

# Analisis Mutu Kinerja Rawat Inap Rumah Sakit dengan Pendekatan Kriteria Malcolm Baldrige di RSUD Mampang Prapatan = The Analysis of Performance Quality in Patient Hospital RSUD Mampang Prapatan with The Approach of Malcolm Baldrige Criteria

Dewi Sri Rachmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455448&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Latar Belakang: Rumah Sakit dituntut untuk tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan lebih memperhatikan konsumen. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pemakai jasa kesehatan, sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Kinerja rawat inap RSUD Mampang Prapatan belum optimal sehingga diperlukan identifikasi akar permasalahan, agar upaya optimalisasi mutu kinerja RSUD Mampang Prapatan sesuai dengan kebutuhan.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan kuisioner oleh 149 responden dan penelitian kualitatif dengan 17 informan, data dikumpulkan menggunakan wawancara mendalam, investigasi dokumen, observasi dan kuisioner yang didasarkan pada 7 kriteria Malcolm Baldrige, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pasien, konsumen lain dan pasar, pengukuran, analisis dan pengetahuan manajemen, fokus staf, manajemen proses dan hasil kinerja organisasi.

Hasil: Hasil analisis mutu kinerja rawat inap di RSUD Mampang Prapatan dengan penilaian kriteria Malcolm Baldrige adalah 506,5. Nilai tersebut masuk dalam kisaran nilai 476-575 dengan average value yang dapat dijelaskan melalui organisasi untuk menunjukkan pendekatan yang sistematis, efektif dan responsif terhadap persyaratan sub kategori dalam garis besar, tetapi deployment bervariasi di beberapa bidang atau unit kerja. Variabel yang sudah memenuhi kriteria adalah variabel fokus tenaga kerja SDM dan variabel fokus operasional.

Kesimpulan: Pemahaman teori Malcolm Baldrige adalah penting untuk membuat kerangka manajemen organisasi terintegrasi dengan hasil kinerja yang jelas dan terukur. Demi meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan komitmen yang kuat dari pimpinan dan petugas Rumah Sakit agar dapat melakukan perbaikan secara terus menerus dengan melakukan pencarian akar masalah dan menemukan solusi yang tepat.

.....

Background: Hospital is required to remain capable of improving services that are more qualified and affordable by the community to realize the highest degree of health. Hospital is required to provide a good quality service and more attention to consumers. A good health quality service is the service that can satisfy healthcare users, according to the level of average satisfaction of the community. Inpatient performance of RSUD Mampang Prapatan is not optimal yet that it is necessary to identify the source of problem, in order to optimize the quality of RSUD Mampang Prapatan performance in accordance with the needs.

Method: Quantitative research with questionnaire by 149 respondents and qualitative research from 17 informants, data collected by in depth interview, document investigation, observation and questionnaire based on 7 criteria of Malcolm Baldrige, namely leadership, strategic planning, focus on patient,

otherconsumer and Market, measurement, analysis and knowledge management, staff focus, management process and organizational performance outcomes.

Result: The quality analysis result of inpatient performance at RSUD Mampang Prapatan by the criteria of Malcolm Balridge is 506,5. The value falls within the 476-575 value range with an average value that can be explained through the organization to demonstrate a systematic, effective and responsive approach to sub category requirements in outline, but deployment varies across multiple fieldsor work units. Variables that have met the criteria are employment focus HR andoperational focus variables.

Conclusion: Theory understanding of Malcolm Balridge's is important, to createan integrated organizational management framework to have a clear andmeasurable performance outcomes. A strong commitment from the leaders andofficers of the Hospital is required to improve continuously the quality of healthservice and looking for the source of the problem and find the right solution.