

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK DAN KATA KUNCI	x
1. BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
2. BAB II. LANDASAN TEORI	14
2.1. Landasan Teori	14
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	52
2.3. Kerangka Penelitian	60
3. BAB III. METODA PENELITIAN	61
3.1. Desain Penelitian	61
3.2. Metoda Pengumpulan Data	63
3.3. Instrumen Penelitian	67
3.4. Metoda Analisis Data	77
3.5. Profil Kasus	79
4. BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
4.1. Hasil Penelitian	84
4.2. Pembahasan	129
5. BAB V. SIMPULAN	169
5.1. Simpulan	169
5.2. Implikasi	170
5.3. Keterbatasan	171
5.4. Saran	172
DAFTAR PUSTAKA	176
LAMPIRAN	191

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara	68
Tabel 4.1 Rincian Pengeluaran Beban Langsung.....	92
Tabel 4.2 Rincian Pengeluaran Operasional	96
Tabel 4.3 Laporan Produktivitas Rumah Sakit (2023 vs 2024)	99
Tabel 4.4 Profil Produktivitas Unit Rawat Inap Rumah Sakit 2023 dan 2024 ...	102
Tabel 4.5 Kunjungan Rawat Inap Setiap Spesialisasi	104
Tabel 4.6 Kunjungan Kelas Perawatan	106
Tabel 4.7 Kunjungan Pasien Rawat Jalan	108
Tabel 4.8 Kunjungan Rawat Jalan Setiap Spesialisasi	109
Tabel 4.9 Indikator Mutu Kinerja Berbasis Customer di Rumah Sakit 2023 dan 2024.....	113
Tabel 4.10 Tingkat Feedback Customer 2023 dan 2024	115
Tabel 4.11 Beberapa masukan pasien terkait dengan implementasi sistem RME	117
Tabel 4.12 Profil Informan Pasien	120
Tabel 4.13 Profil Informan Staff	122
Tabel 4.14 Hasil Wawancara dari Pertanyaan: Praktik Rekam Medis Elektronik	123
Tabel 4.15 Hasil Wawancara dari Pertanyaan: Dampak Operasional dari Implementasi RME	125
Tabel 4.16 Hasil Wawancara dari Pertanyaan Pengaruh RME pada kompetensi	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh dkk., 2003)	15
Gambar 2.2 Model Asesmen Kualitas Kesehatan (Donabedian, 2005)	20
Gambar 2.3 Bagan dalam Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996)	34
Gambar 2.4 Model Teori Ekspektasi – Konfirmasi (Oliver, 1980)	50
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian	60
Gambar 4.1 Perbandingan Pemasukan dan Pengeluaran Tahun 2023 dan 2024 ..	85
Gambar 4.2 Perbandingan Pemasukan Antar Lini Layanan di RS ABC Tahun 2023 dan 2024	86
Gambar 4.3 Persentase pemasukan masing-masing unit layanan di RS ABC 2023- 2024	90
Gambar 4.4 Pencapaian Indikator Mutu Lingkup Customer Tahun 2023 dan 2024	112
Gambar 4.5 Capaian Indikator Mutu Lingkup Proses Unit RS ABC Tahun 2023 dan 2024	114
Gambar 4.6 Keterkaitan UTAUT, Digital Transformation, Capacity Enhancement, dan Disruptive Innovation dalam Implementasi RME	144
Gambar 4.7 Kausalitas Balanced Score Card, Contingency Theory, Expectation- Confirmation Theory untuk menciptakan Health Services Quality melalui implementasi RME	161
Gambar 4.8 Hubungan antar Konsep Penelitian	165

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. LEMBAR PERSETUJUAN PARTISIPASI DALAM PENELITIAN.....	191
LAMPIRAN II. PROSEDUR WAWANCARA MENDALAM.....	195
LAMPIRAN III. LAPORAN KEUANGAN 2023 DAN 2024	196
LAMPIRAN IV. LAPORAN PRODUKTIVITAS TAHUN 2023 DAN 2024	202
LAMPIRAN V. DATA INDIKATOR MUTU KINERJA RS 2023 DAN 2024	205
LAMPIRAN VI. FEED BACK PASIEN 2023 HINGGA 2024	220
LAMPIRAN VII. HASIL TRANSKRIP WAWANCARA BEBERAPA INFORMAN	228