

# MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT

Dr. Mira Veranita, M.Si  
Dr. Yuniati Lestari, DCN.,MM  
Dr. dr. Budi Santoso, Sp.OG., MMRS.,M.Hkes

Editor: Dr. Kahar Mulyani, M.M



# **MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT**

**Dr. Mira Veranita, M.Si**

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

**Dr. dr. Budi Santoso, Sp.OG., MMRS., M.HKes**



**Penerbit: Edukasi Riset Digital PT**

---

# MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT

ISBN .....

Hak Cipta 2024, Pada **Dr. Mira Veranita, M.Si**  
**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. Mira Veranita, M.Si**

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

**Dr. dr. Budi Santoso, Sp.OG., MMRS., M.HKes**

---

Editor: Dr. Kahar Mulyani, M.M

Desain Sampul: Suprianto

Setting & Layout isi: Siti Marfu'ah

---

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

---

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini berjudul “Manajemen Mutu Rumah Sakit” disusun dengan tujuan memberikan panduan komprehensif bagi para praktisi dan manajer di bidang kesehatan, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.

Kualitas layanan kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pengelolaan rumah sakit. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, tuntutan akan layanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Oleh karena itu, buku ini hadir untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep manajemen mutu dalam pelayanan rumah sakit.

Kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca sangat kami harapkan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia.

Bandung, Juli 2024

**Dr. Mira Veranita, M.Si**

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT : PEMAHAMAN MUTU .....</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Definisi Mutu .....	1
1.3 Pemahaman Mutu Menurut Dr. Armand V. Feigenbaum .....	2
1.4 Mutu dalam Konteks Rumah Sakit .....	4
1.5 Kesimpulan .....	5
<b>BAB II AKREDITASI RUMAH SAKIT .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pendahuluan .....	6
2.2 Definisi Akreditasi .....	6
2.3 Tujuan Akreditasi Rumah Sakit .....	7
2.4 Proses Akreditasi .....	8
2.5 Standar Akreditasi Rumah Sakit .....	9
2.6 Keuntungan Akreditasi Rumah Sakit .....	10
2.7 Tantangan dalam Akreditasi .....	11
2.8 Kesimpulan .....	12
<b>BAB III MENJAGA MUTU / JAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE).....</b>	<b>13</b>
3.1 Pendahuluan .....	13
3.2 Definisi Jaminan Mutu .....	13
3.3 Komponen Utama Jaminan Mutu .....	14
3.4 Proses Jaminan Mutu .....	15
3.5 Alat dan Teknik Jaminan Mutu .....	17
3.6 Tantangan dalam Implementasi Jaminan Mutu.....	18
3.7 Kesimpulan .....	19
<b>BAB IV MUTU DALAM PELAYANAN KESEHATAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Pengantar.....	20
4.2 Kepuasan Pelanggan Menurut Philip Kotler.....	20
4.3 Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan .....	21
4.4 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	22
4.5 Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan .....	24
4.6 Kesimpulan .....	25

<b>BAB V PERFORMANCE INDIKATOR</b> .....	26
5.1 Pengantar .....	26
5.2 Pengertian Indikator Menurut WHO dan Dinas Kesehatan .....	26
5.3 Kriteria Indikator .....	27
5.4 Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
5.5 Kegiatan Peningkatan Mutu Pelayanan Rawat Inap.....	29
5.6 Indikator Kinerja Pelayanan Keperawatan .....	30
5.7 Kesimpulan.....	31
<b>BAB VI MANAJEMEN MUTU</b> .....	33
6.1 Pengantar .....	33
6.2 Apa itu Kualitas? .....	33
6.3 Kualitas Desain.....	34
6.4 Dimensi Kualitas Menurut Garvin .....	34
6.5 Service Quality (Kualitas Layanan) .....	35
6.6 Quality of Conformance (Kualitas Kesesuaian).....	35
6.7 TQM dalam Organisasi .....	36
6.8 Web Quality .....	37
6.9 Cost of Quality (Biaya Kualitas) .....	37
6.10 Peningkatan Karyawan dan Kualitas .....	38
6.11 Kesimpulan .....	38
<b>BAB VII KOLABORASI DALAM KEPERAWATAN</b> .....	39
7.1 Visi dan Misi Rumah Sakit.....	39
7.2 Filosofi Keperawatan.....	40
7.3 Visi Pelayanan Keperawatan .....	41
7.4 Tim dalam Keperawatan.....	42
7.5 Tim/Kelompok yang Kurang Efektif.....	42
<b>BAB VIII AKREDITASI RUMAH SAKIT</b> .....	44
8.1 Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit dengan Akreditasi 44	
8.2 Akreditasi Rumah Sakit.....	45
8.3 Lembaga Independen yang Melakukan Akreditasi Rumah Sakit 46	
8.4 Standar Akreditasi Rumah Sakit.....	47
<b>BAB IX SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PERNYATAAN LANGSUNG</b> .....	50
9.1 Pengantar .....	50
9.2 Cara Mengetahui Atribut Produk.....	50

9.3	Jenis Skala yang Digunakan.....	51
9.4	Penggunaan EQ dan PQ untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Secara Multi Atribut .....	52
<b>BAB X KEPUASAN PELANGGAN/PASIEN .....</b>		<b>55</b>
10.1	Pengantar .....	55
10.2	Evaluasi Konsumen terhadap Layanan Menurut Kotler .....	55
10.3	Dua Evaluasi Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit .....	56
10.4	Harapan Konsumen/Pasien mengenai Pelayanan (Expected Service) Dipengaruhi oleh Beberapa Hal.....	57
10.5	Pentingnya Persepsi Pasien tentang Kualitas Layanan dalam Perawatan Kesehatan (Thomas G. Fiala, 2012).....	58
10.6	Variabel dan Pengukuran dalam Manajemen Pelayanan Berkualitas.....	59
10.7	Manajemen Pelayanan Berkualitas .....	60
<b>BAB XI ANALISIS SITUASI DALAM KEPERAWATAN .....</b>		<b>62</b>
11.1	Pengantar .....	62
11.2	Tujuan Analisis Situasi.....	62
11.3	Komponen Analisis Situasi dalam Keperawatan .....	63
11.4	Teknik dan Metode Analisis.....	64
11.5	Implementasi Hasil Analisis Situasi.....	65
11.6	Studi Kasus: Implementasi Analisis Situasi dalam Keperawatan.....	67