

Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Selama Pandemi COVID-19 Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige di Charitas Hospital Palembang Tahun 2021

Agustina, Renita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135466&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi COVID-19 menyebabkan disrupsi layanan kesehatan. Dalam menghadapi pandemi COVID-19, rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan merupakan jaminan bagi masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan rawat inap selama pandemi COVID-19 berdasarkan kriteria Malcolm Baldrige di Charitas Hospital Palembang tahun 2021. Jenis penelitian yang dilakukan adalah mix method dimana dilakukan penelitian kuantitatif terlebih dahulu dengan menggunakan kuesioner Malcolm Baldrige dan dilanjutkan penelitian kualitatif berupa wawancara mendalam dan telaah dokumen. Didapatkan hubungan yang signifikan antara variabel kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus sumber daya manusia, fokus pelanggan, pengukuran, analisis dana manajemen pengetahuan, dan fokus proses terhadap variabel hasil. Dari analisis multivariat, didapatkan variabel yang paling berpengaruh terhadap hasil mutu pelayanan adalah variabel fokus proses, dan pengukuran, analisis dan manajemen pengetahuan. Nilai variabel hasil yang diatas nilai rata-rata dinyatakan baik tidak sejalan dengan indikator pelayanan rumah sakit yang menurun selama pandemi COVID-19. Variabel yang perlu diperhatikan rumah sakit karena nilai dibawah nilai rata-rata dari ketujuh variabel yang diteliti adalah variabel kepemimpinan, perencanaan strategis, dan fokus sumber daya manusia. Diharapkan manajemen rumah sakit dapat memanfaatkan dan menerapkan kriteria Malcolm Baldrige dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, dan pemilik rumah sakit dapat melakukan re-evaluasi dan meningkatkan program manajemen mutu dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat inap rumah sakit dengan menerapkan Malcolm Baldrige