

# MANAJEMEN RUMAH SAKIT

oleh :

**Dr. Bambang Sukajie, M.M., M.H.**

**Dr. Yuniati Lestari, DCN.,MM**

**Dr. dr. Budi Santoso, Sp.OC., M.MRS.,M.Hkes**

Editor:

**Dr. Rian Andriani, M.M**



## **MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

**Dr. Bambang Sukajie, M.M., M.H**  
**Dr. Yuniati Lestari, DCN., M.M**  
**Dr.dr. Budi Santoso. Sp.OG, M.MRS., M.H.Kes**



**Penerbit: Edukasi Riset Digital PT**

---

# MANAJEMEN RUMAH SAKIT

ISBN .....

Hak Cipta 2024, Pada **Dr. Bambang Sukajie, M.M., M.H.**  
Isi di luar tanggung jawab penerbit

---

## Pasal 2

- (1) Hak cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang Hak cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan

## Pasal 72

- (1) Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana di maksud 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/denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (Lima Milyar Rupiah)
  - (2) Barang siapa 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/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
- 

Cetakan Kesatu, Juli 2024

---

Penulis:

**Dr. Bambang Sukajie, M.M., M.H.**

**Dr. Yuniati Lestari, DCN., M.M.**

**Dr.dr. Budi Santoso, Sp.OG., M.MRS., M.H.Kes**

---

Editor: Dr. R. Oke Andikarya, M.M.Pd

Desain Sampul: Tresna Budiarti

Setting & Layout isi: Regina Nurfitriani Anissa

---

Penerbit:

**EDUKASI RISET DIGITAL, PT**

Jl. Panorama Raya No. 2, Komp. Puri Cipageran Indah 2, Blok E1

Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, Indonesia. Telp. 022-86600582

---

## PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ini dapat terselesaikan dengan baik. Buku berjudul Manajemen Rumah Sakit ini disusun untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan masyarakat yang sedang mempelajari berbagai aspek manajemen rumah sakit.

Manajemen rumah sakit adalah bidang yang sangat dinamis dan kompleks. Mengelola sebuah rumah sakit memerlukan pemahaman yang mendalam tentang berbagai konsep manajemen yang meliputi perencanaan strategis, operasional, keuangan, serta etika dan hukum yang berlaku. Buku ini dirancang untuk memberikan landasan teori yang kuat sekaligus aplikasi praktis yang relevan bagi para mahasiswa dan praktisi di bidang manajemen rumah sakit.

Isi buku ini terdiri dari beberapa bab yang mencakup: Konsep Dasar Manajemen Rumah Sakit: Bab ini menjelaskan konsep dan teori dasar yang menjadi fondasi dalam manajemen rumah sakit. Perencanaan Strategis Rumah Sakit, Manajemen Operasional dan Keuangan Rumah Sakit, Etika dan Hukum dalam Manajemen Rumah Sakit dan hal-hal yang berkaitan dengan Pengendalian dan Evaluasi Manajemen Rumah Sakit.

Kami berharap buku ini dapat menjadi sumber ilmu dan referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa dan masyarakat luas. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pembaca dan turut serta dalam peningkatan mutu manajemen rumah sakit di Indonesia.

Tim Penulis

**Dr. Bambang Sukajie, M.M., M.H**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>BAB I KONSEP DASAR MANAJEMEN RUMAH SAKIT</b> .....	<b>1</b>
1.1 Definisi dan Ruang Lingkup .....	1
1.2 Sejarah dan Perkembangan .....	10
1.3 Fungsi dan Tugas Manajemen Rumah Sakit.....	20
<b>BAB II PERENCANAAN STRATEGIS RUMAH SAKIT</b> .....	<b>21</b>
2.1 Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal .....	21
2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Strategis .....	30
2.3 Implementasi dan Evaluasi Strategi .....	39
<b>BAB III MANAJEMEN OPERASIONAL RUMAH SAKIT</b> .....	<b>40</b>
3.1 Proses Operasional Utama.....	40
3.2 Manajemen Pelayanan Kesehatan .....	43
3.3 Manajemen Fasilitas dan Infrastruktur .....	54
<b>BAB IV MANAJEMEN KEUANGAN RUMAH SAKIT</b> .....	<b>55</b>
4.1 Pengelolaan Anggaran dan Biaya.....	55
4.2 Sumber Pendapatan Rumah Sakit .....	66
4.3 Laporan Keuangan dan Analisis.....	86
<b>BAB V MANAJEMEN KUALITAS DAN KESELAMATAN PASIEN</b> .....	<b>87</b>
5.1 Konsep dan Prinsip Kualitas .....	87
5.2 Standar Kualitas Rumah Sakit.....	89
5.3 Manajemen Risiko dan Keselamatan Pasien.....	98

<b>BAB VI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) .....</b>	<b>99</b>
6.1 Komponen dan Fungsi SIMRS .....	99
6.2 Implementasi dan Pemeliharaan SIMRS .....	120
6.3 Keamanan dan Privasi Data .....	131
<b>BAB VII MANAJEMEN PEMASARAN DAN HUBUNGAN PASIEN .....</b>	<b>132</b>
7.1 Strategi Pemasaran Layanan Kesehatan .....	132
7.2 Kepuasan dan Loyalitas Pasien.....	150
7.3 Komunikasi Efektif dengan Pasien.....	169
<b>BAB VIII ETIKA DAN HUKUM DALAM MANAJEMEN RUMAH SAKIT .....</b>	<b>170</b>
8.1 Prinsip Etika dalam Pelayanan Kesehatan.....	170
8.2 Regulasi dan Hukum Kesehatan .....	173
8.3 Studi Kasus Etika dan Hukum .....	188
<b>BAB IX INOVASI DAN TEKNOLOGI DALAM RUMAH SAKIT .....</b>	<b>189</b>
9.1 Tren dan Tantangan Teknologi Kesehatan .....	189
9.2 Inovasi dalam Proses dan Layanan .....	198
9.3 Implementasi Teknologi Baru.....	235
<b>BAB X PENGENDALIAN DAN EVALUASI KINERJA RUMAH SAKIT .....</b>	<b>236</b>
10.1 Metode Pengukuran Kinerja .....	236
10.2 Evaluasi dan Audit Internal .....	239
10.3. Pelaporan dan Tindak Lanjut.....	246

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>260</b>
----------------------------	------------