

# TESIS

## EVALUASI SISTEM MANAJEMEN MUTU RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG TAHUN 2010

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Derajat Pascasarjana  
Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Fakultas Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

ANDHIKA BINTANG PRASETYA  
20091021005

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah karya orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 8 Mei 2011

Yang Membuat Pernyataan:



ANDHIKA BINTANG PRASETYA

20091021005

## MOTTO

**“Mahasuci Engkau, tidak ada yang kami ketahui selain dari pada apa yang telah Engkau Ajarkan kepada kami, sesungguhnya Engkau-lah yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”**

**(Q.S. Al-Baqarah: 32)**

**“Ya Tuhan-ku, berilah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau Anugerahkan kepadaku dan kepada dua orang ibu bapakku, dan untuk mengerjakan amal saleh yang Engkau ridhoi, dan masukanlah aku dengan Rahmat-Mu kedalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh”**

**(Q.S. An-Naml: 19)**

**“Segala Puji bagi Allah yang tidak Mempunyai anak dan tidak Mempunyai sekutu dalam Kerajaan-Nya dan tidak Mempunyai penolong (untuk menjaga-Nya) dari kehinaan dan agungkanlah Dia dengan pengagungan yang sebesar-besarnya”**

**(Q.S. Al-Isra: 111)**

**“Bersyukurlah kepada Allah. Dan barangsiapa bersyukur (kepada Allah), maka sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri. Dan barangsiapa tidak bersyukur, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”**

**(Q.S. Luqman: 12)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

- ❧ *Teruntuk Ayahanda dan Ibunda tercinta*  
*Tetesan keringatmu adalah energi langkahku*  
*Iringan doamu adalah penolong jiwaku*  
*Harapanmu adalah penyemangat untuk meraih asaku*  
*Kelembutan kasih cintamu menuntut kesabaranku*  
*Hatur, terima kasihku atas segala dukungan, doa, motivasi, perhatian dan cintamu*  
*Seakan surya menyinari bumi selalu memberi kehangatan dalam setiap perjalananku*
- ❧ *Adik dan kakakku tersayang, terima kasihku atas bantuan, dukungan dan doa kalian*  
*Cinta dan kebersamaan adalah kebahagiaan bersama*
- ❧ *Seseorang yang selalu menyayangiku serta selalu ada di kala suka dan duka*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, wr, wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2010”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menempuh studi di Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi persetujuan kepada penulis untuk dapat diterimanya tesis ini sebagai syarat kelulusan Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian tesis ini.
4. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. selaku pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.

5. dr. M. Thamrin Hadna, M.kes., selaku direktur RS Roemani Muhammadiyah Semarang dan pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya tesis ini.
6. dr. Dian Aviyanti, M.kes., selaku Kepala Diklat RS Roemani Semarang yang telah memberikan ijin penelitian dan atas bantuannya dalam proses penelitian.
7. Seluruh Staf dan Karyawan RS Roemani Muhammadiyah Semarang selaku responden dalam penelitian ini yang telah banyak memberikan bantuan dan kerjasamanya demi kelancaran proses penelitian.
8. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Bapak Dindien Aminudin dan Ibu Endang Kartikawati, Mas Oki, Mba Maria, Mas Idham, Mba Niken dan Agit yang telah membantu penulis untuk mewujudkan impian guna melanjutkan studi, serta tak henti-hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
10. Monalisa Efina, atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
11. Rekan-rekan Angkatan II Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat.

*Wassalamu'alaikum, wr, wb*

Yogyakarta, 8 Mei 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Keaslian Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Manajemen .....	15
B. Definisi Mutu .....	17
C. Dimensi Mutu.....	19



D. Standar Mutu .....	19
E. Manajemen Mutu .....	22
F. Prinsip Jaminan Mutu.....	23
G. Ruang Lingkup Kegiatan Mutu.....	24
H. Tahapan Program Jaminan Mutu .....	29
I. Konsep Mutu .....	32
J. Pengertian ISO 9001 .....	39
K. Prinsip Manajemen Mutu pada ISO 9001: 2008.....	42
L. Kerangka Konsep .....	46
M. Konsep Strategi ISO 9001: 2008.....	48
N. Konsep Penelitian.....	50

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian.....	51
C. Variabel Penelitian .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data .....	53

### BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	56
B. Hasil Observasi, Studi Kepustakaan dan Wawancara di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang .....	60
C. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Rumah Sakit Roemani Muhamadiyah Semarang Tahun 2010.....	107
D. Pembahasan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu Rumah Sakit	



Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2010 .....	113
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan.....	139
B. Saran.....	142
C. Keterbatasan Penelitian .....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	145

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur RS Roemani dalam Persyarikatan Muhammadiyah .....	7
Gambar 2. Grafik BOR RS Roemani Muhammadiyah Semarang .....	9
Gambar 3. Fungsi dan Tujuan Organisasi .....	16
Gambar 4. Kerangka Konsep Penelitian.....	46
Gambar 5. Konsep Strategi ISO 9001: 2008 di RS Roemani Muhammadiyah....	48
Gambar 6. Konsep Penelitian .....	50
Gambar 7. Bangunan Bagian Depan RS Roemani Muhammadiyah Semarang ...	57
Gambar 8. Visi dan Misi RS Roemani Muhammadiyah Semarang. ....	59
Gambar 9. Slogan Pelayanan RS Roemani Muhammadiyah Semarang .....	62
Gambar 10. Motto Karyawan RS Roemani Muhammadiyah Semarang.....	63
Gambar 11. Kotak Saran RS Roemani Muhammdiyah Semarang.....	65
Gambar 12. Data Presensi Karyawan RS Roemani Muhammadiyah Semarang..	67
Gambar 13. Kegiatan Sunatan Masal RS Roemani Muhammadiyah Semarang..	76
Gambar 14. Data Jumlah Kunjungan Pelanggan Rawat Inap RS Roemani .....	78
Gambar 15. Data Jumlah Kunjungan Pelanggan Rawat Jalan RS Roemani .....	79
Gambar 16. Data Keluhan Pelanggan RS Roemani Muhammadiyah .....	80
Gambar 17. Data INOS, ILO, Plebitis dan Dekubitus RS Roemani .....	84
Gambar 18. APAR di RS Roemani Muhammadiyah Semarang .....	85
Gambar 19. Ruang Rawat Inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang .....	86
Gambar 20. Rapat Direksi di RS Roemani Muhammadiyah Semarang.....	87

Gambar 21. Struktur Manajemen RS Roemani Muhammadiyah Semarang .....	91
Gambar 22. Rapat Internal Manajemen RS Roemani Muhammadiyah .....	96
Gambar 23. Struktur Organisasi Tim ISO 9001: 2008 RS Roemani.....	114
Gambar 24. Tahapan-Tahapan untuk Memperoleh ISO 9001: 2008.....	117