



UNIVERSITAS SETIA BUDI  
Jl. Let.Jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127  
Telp. 0271-852518, Fax 0271-853275  
Homepage : [www.setiabudi.ac.id](http://www.setiabudi.ac.id), e-mail : [info@setiabudi.ac.id](mailto:info@setiabudi.ac.id)

No. Formulir	: FM/PM-REK-003/02.b
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 30 Agustus 2014

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

**MATA KULIAH: Manajemen Mutu Rumah Sakit**



**Nama Dosen** : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H.  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi  
**Institusi** : Universitas Setia Budi

2018



No. Formulir	: FM/PM-REK-003/02.b
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 30 Agustus 2014

## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

**Nama Mata Kuliah/Kode** : Manajemen Mutu Rumah Sakit/ L700801215  
**SKS** : 2 (T)  
**Semester** : 5  
**Program Studi** : Manajemen  
**Dosen Pengampu** : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H.

### CAPAIAN PEMBELAJARAN

- CP LULUSAN YANG DIBEBANKAN PADA MATA KULIAH:** Mahasiswa mampu menguraikan konsep teoritis, metoda, dan perangkat analisis fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, pemantau, evaluasi, dan pengendalian) dan fungsi operasi pada berbagai jenis organisasi.
- CP MK YANG RELEVAN DENGAN CP LULUSAN:** Mahasiswa mampu menciptakan suatu rancangan pelayanan yang baik demi kepuasan pasien rumah sakit.

### MATRIKS PEMBELAJARAN :

Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Mahasiswa Mampu menjelaskan Pengantar Manajemen Mutu	1. Pengantar Manajemen Mutu	Diskusi	Mengenalkan istilah-istilah mutu	100 Menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran menjelaskan	5 %
2	Mahasiswa Mampu menguraikan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan RS di Indonesia	1. Sistem Kesehatan Nasional dan UHC 2. Program Indonesia Sehat 3. Syarat Pokok Upaya Pelayanan Kesehatan	Diskusi dan Studi Kasus	Mengenal Pelayanan Kesehatan di Indonesia hingga saat ini	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %



Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
		4. Faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan kesehatan 5. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Pelayanan Kesehatan Rujukan (RS) 6. Stratifikasi Pelayanan Kesehatan					
3	Mahasiswa Mampu menguraikan konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS)	1. Pengertian manajemen mutu pelayanan kesehatan (RS) dari beberapa perspektif 2. Urgensi mutu pelayanan (RS) 3. Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan (RS) 4. Strategi peningkatan mutu 5. Dimensi Mutu pelayanan Kesehatan (RS)	Diskusi	Mengenal Konsep dasar manajemen mutu pelayanan kesehatan rumah sakit	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %
4	Mahasiswa Mampu menguraikan sejarah dan era perkembangan serta program menjaga mutu (RS) di Indonesia	1. Sejarah dan era perkembangan mutu 2. Definisi Program menjaga mutu (RS) 3. Manfaat program mutu (RS) 4. Komponen program mutu (RS)	Diskusi dan Studi Kasus	Mengenal program menjaga mutu yang bermasalah hingga saat ini.	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %
5	<b>UKAD 1</b>						5%
6	Mahasiswa mampu menguraikan konsep, prinsip dasar dan penerapan manajemen mutu terpadu/TQM RS	1. Pengertian TQM 2. Era TQM 3. Konsep dan prinsip TQM 4. Penerapan TQM di RS	Diskusi dan Studi Kasus	Analisa TQM di RS	100 menit	Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %



No. Formulir	: FM/PM-REK-003/02.b
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 30 Agustus 2014

Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
		5. Pengantar The Seven Tools of TQM 6. Pengantar Deming Cycle					
7	Mahasiswa Mampu menguraikan standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) dan jenis-jenis standarisasi mutu di RS	1. Konsep RS dan Kelas RS 2. Pengertian standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) 3. Manfaat dan tujuan Standarisasi mutu pelayanan kesehatan (RS) 4. Jenis-jenis Standarisasi (Internasional dan Nasional) Pelayanan kesehatan (RS) 5. Standarisasi ISO 9000-1	Diskusi dan Studi Kasus	Mengenal standar mutu pelayanan kesehatan	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %
8	Mahasiswa mampu menguraikan dan melakukan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS)	1. Pengertian pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan (RS) 2. Tujuan dan Manfaat 3. <i>Deming Cycle (PDCA Cycle)</i> 4. Pendekatan IPO dalam pengukuran dan penilaian 5. GKM dalam mutu pelayanan kesehatan (RS)	Diskusi dan Studi Kasus	Latihan pengukuran dan penilaian mutu pelayanan kesehatan RS	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %
9	<b>UKAD 2</b>						10 %



Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
10	Mahasiswa Mampu menjelaskan dan mendiskusikan Indikator mutu pelayanan kesehatan (RS)	1. Pengertian Indikator mutu 2. Kriteria dan komponen Indikator mutu 3. Indikator mutu pelayanan RS	Diskusi dan Studi kasus	mengenal indikator mutu pelayanan RS	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %
11	Mahasiswa Mampu menjelaskan dan menguraikan konsep, ruang lingkup pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan di RS	1. Definisi dan konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan 2. Faktor yang mempengaruhi i kepuasan pelanggan di RS 3. Bentuk dan Metode pengukuran kepuasan pelanggan RS 4. Hambatan dan langkahlangkah memenuhi kebutuhan pelanggan RS 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Diskusi	Menganalisa contoh kuesioner kepuasan pelanggan RS	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %
12	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek kuantitatif mutu di RS (I) meliputi : Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	1. The Seven Simple Quality Control Tools 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (I) meliputi: Pareto diagram, Histogram, Scatter diagram	Diskusi dan Studi Kasus	Menganalisa Quality Tools RS	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %
13	Mahasiswa mampu menguraikan dan mendiskusikan Aspek	1. The Seven Simple Quality Control Tools 2. Pengertian dan konsep aspek kuantitatif mutu (I) meliputi: Run	Diskusi dan Studi Kasus	Menganalisa Quality Tools RS	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %



Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
	kuantitatif mutu di RS (II) meliputi: Run chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram	chart, Control chart, Flow chart dan Cause & Effect diagram					
14	<b>UKAD 3</b>						5 %
15	Mahasiswa mampu menguraikan konsep akreditasi pelayanan kesehatan (RS) dan tahapan dan prosesnya pada pelayanan kesehatan (RS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian dan konsep akreditasi RS</li> <li>2. Tujuan dan manfaat akreditasi RS</li> <li>3. Tahapan penyelenggaraan akreditasi</li> <li>4. Standar Akreditasi RS</li> <li>5. Proses dan Hasil Penilaian Akreditasi RS</li> </ol>	Diskusi dan Studi Kasus	menganalisa penilaian akreditasi RS	100 menit	Kecermatan, Ketepatan, dan Kebenaran	5 %
16	Mahasiswa mampu menguraikan konsep dan penerapan budaya Keselamatan Pasien (patient safety) pelayanan kesehatan (RS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian dan konsep keselamatan pasien (patient safety) di RS</li> <li>2. Budaya Keselamatan Pasien (patient safety)</li> <li>3. Tujuh Langkah menuju keselamatan pasien (patient safety) di RS</li> <li>4. Pencatatan dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di RS</li> <li>5. Monitoring dan Evaluasi Keselamatan Pasien (patient safety) di RS</li> </ol>	Diskusi dan Studi Kasus	menganalisa kerentanan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan RS	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %



No. Formulir	: FM/PM-REK-003/02.b
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 30 Agustus 2014

Minggu	Kemampuan akhir yang diharapkan (KAD)	Bahan Kajian (Materi/Pokok Bahasan)	Strategi Pembelajaran	Latihan yang dilakukan	Waktu yang disediakan	Kriteria Penilaian (Indikator)	Bobot
1	2	3	4	5	6	7	8
17	Mahasiswa mampu menyajikan dan mendiskusikan laporan hasil kunjungan rumah sakit (seminar/Presentasi Mutu)	1. Hasil kunjungan RS meliputi: Gambaran pengelolaan (manajemen mutu RS), program mutu, hambatan dan kendala program mutu RS	Diskusi	Diskusi hasil kunjungan Rumah Sakit	100 menit	Ketelitian, Ketepatan, Kecermatan, dan Kebenaran	5 %
18	<b>UKAD 4</b>						10%

#### DAFTAR REFERENSI

1. Azwar, Azrul. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta: Binarupa Aksara.
2. Wijono, Djoko. (2000). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume 1 dan Volume 2, Airlangga University Press.
3. Sulastomo. (2000). Manajemen Kesehatan. Jakarta: Gramedia
4. Lumenta, Nico A. (2002). Pelayanan Rumah Sakit dan Akreditasi. Jakarta: Sinar Harapan
5. Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. (2002). Reformasi Perumhaskitan Indonesia, Jakarta: Grasindo.
6. Tjiptono, Fandy. (2004). Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset.
7. Aditama, Tjandra Yoga. (2004). Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
8. Muninjaya, A.A. Gde. (2004). Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
9. Trisnantoro, Laksono. (2005). Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar, Yogyakarta: Andi Offset
10. Trisnantoro, Laksono. (2005). Service Quality and Satisfaction, Yogyakarta: Andi Offset
11. Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
12. Pohan, Imbalo S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta: EGC.
13. Adisasmitho, Wiku. (2007). Sistem Kesehatan, Edisi Kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
14. Al-Assaf, A. F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional), Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
15. Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta: Penerbit Erlangga
16. Adikoesoemo, Suparto. (2012). Manajemen Rumah Sakit, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
17. Ayuningtyas, Dumilah. (2013). Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Raja Grafindo Persada



UNIVERSITAS SETIA BUDI  
Jl. Let.Jen Sutoyo, Mojosongo-Solo 57127  
Telp. 0271-852518, Fax 0271-853275  
Homepage : www.setiabudi.ac.id, e-mail : info@setiabudi.ac.id

No. Formulir	: FM/PM-REK-003/02.b
Rev	: 01
Tgl Terbit	: 30 Agustus 2014

18. Retnaningsih, Ekowati. (2013). **Akses Layanan Kesehatan, Jakarta: Raja Grafindo Persada.**
19. Satrianegara, Fais. (2014). **Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit, Jakarta: Penerbit Salemba Medika.**
20. **Peraturan Perundang-undangan Kesehatan dan Rumah Sakit**
21. **Standar Akreditasi RS, Kementerian Kesehatan RI**
22. **Panduan Nasional Keselamatan Pasien (Patient Safety), 2005**
23. **Pedoman Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien, KKPRS, 2015**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Peer Group**

**Dosen**

(Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H)

( )

(Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H)