Indonesia yang semakin kompetitif. Pelayanan kesehatan cenderung mengabaikan keluhan dan tuntutan masyarakat pengguna jasa pelayanannya. Bahkan masyarakat dijadikan komoditi pelayanan kesehatan.

Penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada para pembaca buku ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati yang selalu ingin belajar serta mempunyai dorongan untuk terus menggali ilmu pengetahuan. Buku ini memberikan gambaran yang luas tentang administrasi yang ada di rumah sakit mulai dari peran rumah sakit, transformasi pelayanan medis dan administratifnya, transformasi tata kelola, transformasi layanan klinis lainnya, transformasi fungsi organisasi, transformasi digital administrasi rumah sakit, dan transformasi mutu administrasi rumah sakit.

Pekanbaru, Oktober 2021

Penulis

# DAFTAR ISI

ADMINISTRASI RUMAH SAKIT .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PERAN RUMAH SAKIT.....	3
Peran Rumah Sakit Saat ini.....	3
Sejarah Peran Rumah Sakit .....	10
Persaingan Peran Rumah Sakit.....	14
Pelayanan Kesehatan yang Komprehensif.....	15
BAB II TRANSFORMASI PELAYANAN MEDIS DAN ADMINISTRATIFNYA.....	21
Manajemen Pelayanan Medis.....	21
Tren Saat ini dan Tantangan Dalam Administrasi Perawatan Kesehatan.....	24
Kepatuhan Peraturan Dan Keamanan Cyber Di Tingkat Makro.....	28
Dilema Pelayanan Medis .....	29
Transformasi untuk Layanan Kesehatan Berkualitas ..	33
Sistem Kesehatan dalam Kerangka Pelayanan Kesehatan.....	37
Keselamatan Pasien dalam Mutu Pelayanan Kesehatan .....	40
BAB III TRANSFORMASI TATA KELOLA .....	49
Transformasi Tata Kelola .....	49
Pemilik.....	50
Direksi Rumah Sakit.....	52

Kepala Bidang/Divisi di Rumah Sakit.....	56
Kepala Unit Kerja dan Unit Layanan.....	57
Rancangan Struktur Organisasi Rs.....	59
BAB IV TRANSFORMASI LAYANAN KLINIS LAINNYA ...	62
Mengubah Mekanisme Pembayaran .....	62
Bentuk-Bentuk Pembayaran .....	63
Transformasi Rumah Sakit Beremiten .....	67
Unit Bisnis Rumah Sakit.....	70
Meningkatkan Hasil yang Dilaporkan Pasien .....	74
Pengukuran Hasil yang Dilaporkan Pasien (PROM) ...	76
Meningkatkan Hasil dengan PRO dan PROM .....	77
Mengatasi Hambatan Adopsi PRO dan PROM .....	80
Mengatasi Masalah Operasional PRO .....	81
Memulai dengan PRO dan PROM: Lima Strategi .....	82
Mengukur dan Memberikan Hasil yang Sebenarnya Dipedulikan Pasien.....	83
Enam yang Harus Dimiliki Untuk Meningkatkan Deteksi dan Tindakan Dini.....	84
BAB V TRANSFORMASI FUNGSI ORGANISASI.....	89
Transformasi Fungsi Organisasi.....	89
Struktur Organisasi pada Rumah Sakit Berskala Besar .....	92
Perbedaan Struktur Organisasi Rumah Sakit Baru dan Lama .....	94
BAB VI TRANSFORMASI DIGITAL ADMINISTRASI RUMAH SAKIT .....	96
Transformasi Digital Administrasi Rumah Sakit.....	96

Manfaat Digitalisasi Rumah Sakit .....	101
Tantangan Digitalisasi Rumah Sakit .....	106
Kontinuitas Daya .....	108
Pendinginan.....	109
Ruang Fisik.....	109
Pengelolaan .....	110
Jasa.....	110
Basis Bukti Dibutuhkan untuk Banyak Alat Kesehatan Digital.....	113
Industri Teknologi dan Profesi Perawatan Kesehatan Terputus.....	114
Antusiasme Tertahan Karena Harapan Tidak Terpenuhi.....	115
<b>BAB VII TRANSFORMASI MUTU ADMINISTRASI RUMAH SAKIT .....</b>	<b>117</b>
Transformasi Mutu Administrasi Rumah Sakit .....	117
Indikator Mutu .....	122
Menentukan Pengumpulan Data Untuk Kebutuhan Indikator.....	125
Menganalisis Sekaligus Merancang Data Untuk Indikator Ukuran Hasil.....	131
Ukuran Hasil Didorong Oleh Standar Nasional dan Insentif Keuangan .....	132
Tujuh Ukuran Hasil Perawatan Kesehatan Teratas Dijelaskan .....	133
Pengukuran Proses Sama Pentingnya .....	138
Tiga Hal Penting Untuk Pengukuran Hasil Perawatan Kesehatan yang Berhasil .....	139

<i>The Quadruple Aim: Tujuan Pengukuran Hasil</i> .....	141
BAB VIII PENUTUP .....	142
DAFTAR PUSTAKA .....	149
TENTANG PENULIS .....	151
TENTANG EDITOR .....	154



# PENDAHULUAN

Kehadiran internet membuka peluang untuk secara mendasar menemukan kembali pemberian obat dan perawatan kesehatan. Internet memberikan ruang era baru bernama kesehatan elektronik, atau e-health. Berbagai platform kesehatan bermunculan seperti Alodoc, atau Halodokter. *Start up* yang bergerak di bidang kesehatan pun bertubi-tubi membanjiri ponsel masyarakat di dalam negeri, seakan memberikan warna bahwa kesehatan tidak lagi monopoli suatu institusi saja. Transformasi sektor kesehatan dari konvensional menjadi digital memberikan peluang sekaligus tantangan. Apabila disiasati dengan sebaik-baiknya, peluang tersebut bisa dimanfaatkan seluruh pemangku kepentingan terkait untuk berbenah dan berinovasi. Di sisi lain, tanpa persiapan yang matang, baik dari sisi prasarana, sarana, peralatan, dan perlengkapan, serta kesiapan dari paramedis, baik dokter, bidan, maupun perawat, era e-health bisa jadi akan menjadi bumerang.

Era e-health tidak lain merupakan bentuk transformasi digital dari praktik kedokteran serta sisi bisnis industri kesehatan. Transformasi digital perlu dilakukan seiring inovasi yang sudah merambah di sektor-sektor lainnya. Pelayanan dari sisi kesehatan baru saja tiba di "ekonomi informasi", dan Internet akan selalu menjadi salah satu garda terdepan perawatan kesehatan berikutnya. Konsumen layanan kesehatan diprediksi akan membanjiri dunia maya. Informasi mengenai kesehatan, baik yang bereputasi maupun tidak bereputasi akan membanjiri situs-situs internet. Di sisi lain, beragam

industri penyedia informasi kesehatan berbasis Internet selalu bermunculan untuk siap melayani mereka.

Teknologi internet yang di dalamnya sudah termasuk antibiotik, genetika, perlengkapan medis, dan komputer sebagai salah satu perubahan terpenting dalam pemberian perawatan dan pelayanan secara medis. Proses pemanfaatan strategi e-health akan berkembang secara eksponensial dalam lima tahun ke depan. Bagian yang juga cukup penting untuk diintervensi oleh e-health tentu saja adalah administrasi rumah sakit. Ke depannya, pihak pemangku kebijakan maupun eksekutif perawatan kesehatan di Indonesia akan beralih ke penerapan sistem informasi dan teknologi informasi. Transformasi administrasi di rumah sakit berjalan mulai dari sisi bisnis dasar, pencatatan, hingga ke proses klinis dari unit-unit perawatan kesehatan. Jajaran manajemen yang paham dan menerapkan teknologi internet, maupun informasi lainnya akan menyediakan jembatan antara kedokteran dan manajemen strategis dalam penerapan transformasi administrasi kesehatan *e-health*.

Buku transformasi administrasi rumah sakit ini akan membahas secara rinci bagaimana bentuk-bentuk transformasi akan bisa dilakukan. Buku ini akan terbagi menjadi tujuh bagian utama. Ketujuh bagian tersebut antara lain: peran rumah sakit saat ini, transformasi pelayanan medis dan administratifnya, transformasi tata kelola, transformasi layanan klinis lainnya, transformasi fungsi organisasi, transformasi digital administrasi rumah sakit, dan transformasi mutu administrasi rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Coile, Jr. Russel L. (2002). *The Paperless Hospital Healthcare in Digital Age*. Chicago: Health Administration Press.
- Goldsmith, J. (2001). How Hospitals Should Be Using the Internet. *Cor Healthcare Market Strategist* 2 (1): 1, 15-18.
- Mann C. (2006). *The hospital myth - disenchantment*. Seattle: Amazon KDP.
- Mustakini, Jogiyanto Hartono. (2006). *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif Memenangkan Persaingan dengan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Reeder, L. (2001). Healthcare Industry Turning to E-Business Technologies Despite Obstacles, According to CSC Survey. *Healthcare Leadership & Management Report* 9 (1): 23-24.
- Rony, Noor Firmansyah; Panuju, Redi. (2018). Digital Media Hospital: Aplikasi Komunikasi Pemasaran Berbasis Daring. *Jurnal Komunikasi Profesional* Vol.2. No.2, Desember 2018, Halaman 120-128.
- Rosadi, Sinta D. (2016). Implikasi Penerapan Program E-Health Dihubungkan Dengan Perlindungan Data Pribadi. Bandung. Universitas Padjajaran. *Arena Hukum* Volume 9, No 3
- Sa'idah, Nurus. (2017). Analisis Penggunaan sistem Pendaftaran Online (EHealth) Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*

Volume 5, No. 1 Januari- Juni 2017. Perhimpunan Sarjana Kesehatan Masyarakat Indonesia (Persakmi) Kota Surabaya.

Sakharkar, B.M. (2009). Principles of Hospital Administration and Planning. New Delhi: Jaypee Brother Medical Publisher.

Solovy, A. (2000). Health Care's Most Wired: Is an E-Commerce Gap Emerging Among the Nation's Hospitals? *Hospitals & Health Networks* 74 (4): 30-41.

Weimann, Edda. & Weimann, Peter. (2017). High Performance in Hospital Management

A Guideline for Developing and Developed Countries. Berlin: Springer.

Wall Street Journal. (2001). HealthSouth, Oracle to Announce Joint Effort for Digital Hospital. Online news brief - News Tidbits, March 26. pp. 1-2. Southfield, mi: Superior Consultant.

## TENTANG PENULIS



### **Dr. Dra Wiwik Suryandartiwi A, MM.**

Merupakan Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru, Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru. Penulis lahir di Klaten, 12 Juli 1966. Penulis merupakan lulusan dari program study Komunikasi Massa Universitas Sebelas Maret (10 Juli 1991), Magister Manajemen (MM) Universitas Atma Jaya Yogyakarta (24 Oktober 2001), Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (03 Maret 2018). Saat ini aktif dari tahun 2009–sekarang sebagai Sekretaris Yayasan Awal Bros Bangun Bangsa, 2009– sekarang sebagai Ketua Yayasan Pendidikan Guna Bangsa Yogyakarta, 2015–sekarang sebagai Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru. Penulis juga pernah menerbitkan buku pada 28 November 2020 Sebagai Penulis Buku Berjudul Pelayanan Efektif Rumah Sakit. Januari 2021 Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan. Penulis juga aktif di berbagai organisasi di antaranya APTISI Pusat, APTISI WILAYAH V, ABPTSI WILAYAH V, dan aktif dalam berbagai kegiatan ilmiah dan kegiatan-kegiatan akademik baik di dalam negeri maupun di Luar Negeri.



### **Muhammad Firdaus. MMR**

dilahirkan di Pekanbaru berdomisili Pekanbaru berasal dari Bukit Ranah Kampar Riau. Penulis merupakan Dosen Pengajar di Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit sekaligus menjadi Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes

Awal Bros Pekanbaru. Penulis merupakan lulusan dari Yogyakarta mulai dari S1 dan S2, Pendidikan terakhir penulis yaitu Program Magister Manajemen Rumah Sakit (MMR) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Tahun 2014. Penulis aktif sebagai Pengajar di STIKes Awal Bros Pekanbaru hingga sekarang. Penulis sebelumnya sudah pernah menerbitkan Buku yang berjudul "Kiat Sehat Menuju Usia Lanjut Produktif dengan Pendekatan Teori Pencegahan dan Promosi Kesehatan" dan Buku "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) )", Selain Mengajar Penulis juga sering mengikuti seminar ilmiah, workshop, dan pelatihan. Saat ini Penulis merupakan Reviewer Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK) Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo di STIKes Dr. Soetomo Surabaya, Reviewer Journal of Intan Hospital Administration (JIHA) STIKes Intan Martapura dan juga Reviewer Jurnal of STIKes AwalBros Pekanbaru serta Jurnal of Hospital Administration and management. Penulis juga Aktif menjadi Narasumber di beberapa kegiatan yang diadakan Perguruan Tinggi untuk mengisi materi terkait penyusunan Visi Misi Perguruan Tinggi, Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SOP), Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan siklus PPEPP, serta Menjadi Narasumber Hibah PP- PTS Dikti yang diadakan Oleh Lembaga Layanan Dikti Wilayah X tahun

2018. Penulis juga aktif dalam berbagai organisasi. Tercatat pernah menjadi anggota senat STIKes Awal Bros Pekanbaru, Pernah Menjadi Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (LPMPT), Menjadi Sekretaris ISO Sistem Manajemen 9001:2015 dan TIM Audit Mutu serta ISO Perguruan tinggi. Penulis aktif ke dalam keanggotaan organisasi Perkumpulan Perguruan Tinggi Administrasi Rumah Sakit Indonesia (PPT-ARSI), Alumni Ikatan Pelajar Riau Yogyakarta komisariat Kampar (IPRY- KK) dan Kapemary, Anggota Ikatan Dosen Republik Indonesia (IDRI), Anggota Asosiasi Dosen Indonesia (ADI), Anggota Perkumpulan Profesi administrasi Rumah Sakit Indonesia (PP-ARSI), Anggota SPMI LLDIKTI Wilayah x Riau, Sumbar, Kepri.

## TENTANG EDITOR

### **Abdul Zaky, M.Si,**



lahir di Pekan Sabtu Mungo Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat pada Tanggal 12 Desember 1990. Sejak tahun 2017, editor telah menjadi Dosen pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru. Editor merupakan

lulusan S2 Ilmu Matematika Universitas Andalas dengan konsentrasi peminatan Matematika Terapan. Awal mula karier menjadi dosen, editor juga menjabat sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan (2017–2020). Sejak Tahun 2020 sampai saat ini penulis menjabat sebagai Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STIKes Awal Bros Pekanbaru. Editor juga berperan sebagai dosen bidang Teknologi dan Statistika di Program Studi Administrasi Rumah Sakit. Editor merupakan chief of Editor Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru (JSABP) dan Reviewer pada Awal Bros Journal of Community Development (ABJCD). Editor juga pernah menjadi pemakalah pada seminar internasional ICO-ASNITECH 2017 dengan judul makalah —Application of Dijkstra Algorithm for Tsunami Evacuation Process in the City of Padang” dan pemakalah pada seminar nasional matematika dan pendidikan matematika IndoMS 2015 dengan judul makalah —Aplikasi Transformasi Afin pada Warp dan Morf Gambar Berwarnall. Adapun beberapa artikel pada Jurnal Internasional dan Nasional yang sudah diterbitkan adalah The Impact Study of Covid-19

on the Patterns of Handling Covid-19 with Differences in Compliance Levels of Indonesian and Malaysian” dan “Patient Behavioral Intentions to Visit the Hospital During the Covid-19 Pandemic in Pekanbaru” bersama penulis ibu Wiwik Suryandartiwi. Editor juga aktif pada keanggotaan Asosiasi Dosen Indonesia (ADI), Anggota LPPM LLDIKTI Wilayah X dan aktif sebagai pengurus Ikatan Alumni Matematika Universitas Andalas (IKAMUA).



**Marian Tonis., SKM, MKM.**

Merupakan Dosen Pengajar sekaligus Sekretaris di Program Studi Adinistrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru. Lahir di Pulau Komang, 02 November 1994, Riau. Editor Merupakan lulusan S1 Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit (MARS) di salah satu STIKes di Pekanbaru (2016), dan S2 Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit (ARS) di salah satu STIKes di Pekanbaru (2018). Mengawali karier sebagai Dosen Pengajar sekaligus Sekretaris di Program Studi Administrasi Rumah Sakit (ARS) STIKes Awal Bros Pekanbaru sejak tahun 2019 hingga saat ini. Editor aktif ke dalam keanggotaan organisasi Perkumpulan Perguruan Tinggi Administrasi Rumah Sakit Indonesia (PPT-ARSI), Anggota Asosiasi Dosen Indonesia (ADI), Anggota Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia (IAKMI), dan Anggota Organisasi Profesi Kesehatan Masyarakat (PERSAKMI). Editor sebelumnya sudah pernah menerbitkan Buku yang berjudul — Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terintegrasill.