





pemerintah atau swasta dalam bidang kesehatan ditunjukkan dengan didirikannya rumah sakit pada tiap-tiap daerah. Ini dimaksudkan agar terpenuhinya fasilitas kesehatan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud di sini ialah pasien dan dapat diartikan semua orang yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit yang tidak lain jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit harus bisa mengerti apa yang diinginkan oleh konsumen (pasien) agar nantinya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang ada. Perubahan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan merupakan komitmen seluruh rumah sakit. Oleh karena itu mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan. Namun, mutu harus berasal dari perspektif konsumen karena mutu layanan merupakan jasa yang diterima oleh konsumen layanan tersebut.

Dalam beberapa penelitian yang memaparkan tentang penerapan sistem manajemen mutu yaitu skripsi yang ditulis Gut Cahyono dari Jurusan Manajemen Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang ditulis tahun 2007. Dengan judul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 (Study Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sidoarjo)”. Dengan hasil kesimpulan yang diperoleh menyatakan bahwa hasil kualitas pelayanan yang diterapkan baik Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syahnni Dian Nita dari Jurusan Manajemen Bisnis dan Ekonomi Perikanan-Kelautan Institut Pertanian Bogor yang ditulis tahun 2006. Dengan judul “Kajian Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di CV Banyu Biru Kebayoran Lama, Jakarta Selatan”. Menghasilkan kesimpulan penerapan konsep Manajemen Mutu dikatakan baik dan mutu telah menjadi komitmen perusahaan. sebagaimana penelitian tersebut penerapan mutu yang baik, yang diinginkan semua konsumen sehingga semua perusahaan ataupun organisasi berlomba untuk memperbaiki mutu demi memperoleh kepuasan pelanggan. Apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini, diperlukan









