

**SYSTEMATIC REVIEW: EFEKTIVITAS METODE FAILURE MODE AND
EFFECT ANALYSIS (FMEA) TERHADAP MUTU PELAYANAN DI
RUMAH SAKIT**

TESIS

DISUSUN OLEH

ANISA SRI UTAMI

BP. 1821312033



Pembimbing I

Dr. Rahmi Fahmy, SE, MBA

Pembimbing II

Ns. Zifriyanthi Minanda Putri, M.Kep

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPERAWATAN MEDIKAL BEDAH
FAKULTAS KEPERAWATAN – UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG TAHUN 2020**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Agustus 2020

Anisa Sri Utami

Systematic Review: Efektivitas Metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit

ix+ 58 hal + 11 tabel + 2 skema + 2 Lampiran

ABSTRAK

Kejadian *medication error*, infeksi nosokomial, pasien jatuh, luka tekan (dekubitus) banyak ditemukan di rumah sakit. Kejadian tersebut dapat dicegah dengan mengidentifikasi risiko dan mencari akar masalahnya menggunakan *Failure mode and effect analysis* (FMEA). Penelitian ini bertujuan menggambarkan efektivitas metode FMEA terhadap mutu pelayanan rumah sakit dengan metode *systematic review*. Penelitian ini dimulai dari pencarian data menggunakan lima *database* dengan kata kunci “FMEA or Management Risk or HFMEA” and “service quality” and “hospital” kemudian melakukan skринning dan penilaian kelayakan terdapat sebanyak 17 artikel. Hasil dari penelitian ini tujuh belas artikel menggambarkan metode FMEA di beberapa proses pelayanan di rumah sakit yang hasil evaluasi metode FMEA dapat meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu metode FMEA efektif diterapkan pada proses pelayanan dimulai dari mengidentifikasi resiko kegagalan dalam pelayanan, mengimplementasikan tindakan preventif sehingga meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dalam bentuk dimensi keamanan, efektif dan efisien. Sehingga penelitian ini merekomendasikan penggunaan metode FMEA dalam mengidentifikasi risiko kegagalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Failure mode and effect analysis* (FMEA), Mutu Pelayanan, *Systematic review*

Daftar Pustaka : 44 (2003 - 2020)

**NURSING POSTGRADUATE PROGRAM
SPECIALITY OF LEADERSHIP AND NURSING MANAGEMENT
FACULTY OF NURSING UNIVERSITAS ANDALAS**

Thesis, August 2020

Anisa Sri Utami

Systematic Review: Effectiveness of the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Method on Hospital Service Quality

ix + 54 pages + 11 tables + 2 schemes + 3 Appendices

ABSTRACT

Incidence of medication errors, nosocomial infections, falling patients, pressure sores (pressure sores) is often found in hospitals. This incident can be prevented by identifying the risk and finding the root of the problem using Failure mode and effect analysis (FMEA). This study aims to describe the effectiveness of the FMEA method on the quality of hospital services using a systematic review method. This research starts from searching for data using five databases with the keywords "FMEA or Risk Management or HFMEA" and "service quality" and "hospital" then doing screenings and feasibility assessments of 17 articles. The results of this study were seventeen articles describing the FMEA method in several hospital service processes where the evaluation results of the FMEA method could improve service quality. Therefore the FMEA method is effectively applied to the service process starting from identifying the risk of failure in service, implementing preventive measures to improve the quality of hospital services in the form of security dimensions, effectiveness, and efficiency. So this study recommends the use of the FMEA method in identifying the risk of failure to improve service quality.

Keywords: Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Service Quality, Systematic review

Bibliography: 44 (2003 - 2020)