

Analisis kinerja Rumah Sakit Pluit menggunakan baldrige healthcare criteria for performance excellence tahun 2013-2014 = Performance analysis of Pluit Hospital using baldrige healthcare criteria for performance excellence year 2013-2014 / Maya Nirmala Budiman

Maya Nirmala Budiman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349989&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis ini membicarakan mengenai Analisis Kinerja Rumah Sakit Pluit menggunakan Malcolm Baldrige for Performance Excellence sebagai alat ukur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja rumah sakit Pluit dari sisi kepemimpinan, perencanaan strategis, pelanggan, tenaga kerja, pengukuran kinerja dan teknologi, operasional dan hasilnya. Studi ini menggunakan pendekatan operasional dengan fokus analisis problem dan analisis deskriptif menggunakan metode wawancara mendalam dan Consensus Making Group. Evaluasi berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige yang mempunyai dua dimensi yaitu : proses dan hasil. Hasil evaluasi dari Rumah Sakit Pluit menggunakan Malcolm Baldrige memperlihatkan bahwa Rumah Sakit Pluit sekarang ini berada dalam masa stagnasi. Harus ada tindakan-tindakan yang diambil agar Rumah Sakit Pluit dapat memperbaiki kinerjanya.

ABSTRACT

This thesis discuss about performance analysis in Pluit Hospital using Malcolm Baldrige for Performance Excellence as the tool. The purpose of this study is to analyze Pluit hospital performance from leadership, strategic planning, focus on customer, performance measurement and technology, focus on workforce, focus on operational and the results. This study using operational research approach focusing on problem analysis and descriptive analysis using in-depth interview and Consensus Decision Making Group. The evaluation based on Malcolm Baldrige Criteria scoring system which have two (2) dimension : process and result. The evaluation result for Pluit Hospital using Malcolm Baldrige shows that Pluit Hospital is in the time of stagnancy. There are several measures that has to be taken so Pluit Hospital can improve its performance.