

Penilaian Kinerja Berdasarkan Perspektif Konsumen Terhadap Peningkatan Jumlah Pasien di Rumah Sakit MMC Jakarta Tahun 2021

Dwike, Andara

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=136031&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada bulan Maret 2020 saat pandemi Covid-19 masuk di Indonesia, hal ini mempengaruhi secara keseluruhan kunjungan pasien ke Rumah Sakit termasuk RS MMC, dibutuhkan penilaian kinerja RS yang tergambar dari perspektif pelanggan untuk melihat apakah terdapat pengaruh pada peningkatan pasien pada tahun 2021 atau setelah satu tahun pandemi. Penelitian ini merupakan penelitian potong lintang pada pasien di RS MMC pada masa pandemi COVID-19 pada periode Januari 2021 hingga Desember 2021. Pengambilan sampel dilakukan dari data subjek yang memenuhi kriteria inklusi diambil dari rekam medis. Hasilnya tidak terdapat hasil bermakna pada analisis statistik antara kinerja RS berdasarkan perspektif pelanggan yang dinilai dari empat aspek dan peningkatan pasien yang dinilai dari lima aspek, namun sebagian aspek penilaian pelanggan memiliki hasil yang memuaskan, bahkan terdapat peningkatan jumlah pasien RS MMC secara keseluruhan sebanyak 20,8% pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020. Kesimpulannya kinerja RS MMC berdasarkan perspektif pelanggan adalah baik karena telah mencapai target atau kesesuaian yang diinginkan oleh pihak manajemen RS MMC, adapun kekurangannya tidak melebihi dari 17% dari seluruh penilaian kinerja RS MMC. Statistik angka kunjungan pasien dalam total jumlah pasien dibandingkan tahun sebelumnya mayoritas memiliki peningkatan angka, namun pada indikator peningkatan jumlah pasien yang digunakan, tidak terdapatnya peningkatan jumlah pasien pada sebagian waktu pada tahun 2021.

In March 2020 when the Covid-19 pandemic entered Indonesia, this affected overall patient visits to hospitals including the MMC Hospital, an assessment of hospital performance was needed which was illustrated from a customer perspective to see whether there was an effect on increasing patients in 2021 or after one pandemic year. This study is a cross-sectional study of patients at the MMC Hospital during the COVID-19 pandemic in the period January 2021 to December 2021. Sampling was carried out from subject data that met the inclusion criteria taken from medical records. The result was that there were no significant results in the statistical analysis between hospital performance based on a customer perspective assessed from four aspects and patient improvement assessed from five aspects, but some aspects of customer assessment had satisfactory results, there was even an increase in the total number of MMC Hospital patients by 20, 8% in 2021 compared to 2020. In conclusion, the performance of the MMC Hospital based on the customer's perspective is good because it has reached the target or suitability desired by the management of the MMC Hospital, while the deficiencies do not exceed 17% of all MMC Hospital performance ratings. Statistics on patient visit numbers in the total number of patients compared to the previous year the majority have an increase in numbers, but in the indicator of an increase in the number of patients used, there is no increase in the number of patients at some time in 2021