

Program studi kajian administrasi rumah sakit analisis mutu pelayanan kesehatan instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih dengan pendekatan kriteria Malcolm Baldridge tahun 2018 = Study program hospital administration the analysis of healthcare service quality of the outpatient department at Budhi Asih Hospital using The Malcolm Baldridge Criteria Approach In 2018

Suvonalya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20485848&lokasi=lokal>

Abstrak

<p>ABSTRAK
Suvonalya
Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit
Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih
Dengan Pendekatan Kriteria Malcolm Baldridge Tahun 2018
Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal penting dalam organisasi pelayanan
kesehatan sehingga mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk
meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil dari survey kepuasan
masyarakat terhadap instalasi pelayanan RSUD Budhi Asih pada tahun 2014-2017
didapatkan ada kesenjangan (gap) antara harapan konsumen dengan mutu pelayanan di
instalasi rawat jalan RSBA sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja di semua unsurunsur
pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu
pelayanan kesehatan instalasi rawat jalan di RSBA dengan menggunakan pendekatan
kriteria malcolm baldridge. Metode penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif
dengan studi crosssectional gabungan kualitatif dan kuantitatif (mix method). Penelitian
dilakukan di instalasi rawat jalan RSBA pada bulan November-Desember Tahun 2018
dengan jumlah sampel 130 dan jumlah informan 12 orang. Hasil didapatkan : Mutu
pelayanan kesehatan instalasi rawat jalan RSUD Budhi Asih secara umum adalah baik.
Ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada
pelanggan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, fokus pada tenaga kerja,
fokus pada operasi terhadap hasil yaitu mutu pelayanan kesehatan instalasi rawat jalan
RSBA dimana nilai $p < 0.05$ dan pada uji multivariat yang memiliki keeratan kuat adalah
perencanaan strategis dan fokus pada proses. Kualitas pelayanan kesehatan instalasi rawat
jalan RSBA perlu ditingkatkan, terutama fokus pada pelanggan, perencanaan strategis,
pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan dan hasil-hasil kinerja organisasi.
Komitmen dari seluruh elemen di rumah sakit sangat dibutuhkan. Pelayanan konsumen
dengan baik dan benar, tindakan medis yang tepat sesuai dengan standar operasional
prosedur, pelayanan prima dan upaya untuk memenuhi kelengkapan sarana prasarana
rumah sakit adalah hal penting yang harus dilakukan oleh RSBA untuk peningkatan mutu
pelayanan rumah sakit.
Kata kunci: kualitas mutu pelayanan kesehatan, manajemen, evaluasi kinerja, rumah
sakit, instalasi rawat jalan, kriteria malcolm baldridge.</p><hr /><p>ABSTRACT
Suvonalya
Study Program Hospital Administration
The Analysis Of Healthcare Service Quality Of The Outpatient Department At
Budhi Asih Hospital Using The Malcolm Baldridge Criteria Approach In 2018
The healthcare service quality is crucial in the healthcare service organization to
encourage every healthcare service organization to improve their healthcare service
quality. Based on the results of the community satisfaction survey on RSBA service
department in 2014-2017, there was a gap between consumers' expectations and the
service quality of the outpatient department of RSBA, thus, it is necessary for them to
improve the performance of all service elements. Purposes: To identify the description of
the service quality of outpatient department in RSBA using the criteria of malcolm
baldridge. Method of this research was a descriptive analytical study with cross-sectional
study combined with qualitative and quantitative approaches (mix method). Based on the
result analysis it was found that : In general, the quality of outpatient health services at
the Budhi Asih Hospital is good. There was a significatt influence among leadership,
strategic planning, focus on customer, analysis measurement and knowledge
management, focus on the workforce, and last focus on operations and focus on the
service quality of outpatient department of RSBA with p-value of < 0.05 and in
multivariate tests, the factors that had strong closeness were the strategic planning and
the process focus. Conclusion: The Healthcare service quality of the outpatient
department of RSBA needed improvement, especially Customer Focus, Strategic
Planning, Measurement, Analysis and Management of Knowledge and Results of
Organizational Performance. The commitment of all elements in the hospital was
required. The well and correct service customers, appropriate to the medical treatment
according to the standard operating procedures, the excellent service and the effort to
meet the completeness of the hospital infrastructure were important aspects that should
be undergone by RSBA to improve the hospital’s service quality.
Keywords: healthcare service quality, management, performance evaluation, hospital,
outpatient department, malcolm baldridge criteria.</p>