

Analisis mutu pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang telah lulus akreditasi ditinjau dari kriteria malcolm baldrige = Services quality analysis from the malcolm baldrige criteria at bhineka bakti husada hospital has passed accreditation

Uud Cahyono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314715&lokasi=lokal>

Abstrak

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang mutlak, yang telah menjadi kebutuhan bahkan tuntutan setiap masyarakat. Akreditasi rumah sakit yang menjadi sebuah kewajiban sebagai upaya penjaminan mutu pelayanan rumah sakit belum dapat memberikan kepastian bahwa seluruh layanan yang diberikan oleh rumah sakit bermutu. Peneliti menggunakan 7 (Tujuh) Kriteria yang terdapat dalam Malcolm Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang telah lulus akreditasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi, yaitu penggunaan analisa data kuantitatif dan kualitatif.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige tidak hanya ditentukan melalui pemenuhan terhadap komponen input dan proses saja sebagaimana penilaian dalam akreditasi, tetapi mutu yang baik mengharuskan tercapainya hasil-hasil terbaik bagi pasien, karyawan maupun organisasi rumah sakit itu sendiri. Akreditasi menjadi bagian penting untuk mewujudkan komitmen rumah sakit dalam penjaminan mutu, namun rumah sakit tidak boleh berhenti untuk tetap melakukan upaya manajemen mutu terpadu (Total Quality Management).

.....Quality of hospital services is an absolute must, which has become a necessity even the public demands. Hospital accreditation that became a liability as an effort to guarantee the quality of hospital services can't provide assurance that all services provided by the hospital is better than the other. Researchers used 7 (Seven) criteria contained in the Malcolm Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence to recognize quality service at Bhineka Bakti Husada Hospital who have passed the accreditation. The method used in this study is a combination of methods, namely the use of quantitative and qualitative data analysis. The results obtained in this study illustrate that the quality of hospital services is based on Malcolm Baldrige criteria are not only determined through compliance with the component input and process it as assessment in accreditation, the good quality requires the achievement of best outcomes for patients, employees and the hospital organization itself. Accreditation to be an important part of the hospital's commitment in quality assurance, but the hospital shouldn't stop efforts to keep the total quality management.