



Tim Penulis:

**Farah Chalida Hanoum T, Mohamad Rizan, Heri Prabowo, Sapto Budoyo,
Bayu Kurniawan, Rita Meiriyanti, Henry Cassandra Gultom, Hazlina Hassan,
Cecilia Liyandri Tarigan, Adelia Sandra Swastika, Aditiya Pratama Nugroho**

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT



MANAJEMEN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT

Tim Penulis:

**Farah Chalida Hanoum T, Mohamad Rizan, Heri Prabowo, Sapto Budoyo,
Bayu Kurniawan, Rita Meiriyanti, Henry Cassandra Gultom, Hazlina Hassan,
Cecilia Liyandri Tarigan, Adelia Sandra Swastika, Aditiya Pratama Nugroho**



MANAJEMEN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT

Tim Penulis:

**Farah Chalida Hanoum T, Mohamad Rizan, Heri Prabowo, Sapto Budoyo,
Bayu Kurniawan, Rita Meiriyanti, Henry Cassandra Gultom, Hazlina Hassan,
Cecilia Liyandri Tarigan, Adelia Sandra Swastika, Aditiya Pratama Nugroho**

Desain Cover:

Andi Juliandi

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

**Dr. Farah Chalida Hanoum T, S.P., M.M.
Dr. Heri Prabowo, S.E., M.M.**

ISBN:

978-634-246-400-7

Cetakan Pertama:

November, 2025

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang
by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucap rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul “Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit” telah selesai disusun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan tentang Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “*tiada gading yang tidak retak*” dan sejatinya kesempurnaan hanyalah milik Tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

November, 2025

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 KONSEP RUMAH SAKIT DAN SISTEM MANAJEMEN	
RUMAH SAKIT	1
A. Definisi Manajemen Rumah Sakit	1
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	2
C. Klasifikasi Rumah Sakit	3
BAB 2 PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM	
PELAYANAN KESEHATAN	11
A. Konsep Manajemen Rumah Sakit	11
B. Konsep Pelayanan Kesehatan	13
C. Prinsip-Prinsip Manajemen dalam Pelayanan Kesehatan	15
BAB 3 MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT	33
A. Pengertian Manajemen Mutu	33
B. Konsep <i>Total Quality Management</i> (TQM)	38
C. Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu	39
D. Unsur-Unsur Manajemen Mutu	43
E. Nilai-Nilai Inti, Pendekatan dan Tujuan Manajemen Mutu Terpadu	46
F. Indikator Mutu	48

BAB 4 LOYALITAS PELANGGAN..... 55

A. Pengertian Loyalitas Pelanggan	55
B. Manfaat Loyalitas Pelanggan	61
C. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	63
D. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	64
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	66
F. Ciri-Ciri Loyalitas Pelanggan	67
G. Indikator Loyalitas Pelanggan	68
H. Mengukur Kepuasan Loyalitas Pelanggan	70

BAB 5 KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN RUMAH SAKIT 73

A. Pemimpin dan Kepemimpinan	73
B. Integrasi Peran Kepemimpinan dalam Fungsi Manajemen ...	74
C. Tugas Manajemen Rumah Sakit	76
D. Peran Kepemimpinan dalam Fungsi Perencanaan	78
E. Peran Kepemimpinan dalam Fungsi Pengorganisasian	79
F. Peran Kepemimpinan dalam Fungsi Pengarahan	82
G. Peran Kepemimpinan dalam Fungsi Pengendalian	91
H. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemimpin	92

BAB 6 PROFESI MANAJERIAL PADA RUMAH SAKIT 95

A. Pendahuluan	95
B. Konsep Manajer	96

BAB 7 SUMBER DAYA MANUSIA RUMAH SAKIT	113
A. Definisi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit.....	113
B. Pengertian Rumah Sakit	115
C. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	117
D. Peran Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit	118
E. Tantangan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit	125
F. Pemanfaatan dan Peningkatan Sumber Daya Manusia di Bidang Rumah Sakit	129
DAFTAR PUSTAKA.....	132

BAB 1

KONSEP RUMAH SAKIT DAN SISTEM MANAJEMEN RUMAH SAKIT

A. DEFINISI MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Lembaga yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dikenal dengan rumah sakit, sesuai peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 4 tahun 2018. Rumah sakit tersebut, menurut Supartiningsih (2017), dijalankan oleh tenaga medis yang sangat terlatih dan terorganisir dengan baik dalam segala aspek perawatan pasien, termasuk namun tidak terbatas pada infrastruktur medis, asuhan keperawatan berkelanjutan, diagnosis penyakit, dan pengobatan. Menurut Bramantoro (2017), rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang mengutamakan kesejahteraan pasiennya dengan mengkoordinir pelayanan pengobatan, rehabilitasi, preventif, dan rujukan.

BAB 2

PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN RUMAH SAKIT DALAM PELAYANAN KESEHATAN

A. KONSEP MANAJEMEN RUMAH SAKIT

Menurut statuta 44 tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas medis yang menawarkan perawatan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang komprehensif kepada pasiennya. Selain itu, rumah sakit berfungsi sebagai wadah berkumpulnya individu sehat dan sakit, tetapi juga berpotensi menyebarkan penyakit, berkontribusi terhadap polusi, dan menimbulkan masalah kesehatan lainnya (Permenkes RI No. 1204, 2004). Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) di Lestari (2021), rumah sakit memainkan peran krusial dalam masyarakat secara keseluruhan, melayani masyarakat melalui berbagai layanan yang bertujuan untuk mengobati (kuratif) dan mencegah penyakit (preventif). Manajemen adalah proses penentuan dan pencapaian tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan *non*-manusia melalui rangkaian tindakan dan organisasi, antara lain

BAB 3

MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT

A. PENGERTIAN MANAJEMEN MUTU

Rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat semuanya disediakan oleh rumah sakit, yang merupakan bagian dari layanan kesehatan masyarakat yang lebih luas. Sebagai bagian dari layanan mereka, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien mereka aman dan sehat. Dalam hal perawatan kesehatan, layanan berkualitas adalah layanan yang terintegrasi, adil, efisien, efektif, berpusat pada pasien, dan aman. Peningkatan kualitas internal dan peningkatan kualitas eksternal adalah dua pendekatan utama yang digunakan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Rumah sakit terlibat dalam inisiatif peningkatan kualitas berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas internal. Ini termasuk mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, dan menerapkan indikator kualitas untuk keselamatan pasien. Rumah sakit harus memprioritaskan peningkatan kualitas internal ini untuk meningkatkan kualitas layanannya.

BAB 4

LOYALITAS PELANGGAN

A. PENGERTIAN LOYALITAS PELANGGAN

Dalam menjalankan perusahaan yang sukses, loyalitas pelanggan adalah kuncinya. Ada dua bagian untuk loyalitas pelanggan: sikap pelanggan dan tindakan pelanggan. Gagasan seperti bersiap untuk membayar premi, menunjukkan komitmen kepada perusahaan dengan menunjukkan penolakan untuk beralih ke pesaing, dan berniat untuk kembali membeli produk atau layanan tambahan dari perusahaan yang sama merupakan komponen dari sikap pelanggan. Komponen lainnya adalah kesediaan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Sebaliknya, loyalitas pelanggan dalam hal perilaku didefinisikan oleh tindakan aktual membeli produk atau layanan dari perusahaan yang sama berulang kali. Ini tidak hanya mencakup lebih banyak pembelian produk atau layanan yang sama, tetapi juga alternatif kehati-hatian lainnya, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan kemungkinan penggunaan produk yang berkelanjutan seiring dengan peningkatan kualitas merek dari waktu ke waktu (Saravanakumar, 2014).

BAB 5

KEPEMIMPINAN DALAM

MANAJEMEN RUMAH SAKIT

A. PEMIMPIN DAN KEPEMIMPINAN

Sebagai sumber daya komunal, rumah sakit merupakan contoh pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, perlu mengikutsertakan seluruh bagian administrasi rumah sakit yang dikuasai oleh masyarakat yang tinggal di sana guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pemimpin diperlukan karena masyarakat mengharapkan rumah sakit menyediakan tenaga ahli medis bagi mereka. Inti dari setiap sistem manajemen yang efektif adalah kepemimpinan yang kuat. Tanpa kepemimpinan yang kuat, institusi seperti rumah sakit mungkin mengalami disorientasi dalam perjalanan menuju layanan.

Administrasi rumah sakit sangat bergantung pada kepemimpinan yang kuat. RS menawarkan berbagai layanan bisnis, yang masing-masing membutuhkan upaya yang signifikan, pendanaan yang besar, dan sejumlah besar teknologi-yang semuanya pasti akan menghadapi tantangan yang adil.

BAB 6

PROFESI MANAJERIAL

PADA RUMAH SAKIT

A. PENDAHULUAN

Dalam suatu organisasi (Rumah Sakit) para medis dan tenaga kesehatan lainnya tergantung pada seorang manajer, seorang manajer harus mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, sangat memungkinkan rumah sakit tersebut akan mencapai tujuannya. Kinerja (*performance*) merupakan isu yang paling penting, kebutuhan masyarakat akan pelayanan prima di layanan rumah sakit adalah sesuatu yang sangat di perlukan pengguna layanan, mutu tidak akan terpisahkan dari standar, karena kinerja di ukur berdasarkan standar. Kinerja karyawan di rumah sakit tidak terlepas dari seorang manajer, (Ibrahim, Haeruddin, & Reza Aril Ahri, 2019). Suatu Rumah Sakit memerlukan seorang manajer yang efektif, yang harus mampu bisa mempengaruhi perilaku bawahannya untuk mencapai tujuan (Daniel Ginting, Nina Fentiana, Tiara Rajagukguk, & Harry Wahyudi, 2019). Seorang manajer harus memiliki integritas *personality*, integritas *personality* akan terbentuk dalam diri seorang

BAB 7

SUMBER DAYA MANUSIA RUMAH SAKIT

A. DEFINISI SUMBER DAYA MANUSIA RUMAH SAKIT

Sumber daya manusia adalah proses menumbuhkan atau menambah kemampuan fisik dan psikologis individu untuk mencapai tujuan organisasi, dicapai melalui perekrutan personel sebagai karyawan atau sebagai individu yang melakukan tugas. Sudayat Martoyo, 2009 Dari sudut pandang bisnis, Sumber Daya Manusia (SDM) mengacu pada personel yang dipekerjakan di dalam sebuah perusahaan. Dalam hal ini, ia juga disebut sebagai karyawan. Ketiadaan sumber daya manusia di dalam perusahaan menghambat kemampuannya untuk berfungsi dan memberikan pendapatan, menjadikan sumber daya manusia sebagai komponen organisasi yang paling esensial (Silfianti 2011). Sudayat Martoyo (2009) mencatat bahwa sumber daya manusia sangat penting dalam pelayanan, secara efektif mencapai kriteria kualitas yang diharapkan oleh rumah sakit. Untuk memenuhi persyaratan kualitas ini, penting untuk menyediakan kondisi yang mendorong pelayanan prima bagi masyarakat atau pasien rumah sakit. Usaha manusia tidak statis; itu

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gde Muninjaya. (2012). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Adisasmito, W. (2007). Sistem Kesehatan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Al-Assaf A.F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional. Jakarta: EGC
- Ariani, Dorothea Wahyu. (1999). Manajemen Kualitas. Yogyakarta: Andi Offset.
- Albrecht. Karl and Lawrence J. Bradford. (1990). Service Advantage How Toidentity and Fullfill Customer Needs. Homewoods-Illionis. Richard. D.Irwin Inc.
- Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D. and Melinda, M. (2021) 'Evaluasi Implementasi Audit Internal Berbasis Iso 9001:2008 Untuk Meningkatkan Manajemen Mutu Pada Rumah Sakit', Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 10(1), p. 39.
Doi: 10.32833/majem.v10i1.152.
- Arief Budi Rahardi. (2019). Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Indonesia. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

- Arifin, Rahman, Wulandari, dan Anhar. (2016). Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan. Banjarmasin: Pustaka Banua
- Asy'ari, H. (2015) 'Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Standard BANPT dan Total Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang', *Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), p. 141. doi: 10.14421/jpi.2015.41.141-157.
- Bakobat, H *et al.* (2021) 'Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung', *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), pp. 622–631. Available at:
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36492>.
- Blacius Dedi. (2019). Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan Teori dan Konsep Implementasi. Jakarta timur: CV Trans Info Media.
- Bramantoro Taufan. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. Surabaya: UNAIR (AUP).
- Bustami (2011) Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Cook, Sarah. (2004). Customer Care Excellence. Jakarta: PPM

- Daniel Ginting, Nina Fentiana, Tiara Rajagukguk, & Harry Wahyudi. (2019). Gaya Kepemimpinan Komitmen Paramedis dalam implementasi Akreditasi Rumah Sakit Versi Snars. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, doi:10.33087/jiubj.v19i3.642 504-508.
- Gillies, D.A. (1994). Nursing Management: A System Approach. Philadelphia: W. B. Saunders. Quated in:
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Herlambang S dan Murwani A. (2012). Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Herlambang, S & Murwarni, A. 2012. Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Huber, D.L. (2010). Leadership and Nursing Care Management. 4th Edition. Missouri: Elsevier Health Sciences.
- Ibrahim, Haeruddin, & Reza Aril Ahri. (2019). Analisis Faktor yang berhubungan dengan pengembangan manajemen kinerja perawat di rumah sakit umum dewi sartika kediri. Jurnal Ilmiah Kesehatan Dioanosis, 599-604.
- Illiyas (2011). Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit: Teori, Metode Dan Formula. Edisi I. Jakarta

- Irvine Yuniarti Aslami Zatznika. (2017). PERAN MANAGER DALAM MENCAPAI TUJUAN PERUSAHAAN. Bandung.
- Ismail Solihin. (2012). Pengantar Manajemen. Jakarta: Erlangga
- Istiqomah, I. (2019) 'Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar', Jurnal Ilmiah Edunomika, 3(01), pp. 159–167. doi: 10.29040/jie.v3i01.451.
- Istiqomah, W. F., Listyorini, P. I. and Yuliani, N. (2018) 'Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit', Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS), pp. 219–225.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen, Vol. 11 No 2. September 2016
- Keputusan Menteri Kesehatan. Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. (2004).
- Juharni, D. (2017) Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Makassar: CV. Sah Media.
- KARS (2019) Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1. Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) Keputusan

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit.
- Keliat, B.A. & Akemat. 2009. Model Praktik Keperawatan Profesional Jiwa. Jakarta: EGC, p.6. Syafrudin(2009). Organisasi Dan Manajemen Keperawatan Kesehatan Kebidanan. Jakarta:Trans Info Media
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit
- M. Fais Satrianegara. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika
- Marquis, B.L. & Huston, C.J. (2013). Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Teori & Aplikasi. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Muchtar Ahmad. (2008). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
- Mulyadi, D. D., Fadli, U. M. and Ningsih, F. C. K. (2013) 'Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang', Jurnal Manajemen, 10(3), pp. 1203–1219.
- Muninjaya, A. A.. (2011) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', in. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran: EGC.

Notoatmodjo, S. (2003). Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2003). Ilmu Kesehatan Masyarakat. Rineka Cipta: Jakarta

Nursalam (2015). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika

Omicare. (2021). Mengenal Pengertian Dan Tujuan Adanya Manajemen Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. (2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. (2013).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional

Permenkes No 3 tahun 2020, Pasal 49 ayat 3. (2020). Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit. Jakarta: Permenkes. Veithzal

- Ria Lestari. (2021). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Sakit Daerah Abdoel Moeloek Provinsi Lampung). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung
- Rivai. (2006). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik. Jakarta: PT. RajagrafindoPersada.
- Rizal (2015). Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruang Dengan Motivasi Perawat Pelaksana Dalam Memberikan Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Semarang. Tesis. UNDIP
- Robins, S.P. & Judge, T.A. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyidi (2013). Manajemen Kepemimpinan Dalam Keperawatan. Jakarta. CV Trans Info Media
- Rosyidi, M. Imron, Sudarta, I Wayan, S. E. (2020) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Rundle, J. (2015) “Seven Principles of Quality Management as per ISO 9001:2015 Committee DRAFT”,’. Available at: [https://www.linkedin.com/pulse/seven-principlesquality-management-per-iso-90012015 %0Acommittee](https://www.linkedin.com/pulse/seven-principlesquality-management-per-iso-90012015-%0Acommittee).

- Sabarguna, B. (2010). Manajemen Strategik Rumah Sakit. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng DIY. Yogyakarta
- Siswanto (2012). Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara
- Sabarguna, BS. (2008). Organisasi dan Manajemen Rumah Sakit. Jateng-DIY, Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam
- Sabarguna, BS. (2009). Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 1. Jakarta: Sagung Seto
- Sabarguna, BS. (2009). Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Sagung Seto
- Saiful Nur Arif dan Iskandar Zulkarnain. (2018). Dasar dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi. Jurnal Saintikom Vol.5, 2 Agustus 2018
- Satrianegara, F. M. (2014) Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sitorus, R & Panjaitan, R. (2011). Manajemen Keperawatan: Manajemen di Ruang Rawat. Jakarta: Sagung Seto.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1) Undang-Undang No. 44 tahun 2009. (2009).

- Susanto, A. (2018) 'Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia di Unit Rekam Medis PKU Muhammadiyah Surakarta', Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, 8(2), pp. 70–79. Available at:
<http://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/206>.
- Sutopo. (2006). Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Adminitrasi Negara
- Swansburg, R.C. (2000). Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. Jakarta: EGC. Quated in:
- Terry G. & Rue L. (2010). Principles Of Management. lilionis.
- Homewood Triwibowo Cecep (2010). Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Jakarta: TIM
- Terry, Goerge. R. (2008). Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Thabrany H. (2016). Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwibowo, C. (2013) Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: CV. Trans Info Media.

Undang Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Usman Effendi. (2014). Asas Manajemen. Jakarta: Rajawali Pers
Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 44 Tahun 2009. (2009).

Buku Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit karya Farah Chalida Hanoum dan tim ini mengulas secara komprehensif tentang konsep, prinsip, dan penerapan manajemen mutu dalam konteks rumah sakit modern. Buku ini dibuka dengan pembahasan mengenai konsep dasar rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai peraturan perundangan. Penulis menekankan pentingnya sistem manajemen rumah sakit yang efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi.

Selanjutnya, dijelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan kesehatan, meliputi perencanaan strategis, pengorganisasian sumber daya, serta implementasi pelayanan berbasis mutu dan kepuasan pasien. Bab mengenai Manajemen Mutu Rumah Sakit menyoroti konsep *Total Quality Management (TQM)* dan pendekatan *Integrated Quality Management* yang menekankan keterlibatan seluruh unsur organisasi untuk mencapai pelayanan prima. Penerapan indikator mutu, seperti keselamatan pasien, efisiensi pelayanan, serta akreditasi rumah sakit juga dibahas secara rinci.

Buku ini juga memuat pembahasan tentang loyalitas pelanggan sebagai hasil dari pelayanan berkualitas. Loyalitas dipandang sebagai faktor penting dalam keberlanjutan rumah sakit, yang dipengaruhi oleh kepuasan, kepercayaan, nilai pelayanan, dan hubungan emosional pasien terhadap institusi kesehatan. Selain itu, aspek kepemimpinan, sumber daya manusia, serta profesi manajerial turut diuraikan sebagai elemen penting dalam menjaga mutu layanan dan kinerja.

Secara keseluruhan, buku ini menjadi panduan praktis dan teoritis bagi mahasiswa, akademisi, serta praktisi manajemen kesehatan untuk memahami pentingnya penerapan manajemen mutu yang terintegrasi dalam sistem pelayanan rumah sakit. Melalui pendekatan ilmiah dan berorientasi pada pasien, buku ini mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Layanan Pembaca & Penerbitan Buku
0815-7000-699

 www.penerbitwidina.com
 @penerbitwidina
 penerbit widina
 penerbitwidina@gmail.com
 widina store
 widina bookstore



SCANME

Manajemen

ISBN 978-634-246-400-7



9

786342

464007