

ABSTRAK

Perencanaan Dan Pengendalian Biaya Mutu (*Quality Cost*) Pada Industri Jasa Pelayanan Kesehatan Studi Kasus : Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

**Heny Nurcahyawati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 1999**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses perencanaan biaya mutu, komposisi biaya mutu dan juga untuk mengetahui langkah-langkah yang telah dilakukan dalam pengendalian biaya mutu. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda, Yogyakarta. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk mengetahui permasalahan di atas dan mengevaluasinya, maka penulis melakukan studi komparatif, yaitu membandingkan praktek yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda dengan teori yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah dan faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan biaya mutu pada Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda sebagian kurang tepat. Sedangkan komposisi biaya mutu yang terjadi di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda menunjukkan, bahwa biaya mutu total sangat tinggi. Biaya pencegahan merupakan komponen yang memberikan kontribusi tertinggi terhadap biaya mutu total. Hal ini menunjukkan sangat tidak efisiennya aktifitas yang dilakukan Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda, oleh karenanya manajer perlu mengevaluasi ulang program peningkatan mutu. Untuk pengendalian biaya mutu yang dilakukan pihak Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bethesda sebagian besar sudah tepat, hanya ada satu hal yang selama ini diabaikan yaitu tidak adanya laporan keuangan khusus untuk Instalasi Radiologi, yang mana seharusnya menjadi suatu informasi penting bagi pihak manajer instalasi Radiologi dalam pengambilan keputusan.

ABSTRACT

PLANNING AND CONTROL OF QUALITY COST FOR HEALTH SERVICE Case Study of The Radiology Installation of Bethesda Hospital, Yogyakarta

**Heny Nurcahyawati
Sanata Dharma University
Yogyakarta 1999**

The objective of this research is to find out what steps and factors influence the process of quality cost planning, the composition of quality cost, and what steps have been done in controlling the quality cost. This research was done at the radiology installation of Bethesda Hospital Yogyakarta. The techniques used in gathering the data were interview, observation, and documentation.

To answer the problems and evaluate them, the researcher made a comparative study, comparing the practice done by the radiology installation of Bethesda Hospital Yogyakarta with the relevant theory.

The result of the research shows that part of the steps and factors which influence the process of quality cost control were not correct. The quality cost composition showed that the total quality cost was very high. The preventive cost was the component which most contributed to the total quality cost. This shows that the activities done by the radiology installation of Bethesda Hospital were not efficient. Therefore the manager needs to re-evaluate the quality development program. Most of the quality cost control done by the radiology installation of Bethesda hospital Yogyakarta was correct. But, there was one thing neglected so far. There was no specific financial statement of the radiology installation which should become an important information for the manager in making decisions.