

## Analisis Rawat Jalan RSUD Kepulauan Seribu = Outpatient Analysis of Seribu Islands Hospital

Ghamal Ahmad Pramana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529894&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Unit rawat jalan adalah suatu bagian dari rumah sakit. Unit rawat jalan memiliki peran penting karena merupakan pintu atau media pertama untuk kontak dan berinteraksi dengan pengguna jasa atau pasien. Rawat jalan juga merupakan salah satu pintu masuk bagi layanan rawat inap lainnya. RSUD Kepulauan Seribu sebagai rumah sakit satu-satunya di wilayah Kepulauan Seribu masih belum mencapai standar pelayanan minimal rawat jalan yang diwajibkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu rawat jalan RSUD Kepulauan Seribu dengan kriteria Malcolm Baldrige. Kriteria ini mengevaluasi organisasi berdasarkan tujuh kriteria yaitu kepemimpinan, perencanaan strategi, fokus pelanggan, pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, fokus staff, fokus proses, serta hasil kinerja. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil yang dianalisis melalui data kuesioner, wawancara mendalam, dan telaah dokumen dengan menggunakan Malcolm Baldrige Criteria menunjukkan bahwa unit rawat jalan RSUD Kepulauan Seribu meraih skor sebesar 379,83 dari maksimal 1000 berada pada predikat average dan termasuk dalam kategori Early Improvement (skala poin 376-475). Early improvement berarti berada dalam posisi peningkatan tahap awal di sektor layanan kesehatan. Untuk itu direkomendasikan agar RSUD Kepulauan Seribu membangun kepemimpinan yang kuat dan kerjasama tim yang baik agar dapat menentukan rencana strategis yang tepat.

.....Outpatient Analysis of Seribu Islands Hospital. The outpatient unit is a part of the hospital. The outpatient unit has an important role because it is the first door or medium for contact and interaction with service users or patients. Outpatient care is also an entry point for other inpatient services. Seribu Islands Regional General Hospital as the only hospital in the Thousand Islands region has not yet reached the required minimum outpatient service standard. This study aims to analyze the quality of outpatient care at Seribu Islands Hospital with the criteria of Malcolm Baldrige. The criteria for evaluating organizations are based on seven criteria, namely leadership, strategic planning, customer focus, measurement, analysis, and knowledge management, staff focus, process management, and performance results. This study uses a descriptive analytic research design with quantitative and qualitative approaches. The data collected was obtained through questionnaires, in-depth interviews, and document review. The results of the study using the Malcolm Baldrige Criteria showed that Seribu Islands Hospital won a score of 379.83 out of a maximum of 1000. This means that for hospital performance assessment based on MBNQA, Kepulauan Seribu Hospital won the average title and was included in the Early Improvement category (point scale 376-475 ). Early improvement means that Seribu Islands Hospital is in a position of early stage improvement in the health service sector. For this reason, it is recommended that the Thousand Islands Hospital develop strong leadership and good teamwork in order to determine the right strategic plan.