

## DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	4
1.3 Manfaat .....	5
BAB II : KERANGKA TEORI DAN KONSEP	
2.1 Kerangka Teori .....	6
2.1.1 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.2 Trilogi Juran .....	12
2.1.3 Dimensi Mutu .....	14
2.1.4 Manajemen Mutu .....	15
2.1.5 Indikator Mutu Pelayanan .....	18
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.3 Konsep .....	29
BAB III : RENCANA KEGIATAN	
3.1 Persiapan Magang .....	32
3.2 Pelaksanaan Magang .....	32
3.3 Laporan Magang .....	33

## BAB IV : HASIL MAGANG

4.1	Sejarah singkat Rumah Sakit Annisa .....	34
4.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Annisa .....	36
4.3	Program Kerja Rumah Sakit Annisa .....	37
4.4	Fasilitas Rumah Sakit Annisa .....	39
4.5	Struktur Organisasi Rumah Sakit Annisa .....	43
4.6	Struktur Organisasi Manajemen Mutu RS Annisa .....	51
4.7	Sumber Daya Manusia .....	51
4.8	Sarana dan Fasilitas .....	53
4.9	Gambaran Umum Unit Pelayanan Rawat Inap RS Annisa .....	55

## BAB V : PEMBAHASAN

5.1	Gambaran umum Manajemen Mutu RS Annisa	
5.1.1	Program Mutu RS Annisa .....	67
5.1.2	Kegiatan Mutu RS Annisa .....	67
5.2	Upaya Peningkatan Mutu RS Annisa	
5.2.1	Definisi upaya peningkatan mutu Pelayanan RS Annisa .....	86
5.2.2	Tujuan Upaya peningkatan Mutu Pelayanan RS Annisa .....	87
5.2.3	Strategi .....	87
5.3	Pengendalian Kualitas Mutu .....	89

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran – Saran .....	97

**LAMPIRAN**

**DAFTAR PUSTAKA**