



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**APLIKASI KONSEP RELIABILITY CENTERED MAINTENANCE DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU ASPEK-ASPEK PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT . (Studi Kasus RS. Happy Land Medical Centre Rifando Maradonna, Ir. Teguh Pudji Purwanto, MT**  
Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>INTISARI</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	viii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Data Penelitian	6
1.7. Kendala Dalam Melakukan Penelitian	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Mutu	8
2.2. Manfaat Dari Kualitas	9
2.3. Pandangan Pasien Tentang Mutu	12
2.4. Mutu Pelayanan Kesehatan Dari Beberapa Sudut Pandang	13
2.4.1. Pandang terhadap kepuasan pasien	13
2.4.2. Tinjauan kualitas dari segi kesehatan	14
2.5. <i>Reliability Centered Maintenance</i>	16



2.5.1.	Hasil yang diperoleh dari penerapan <i>RCM</i>	18
2.5.2.	Tingkat <i>Reliability</i> Aset	19
2.5.3.	<i>Failure Rate</i>	19
2.5.4.	<i>Reliability Networks</i>	21
2.6.	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	24
2.6.1.	<i>Failure Consequences</i>	27
2.6.2.	<i>Logic Tree Analysis</i> dan	28
2.6.3.	<i>Task Selection</i>	29
2.6.4.	<i>Default Action</i>	29
2.6.5.	<i>Diagram Keputusan RCM</i>	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1.	Obyek Penelitian	31
3.2.	Data yang dibutuhkan	31
3.3.	Aset Kritis Menurut Wireman	31
3.4.	Metode Pengumpulan Data	31
3.5.	Langkah Penelitian	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Struktur Organisasi HappyLand	36
4.2.	Aspek Pelayanan Rumah Sakit	37
4.3.	Aspek Pelayanan	38
4.3.1.	Komponen Utama	38
4.3.2.	Komponen Pendukung	39
4.4.	Tingkat kedatangan pasien	40
4.4.1.	Instalasi Gawat Darurat	40
4.4.2.	Instalasi Rawat jalan	41
4.4.2.1.	Perbandingan Pasien Baru Dan Lama	41
4.4.2.2.	perhitungan peningkatan Jumlah Kunjungan	42
4.4.3.	Instalasi Rawat Inap	43
4.5.	Perhitungan Kuantitatif dari Penyebaran Angket	44



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**APLIKASI KONSEP RELIABILITY CENTERED MAINTENANCE DALAM SISTEM MANAJEMEN MUTU ASPEK-ASPEK PELAYANAN PASIEN DI RUMAH SAKIT . (Studi Kasus RS. Happy Land Medical Centre**  
Rifando Maradonna, Ir. Teguh Pudji Purwanto, MT  
Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4.6.Perhitungan Reliability Aset	57
4.7.Alur Pasien Rawat Jalan	61
4.8.Functional <i>Block Diagram</i>	62
4.9.RCM <i>Decision Worksheet</i>	64
4.9.1. <i>Analisa metode RCM</i>	65
4.9.2. <i>Hasil Analisa RCM</i>	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.KESIMPULAN	67
5.2.SARAN	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	69
<b>LAMPIRAN</b>	