**Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat >> S2 - Tesis**

# Analisis Kinerja Rumah Sakit Menggunakan Pendekatan Malcolm Baldrige Di Rumah Sakit Tzu Chi Hospital Jakarta Tahun 2023

Jen, Hsu Chong

Deskripsi Lengkap: https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137857&lokasi=lokal

---

Abstrak

Rumah sakit merupakan tempat layanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, sedangkan dewasa ini rumah sakit terus bertambah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga sangat penting bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu penilaian kinerja rumah sakit sangat dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat bersaing. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui analisis kinerja rumah sakit menggunakan pendekatan Malcolm Baldrige di rumah sakit Tzu Chi Hospital tahun 2023. Metode penelitian menggunakan pendekatan metode campuran serentak, dimana penelitian kuantitatif dan kualitatif dilakukan pada waktu yang sama untuk mendapatkan persepsi penilaian kinerja dari sudut karyawan dan pimpinan. Sampel penelitian kuantitatif didapatkan dengan cara propotional stratified random sampling dengan jumlah 283 responden dan penelitian kualitatif dengan sampel 8 orang dengan purposive sampling yang terdiri dari pimpinan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan kinerja kepemimpinan mendapatkan nilai 71,47 (60%), Perencanaan strategis 45,64 (54%), Fokus pelanggan 52,13 (61%), pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan 50,15 (56%), Tenaga kerja 49,43 (58%), Operasional 49,52 (59%), Hasil 256,73 (57%), dengan total nilai 565,7 (56,7%) yang artinya kinerja rumah sakit pada tingkat good performance. Masing-masing kategori dimensi proses memiliki hubungan dengan dimensi hasil (pvalue 0,001), dengan kategori fokus tenaga kerja yang memiliki hubungan paling kuat dengan hasil (r 0,713). <hr /> The hospital is a place for health services to improve the health status of the community, while today the number of hospitals continues to grow to meet the needs of the community, so it is very important for hospitals to provide quality services. Therefore, hospital performance appraisal is needed in order to provide maximum service and be competitive. This research was conducted with the aim of knowing the analysis of hospital performance using the Malcolm Baldrige approach at Tzu Chi Hospital in 2023. The research method uses a simultaneous mixed methods approach, where quantitative and qualitative research is carried out at the same time to get perceptions of performance appraisal from the point of view of employees and leader. Quantitative research samples were obtained by means of proportional stratified random sampling with a total of 283 respondents and qualitative research with a sample of 8 people with purposive sampling consisting of hospital leaders. The results showed that leadership performance scored 71.47 (60%), strategic planning 45.64 (54%), customer focus 52.13 (61%), measurement, analysis and knowledge management 50.15 (56%). Workforce 49.43 (58%), Operations 49.52 (59%), Results 256.73 (57%), with a total score of 565.7 (56.7%) which means the hospital's performance is at a good performance level. Each category of process dimension has a relationship with the results dimension (p-value 0.001), with the workforce category having the strongest relationship with results (r 0.713).