

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Instalasi rawat Jalan RSUD Budhi Asih Dengan Pendekatan Kriteria Malcolm Baldrige Tahun 2018

Suvonalya

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131149&lokasi=lokal>

Abstrak

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 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.