

## Analisis biaya kualitas pada RS XYZ

Amalia Suzianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247609&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

Kualitas merupakan fenomena yang sangat dekat dalam kehidupan kita sehari-hari. Kualitas merupakan parameter terhadap nilai yang diberikan oleh performna suatu produk atau pelayanan. Dalam era globalisasi sekarang ini dan menjelang era perdagangan bebas tahun 2003 yang akan datang setiap perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk dan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan apabila ia ingin memenangkan persaingan.

Dalam dunia kesehatan kualitas dan fenomenanya baru mulai diperhitungkan pada era akhir 80-an. Mengingat dunia kesehatan berkaitan dengan kondisi fisik dan psikis manusia, maka penjabaran kualitas pelayanan rumah sakit biasa hanya dijabarkan secara kualitatif. Program-program peningkatan kualitas dibuat dengan memperhitungkan tingkat kepuasan pelanggan dan indikator keberhasilan program adalah tercapainya kepuasan konsumen.

Biaya Kualitas sebagai piranti pengukuran kualitas secara kuantitatif merupakan indikator yang paling tepat untuk mengukur tingkat keberhasilan program peningkatan kualitas dengan tepat dan terstruktur. Karena dengan biaya kualitas setiap alokasi dana yang dikeluarkan untuk masing-masing kategori program akan terlihat dengan jelas dan dapat dilihat korelasinya dengan tingkat pendapatan perusahaan. Program peningkatan kualitas perusahaan akan dikatakan berhasil apabila alokasi dana untuk biaya kualitas dapat meningkatkan jumlah pendapatan perusahaan yang merupakan indikator kepuasan konsumen dan berhasilnya program peningkatan kualitas.

Oleh karena itu penerapan biaya kualitas dalam rumah sakit perlu dilakukan untuk menilai tingkat keberhasilan penerapan program peningkatan kualitas secara kuantitatif.