

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

Suvonalya, author

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

Abstrak

ABSTRAK
Suvonalya
Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit
Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Budhi Asih
Dengan Pendekatan Kriteria Malcolm Baldrige 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 unsur pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan instalasi rawat jalan di RSBA dengan menggunakan pendekatan kriteria malcolm baldrige. 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 baldrige.

ABSTRACT
Suvonalya
Study Program Hospital Administration
The Analysis Of Healthcare Service Quality Of The Outpatient Department At Budhi Asih Hospital Using The Malcolm Baldrige 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 significant 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.