

# Analisis kinerja pelayanan unit rawat jalan RS St Carolus Summarecon Serpong ditinjau dari kriteria malcolm baldrige 2018 = Analysis of outpatient service performance of St Carolus Summarecon Serpong Hospital is reviewed from the criteria of malcolm baldrige 2018

Gede Merta Mertana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477563&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap serta perawatan dirumah, untuk menjadikan unit rawat jalan yang sesuai visi dan misi Rumah Sakit, diperlukan kinerja rumah sakit yang baik yang akan menuntun pada suatu kerangka kerja strategis yang tepat dan dapat memicu keunggulan berkompetisi secara sehat di era globalisasi ini, sehubungan dengan hal tersebut rumah sakit harus dapat memberikan perhatian yang memadai untuk beberapa komponen utama rumah sakit.

Penelitian ini ingin menganalisis kinerja pelayanan unit rawat jalan. Penelitian ini adalah penelitian gabungan antara kuantitatif dan kualitatif dengan desain cross sectional, penelitian kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan kunci.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa Posisi skor kinerja pelayanan unit rawat jalan RS St Carolus Summarecon Serpong ditinjau dari kriteria Malcolm Baldrige 2018 berada pada skor 552 dalam jenjang predikat 'Good Performance' dengan tingkat kinerja 'Average'. Kinerja pelayanan unit rawat jalan RS St Carolus Summarecon Serpong dapat mengembangkan kesempatan untuk perbaikan pada kriteria Kepemimpinan, fokus pada staf dan hasil kinerja organisasi.

.....

The hospital is an institution of health service provider which is an integral part of the health service system that provides curative services as well as providing outpatient and inpatient services as well as home care, to make the outpatient unit in accordance with the vision and mission of the hospital, both of which will lead to an appropriate strategic framework and can lead to a healthy competitive advantage in this era of globalization, in which case hospitals should be able to give adequate attention to some of the key components of the organization.

This study wanted to analyze the performance of outpatient service unit. This research is a combination of quantitative and qualitative research with cross sectional design, qualitative research is conducted by in depth interviews with key informants.

The result of the research shows that the position score of outpatient service of St Carolus Summarecon Serpong Hospital in terms of the criteria of Malcolm Baldrige 2018 is at score 552 in Good Performance with Average performance level. Outpatient services St Carolus Summarecon Serpong Hospital can develop opportunities for improvement on leadership criteria, staff focus and organizational performance outcomes.