

## INTISARI

Pengaplikasian Konsep RCM (*Reliability-centered Maintenance*) pada industri jasa, lebih menekankan pada cara pelaksanaan dari fungsi pelayanan itu sendiri dalam konteks pelayanan langsung terhadap konsumen. Penelitian diawali dengan mengumpulkan informasi yang dapat membantu mendefinisikan fungsi aset pelayanan. Informasi didapatkan dari SOP pelayanan masing-masing aset, penyebaran *Questioner* dan wawancara dengan karyawan, dokter, perawat dan bagian-bagian lain yang berkaitan erat dengan keterlibatan pelayanan pasien. Analisis sistem dengan konsep RCM juga memperhatikan *history data record* dan *complain* dari pasien untuk mengetahui kegagalan yang pernah terjadi pada aset, sehingga *task* yang dihasilkan mampu memberikan solusi atas kegagalan tersebut. Kemudian, kegagalan-kegagalan yang telah didaftar lalu dianalisis dengan perhitungan *reliability* dan untuk penyelesaian masalahnya dilanjutkan dengan proses FMEA (*Failure Mode And Effect Analysis*) yang mana pada proses ini dicari penyebab permasalahannya dan dipelajari efek yang dapat ditimbulkannya serta *mode* kegagalan yang memiliki efek ke sistem pelayanan itu sendiri. Kemudian setelah melakukan analisis dan perhitungan maka pada tahap selanjutnya adalah *Maintenance Task Selection* untuk menentukan *task* yang paling efektif.

Hasil dari penelitian akan didapatkan perbaikan terhadap proses-proses yang kritis yang mempunyai efek sangat besar kaitannya terhadap kualitas dari sistem pelayanan. Kinerja pelayanan saat ini dapat ditingkatkan dengan beberapa usulan antara lain: Training, Sertifikasi ISO, Sistem Management recovery dll.

**Kata kunci:** RCM, Sistem Pelayanan Rumah Sakit, FMEA