

**TUGAS AKHIR**  
**PENINGKATAN SASARAN MUTU DAN PROSES**  
**MONITORING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN**  
**PDCA GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UNIT**  
**REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT XYZ TANGERANG**  
**SELATAN**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Starata Satu (S-1) Teknik Industri  
pada Program Studi Teknik Industri



UNIV Disusun Oleh : S

Nama : Zulkarnain Prastyo

NIM : 41613110093

Jurusan : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

**PENINGKATAN SASARAN MUTU DAN PROSES  
MONITORING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
PDCA GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UNIT  
REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT XYZ TANGERANG  
SELATAN**

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Starata Satu (S-1) Teknik Industri  
pada Program Studi Teknik Industri



**Disusun Oleh :**

**Nama : Zulkarnain Prastyo**

**NIM : 41613110093**

**Jurusan : Teknik Industri**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Zulkarnain Prastyo  
NIM : 41613110093  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : PENINGKATAN SASARAN MUTU DAN PROSES MONITORING DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN PDCA GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT XYZ TANGERANG SELATAN

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 19 Juni 2017

Penulis,



[Zulkarnain Prastyo]

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENINGKATAN SASARAN MUTU DAN PROSES MONITORING  
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN PDCA GUNA  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS DI  
RUMAH SAKIT XYZ TANGERANG SELATAN**

Disusun Oleh :

Nama : Zulkarnain Prastyo

NIM : 41613110093

Jurusan : Teknik Industri



Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hayu Kartika'.

[Hayu Kartika, ST. MT]

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi Teknik Industri

**MERCU BUANA**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Zulfa Fitri Ikatrinasari'.

[Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., Dr]

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia, taufik, dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.

Penulis melakukan Penelitian Tugas Akhir dalam bidang peningkatan mutu khususnya mutu pelayanan rumah sakit di unit rekam medis, judul Tugas Akhir ini adalah Peningkatan Sasaran Mutu dan Proses Monitoring Dengan Menggunakan Pendekatan PDCA Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Unit Rekam Medis di Rumah Sakit XYZ Tangerang Selatan, karena penulis menganggap sebuah organisasi akan produktif apabila selalu berupaya meningkatkan kinerjanya.

Penulis sangat berharap Tugas Akhir ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan mengenai cara mengatasi masalah di tempat kerja. Penulis juga menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam Tugas Akhir ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat berharap adanya kritik, saran, dan usuan demi perbaikan laporan yang telah dibuat untuk masa yang akan datang.

Penelitian Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, dan semangat.

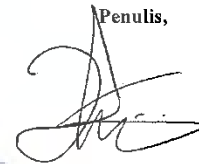
1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberik karunia-Nya sehingga saya diberikan kesihatan dan semangat unntuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ayah, ibu, adik, akas, nenek, calon pendamping hidup serta keluarga tercinta yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dukungan serta doa sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

3. Ibu Hayu Kartika, ST, MT selaku dosen pembimbing, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta yang senantiasa memberi petunjuk yang sangat membantu, menyusun serta menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Terima kasih kepada Manajemen Rumah' Sakit XYZ Tangerang Selatan khususnya tim rekam medis yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Teman-teman di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 2013 yang bersama penulis untuk melewati perkuliahan selama ini.
6. Pihak-pihak lain yang membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga Tugas Akhir ini dapat di pahami dan berguna bagi penulis maupun bagi yang membacanya. Mohon maaf apabila terdapat perkataan yang berkenan dan tulisan yang tidak sesuai dalam Tugas Akhir ini.

Jakarta, 19 Juni 2017

Penulis,



Zulkarnain Prastyo

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori dan Konsep .....	7
2.1.1 Mutu .....	7
2.1.2 Pengendalian Mutu.....	8
2.1.3 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	10
2.1.4 Mutu Proses Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.5 Mutu Output / Outcome Pelayanan Kesehatan .....	14
2.1.6 Tujuh Alat Manajemen Kualitas (Management The Seven Tools) .....	15
2.1.7 ISO 9001:2008 .....	17
2.1.7.1 Tujuan, Manfaat, dan Kesulitan Penerapan ISO 9001:2008 .....	19
2.1.7.2 Siklus PDCA Mengenai Peningkatan Kualitas .....	23

2.2 Penelitian Sebelumnya .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Kerangka Penelitian .....	30
3.2 Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Primer .....	31
3.2.2 Sekunder.....	31
3.3 Pengolahan Data.....	32
3.3.1 Teknik Analisis Data.....	32
3.3.2 Analisa Data .....	34
3.4.3 Kesimpulan Dan Saran.....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>37</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2 Organisasi Rumah Sakit Premier Bintaro .....	38
4.1.2.1 Visi .....	38
4.1.2.2 Misi.....	38
4.1.2.3 Struktur Organisasi .....	38
4.1.2.4 Lokasi Rumah Sakit .....	39
4.1.2.5 Falsafah Rumah Sakit.....	39
4.1.2.6 Nilai - Nilai Kerja Rumah Sakit .....	40
4.1.2.7 Kebijakan Mutu Rumah Sakit .....	40
4.1.2.8 Jam Operasional Rumah Sakit .....	40
4.1.2.9 Departemen Rekam Medis .....	41
4.1.2.9.1 Ruang Lingkup Pelayanan Rekam Medis Jenis Pelayanan.....	41
4.1.2.9.2 Tata Hubungan Kerja Rekam Medis .....	43



4.1.2.9.3 Rencana Perbaikan dan Pengembangan Pelayanan	
Rekam Medis.....	41
4.1.2.9.4 Proses Bisnis .....	44
4.2 Pengumpulan Data .....	45
4.2.1 Data Sasaran Mutu .....	37
4.2.2 Data Proses Monitoring.....	51
4.3 Pengolahan Data .....	56
4.3.1 Tahap Plan (Perencanaan) .....	56
4.3.1.1 Menentukan Tema Permasalahan Sasaran Mutu .....	56
4.3.1.2 Menentukan Tema Permasalahan Proses Monitoring .....	59
4.3.1.3 Menetapkan Target .....	65
4.3.2 Tahap Do (Pengerjaan).....	67
4.3.3 Tahap Check (Evaluasi) .....	69
4.3.4 Tahap Action (Tindak Lanjut).....	67
<b>BAB V ANALISA HASIL .....</b>	<b>76</b>
5.1 Analisa Hasil Sasaran Mutu.....	76
5.2 Analisa Hasil Proses Monitoring .....	79
5.3 Peningkatan Sistem Manajemen Mutu pada Target Sasaran Mutu dan Proses Monitoring .....	76
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
6.1 Kesimpulan .....	89
6.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Hasil Rekapitulasi Sasaran Mutu Bulan Oktober 2016.....	46
Tabel 4.2 Data Hasil Rekapitulasi Sasaran Mutu Bulan November 2016 .....	46
Tabel 4.3 Data Hasil Rekapitulasi Sasaran Mutu Bulan Desember 2016.....	47
Tabel 4.4 Rekapitan Pencapaian Sasaran Mutu Bulan Oktober-Desember 2016 ...	48
Tabel 4.4 Rekapitan Data SM AMI Periode 2016 .....	67
Tabel 4.5 Monitoring Ketercapaian Koding Medical Center (OPD, Dental, UGD) Bulan Januari 2017.....	51
Tabel 4.6 Monitoring Ketercapaian Koding Medical Center (OPD, Dental, UGD) Bulan Februari 2017 .....	51
Tabel 4.7 Monitoring Ketercapaian Koding Medical Center (OPD, Dental, UGD) Bulan Maret 2017.....	52
Tabel 4.8 Rekapitan Pencapaian Proses Monitoring Bulan Januari-Maret 2017....	53
Tabel 4.9 Data Hasil Audit Mutu Internal Tahun 2016 .....	46
Tabel 4.10 Data Hasil Audit Mutu Eksternal (AME) by TUV ISO 9001:2008 Tahun 2016.....	54
Tabel 4.11 Ketidaklengkapan SOAP pada Sasaran Mutu Bulan Oktober-Desember 2016.....	57
Tabel 4.12 Pengurutan Total Jumlah Ketidaklengkapan SOAP Pada Sasaran Mutu Bulan Oktober-Desember 2016 .....	58
Tabel 4.13 Ketidaklengkapan Penyelesaian Koding Rawat Jalan Pada Proses Monitoring Bulan Maret 2017 .....	61
Tabel 4.14 Pengurutan Total Jumlah Ketidaktercapaian Proses Monitoring Penyelesaian Koding Rawat Jalan Bulan Maret 2017 .....	64
Tabel 4.15 Pendekatan Kaizen (5W+1H) Tidak Tercapainya Sasaran Mutu	

(Dalam Pengisian SOAP) .....	67
Tabel 4.16 Pendekatan Kaizen (5W+1H) Tidak Tercapainya Proses Monitoring (Dalam Penyelesaian Koding Rawat Jalan) .....	68
Tabel 4.17 Penyusunan Langkah Perbaikan Sasaran Mutu .....	72
Tabel 4.18 Penyusunan Langkah Perbaikan Proses Monitoring.....	73
Tabel 5.1 Usulan Perbaikan Sasaran Mutu .....	83
Tabel 5.2 Usulan Perbaikan Proses Monitoring.....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus PDCA .....	24
Gambar 2.2 Model Siklus PDCA Dalam Memecahkan Masalah dan Solusi Perbaikan Peningkatan Mutu .....	25
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	30
Gambar 3.2 Flowchart Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit XYZ Tangerang Selatan.....	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis .....	39
Gambar 4.3 Tata Hubungan Kerja Unit Rekam Medis.....	43
Gambar 4.4 Diagram Proses Bisnis Unit Rekam Medis di Rumah Sakit.....	44
Gambar 4.5 Dokumentasi Sasaran Mutu SOAP Rawat Jalan Tahun 2016.....	45
Gambar 4.6 Persentase Sasaran Mutu Kelengkapan Pengisian SOAP Rawat Jalan Bulan Oktober 2016 .....	48
Gambar 4.7 Persentase Sasaran Mutu Kelengkapan Pengisian SOAP Rawat Jalan Bulan November 2016 .....	49
Gambar 4.8 Persentase Sasaran Mutu Kelengkapan Pengisian SOAP Rawat Jalan Bulan Desember 2016.....	49
Gambar 4.9 Diagram Histogram Kelengkapan SOAP Dokter di Rawat Jalan Pada Sasaran Mutu Oktober-Desember 2016.....	50
Gambar 4.10 Diagram Histogram Penyelesaian Koding Rawat Jalan Pada Proses Monitoring Januari-Maret 2017 .....	53
Gambar 4.11 Pencapaian Sasaran Mutu Bulan Oktober - Desember 2016 .....	56
Gambar 4.12 Diagram Histogram Ketidaklengkapan SOAP Pada Sasaran	

Mutu Bulan Oktober-Desember 2016.....	58
Gambar 4.13 Diagram Pareto Ketidaklengkapan SOAP Pada Sasaran Mutu .....	59
Gambar 4.14 Pencapaian Proses Monitoring Bulan Januari-Maret 2017 .....	60
Gambar 4.15 Diagram Histogram Ketidaktercapaian Koding Rawat Jalan Pada Proses Monitoring Bulan Maret 2017 .....	64
Gambar 4.16 Diagram Pareto Ketidaktercapaian Proses Monitoring Penyelesaian Koding Rawat Jalan Bulan Maret 2017 .....	65
Gambar 4.17 Target Peningkatan Kelengkapan SOAP Dokter Di Rawat Jalan Pada Sasaran Mutu .....	66
Gambar 4.18 Target Peningkatan Penyelesaian Koding Rawat Jalan Pada Proses Monitoring .....	66
Gambar 4.19 Diagram <i>Fishbone (cause and effect)</i> Sasaran Mutu Tidak Tercapai.....	70
Gambar 4.20 Diagram <i>Fishbone (cause and effect)</i> Proses Monitoring Tidak Tercapai.....	71
Gambar 5.1 Model Siklus PDCA Unit Rekam Medis .....	88