



**UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
RUMAH SAKIT MELALUI *CUSTOMER FOCUS*
DI RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

**NAMA : PUTRI MORANTINA PASARIBU
NIM : 10011381621136**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**



**UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
RUMAH SAKIT MELALUI *CUSTOMER FOCUS*
DI RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH

**NAMA : PUTRI MORANTINA PASARIBU
NIM : 10011381621136**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Juli 2020
Putri Morantina Pasaribu**

**UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT
MELALUI *CUSTOMER FOCUS* DI RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

xv + 90 halaman, 22 tabel, 2 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Mutu pelayanan di rumah sakit merupakan hal yang penting bagi rumah sakit serta dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *malcolm baldrige* melalui *customer focus* dan persepsi pasien terkait mutu pelayanan di rumah sakit menurut Parasuraman yang dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yang dipilih secara *purposive* dengan melakukan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Uji validitas menggunakan triangulasi sumber, metode dan data. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk fokus pada pelanggan, perawat sudah melakukan 5S, cepat tanggap, dan tidak membeda-bedakan pasien. Untuk kerja sama tim perawat selalu berkoordinasi, rutin mengadakan pertemuan tim dan adanya pembagian tugas dapat berjalan dengan baik. Untuk perbaikan yang berkesinambungan, dalam pelaksanaannya terdapat kendala, target yang dicapai 50% dan upaya untuk mengatasi kendala tersebut dengan melaporkan ke bagian mutu dan manajemen serta dilakukan monitoring dan evaluasi. Untuk pelatihan rutin dilakukan, pelatihan pelayanan prima sudah dilakukan tetapi tidak semua perawat mengikuti pelatihan tersebut. Untuk adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, perawat selalu dilibatkan dalam rapat, adanya kesulitan dalam melakukan asuhan keperawatan pasien jiwa, terlibatnya perawat menjadi tahu masalah pasien dan diadakannya pelatihan dalam upaya pengembangan perawat. Pada dimensi daya tanggap, perawat cepat tanggap dan dapat memberikan informasi yang jelas. Dimensi kehandalan perawat mampu melayani pasien maupun keluarga pasien di unit rawat jalan. Dimensi jaminan perawat selalu bertanya mengenai identitas pasien terlebih dahulu, tetapi perawat masih banyak yang tidak mencuci tangan saat sebelum dan sesudah kontak dengan pasien. Dimensi empati perawat mendengarkan keluhan pasien jiwa serta perawat melayani pasien jiwa dengan penuh perhatian. Dimensi bukti fisik ruang tunggu dan toilet rumah sakit selalu bersih, kursinya cukup memadai, baju seragam perawat yang dipakai bersih dan rapi serta alat kesehatannya juga bersih dan lengkap.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, *Customer Focus*

**ADMINISTRATION OF HEALTH POLICY
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY**

Thesis, July 2020

Putri Morantina Pasaribu

xv + 90 pages, 22 tables, 2 pictures, 11 attachment

**EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICE
THROUGH CUSTOMER FOCUS IN THE ERNALDI BAHAR HOSPITAL
SOUTH SUMATERA PROVINCE**

ABSTRACT

Quality of service at the hospital is important thing for the hospital and are demanded to provide good service according to established standards. This study uses the malcolm baldrige approach through customer focus and patient perceptions related to service quality in hospitals according to Parasuraman as seen from the 5 dimensions of health service quality. This study aims to analyze efforts to improve the quality of hospital services through customer focus at Ernaldi Bahar Hospital in South Sumatra Province.

This research uses a qualitative approach. There were 6 informants in this study who were selected purposively by conducting in-depth interviews, observations and document review. Validity test uses triangulation of sources, methods and data. Data analysis uses descriptive qualitative analysis.

The results of this study indicate that to focus on customers, nurse have done 5S, and not discriminating against patients. For teamwork the nurse always coordinate, routine team meetings and the division of tasks can run well. For continuous improvement, in its implementation there are still obstacles, targets achieved 50% and efforts to overcome these obstacles by reporting to the quality and management department and monitoring and evaluation. For routine training, excellent service training has been done but not all nurse attend the training. For employee involvement and empowerment, nurse are always involved in meetings, there are difficulties in nursing mental patients, nurse involved, they become aware of the patient's problems and the holding of training in an effort to develop nurse. On the responsiveness dimension, nurse are responsive and can provide clear information. The nurse reliability dimension is able to serve the patient and the patient's family in an outpatient unit. The assurance dimension nurse always ask about the patient's identity first, but many nurse still don't wash their hand before and after contact with patients. Dimension of empathy, nurse listen to complaints of mental patients and nurse serve mental patients attentively. The dimensions of the physical proof of the hospital waiting room and toilet are always clean, the seats are adequate, the nurse uniform is clean and neat and the medical equipment is clean and complete.

Keywords : Service Quality, Customer Focus

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Melalui *Customer Focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 16 Juli 2020 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Juli 2020

Panitia Sidang Ujian Skripsi

Ketua :

1. Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M
NIP. 197606092002122001

()

Anggota :

2. Iwan Stia Budi, S.K.M.,M.Kes
NIP. 197712062003121003

()

3. Dr. Hacrawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

()

4. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Melalui *Customer Focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan” telah disetujui Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal Juli 2020

Indralaya, Juli 2020

Pembimbing :

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti Kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Juli 2020

Yang bersangkutan,



Putri Morantina Pasaribu

NIM. 10011381621136

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putri Morantina Pasaribu
NIM : 10011381621136
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 November 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Mahasiswa : Mahasiswa
Alamat : Jln. Palembang – Betung KM 26 RT 005 RW 002
Desa Rejodadi Kecamatan Sembawa Kabupaten
Banyuasin
Motto : Dalam mencapai kesuksesan pasti ada tantangan
ataupun rintangan, walaupun begitu tetap
berusaha karna usaha tidak akan mengkhianati
hasil dan jangan lupa berdoa kepada Allah
Email : putrimorantina01@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

TK (2002-2003) : TK PWP Tingkat Wilayah Unit UP III Plaju
SD (2004-2010) : SD Negeri 026 Sukajadi Kota Pekanbaru
SMP (2010-2013) : SMP Negeri 1 Talang Kelapa
SMA (2013-2016) : SMA Negeri 1 Talang Kelapa
S1 (2016-sekarang) : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Bismillah, Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga Skripsi dengan judul “Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Melalui *Customer Focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Skripsi ini ditulis dan disusun berdasarkan pengamatan lapangan, diskusi dan studi literatur yang relevan dengan judul yang dibahas di dalam nya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan dan arahan yang bermanfaat kepada :

1. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat bermanfaat dalam pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M, Bapak Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes dan Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes untuk saran dan masukan yang sangat bermanfaat yang diberikan untuk perbaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
6. Orang tua serta adikku yang tidak pernah lelah untuk memberikan doa, motivasi, nasihat, kasih sayang dan semangat untuk saya.
7. Sahabat-sahabat tercinta yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan dan doa.
8. Teman-teman FKM Unsri 2016 seperjuangan skripsi yang telah memberikan bantuan, dukungan, inspirasi dan semangat.

9. Informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan pada Skripsi ini.

Indralaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit Ernaldi Bahar.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.1 Lingkup Lokasi	7
1.5.2 Lingkup Waktu.....	7
1.5.3 Lingkup Materi.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	8
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	9

2.1.3	Tipe-Tipe Rumah Sakit	9
2.1.4	Klasifikasi Rumah Sakit.....	11
2.2	Rumah Sakit Jiwa.....	12
2.2.1	Definisi Rumah Sakit Jiwa.....	12
2.2.2	Maksud dan Tujuan Rumah Sakit Jiwa.....	13
2.2.3	Fungsi dan Tujuan Rumah Sakit Jiwa.....	13
2.2.4	Klasifikasi Rumah Sakit Jiwa	14
2.3	Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.3.1	Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan	14
2.3.2	Manfaat Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
2.4	<i>Malcolm Baldrige</i>	17
2.4.1	Definisi <i>Malcolm Baldrige</i>	17
2.4.2	Tujuan <i>Malcolm Baldrige</i>	18
2.4.3	Fungsi <i>Malcolm Baldrige</i>	19
2.5	<i>Customer Focus</i> (Fokus Pada Pelanggan)	19
2.5.1	Teori Fokus Pada Pelanggan	19
2.6	Penelitian Terkait	22
2.7	Kerangka Teori.....	25

BAB III KERANGKA PIKIR DAN DEFINISI ISTILAH

3.1	Kerangka Pikir	26
3.2	Definisi Istilah.....	27

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Desain Penelitian.....	30
4.2	Informan Penelitian.....	30
4.3	Jenis,Cara dan Alat Pengumpulan Data	31
4.3.1	Jenis Data	31
4.3.2	Cara Pengumpulan Data.....	32
4.3.3	Alat Pengumpulan Data	33
4.4	Pengolahan Data.....	33
4.5	Validasi Data.....	33
4.6	Analisis dan Penyajian Data.....	34

BAB V HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
5.1.1 Luas Wilayah dan Alamat RS Ernaldi Bahar.....	35
5.1.2 Struktur Organisasi.....	35
5.1.3 Data Kepegawaian RS Ernaldi Bahar	36
5.1.4 Sarana dan Prasarana RS Ernaldi Bahar	38
5.1.5 Visi dan Misi RS Ernaldi Bahar.....	40
5.1.6 Tugas dan Fungsi RS Ernaldi Bahar	40
5.2 Hasil Penelitian	41
5.2.1 Karakteristik Informan	41
5.2.2 Fokus Pada Pelanggan	42
5.2.3 Kerja Sama Tim	49
5.2.4 Perbaikan yang Berkesinambungan	51
5.2.5 Pelatihan.....	54
5.2.6 Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	57
5.2.7 Mutu Pelayanan.....	59

BAB VI PEMBAHASAN

6.1 Keterbatasan Penelitian.....	69
6.2 Pembahasan.....	69
6.2.1 Fokus Pada Pelanggan	69
6.2.2 Kerja Sama Tim	73
6.2.3 Perbaikan yang Berkesinambungan	75
6.2.4 Pelatihan.....	76
6.2.5 Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.....	78
6.2.6 Mutu Pelayanan.....	80

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan	87
7.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	22
Tabel 3.1 Definisi Istilah.....	27
Tabel 4.1 Daftar Informan dan Cara Pengumpulan Data.....	31
Tabel 5.1 Data Kepegawaian RS Ernaldi Bahar	36
Tabel 5.2 Sarana dan Prasarana RS Ernaldi Bahar	39
Tabel 5.3 Karakteristik Informan.....	41
Tabel 5.4 Karakteristik Informan Pasien dan Keluarga Pasien.....	42
Tabel 5.5 Hasil Observasi Pelaksanaan 5S Kepada Pasien.....	43
Tabel 5.6 Hasil Observasi Cepat Tanggap Perawat	44
Tabel 5.7 Hasil Observasi Pasien yang Sedang Sedih	45
Tabel 5.8 Hasil Observasi Pada Perawat Saat Menangani Keluhan Pasien.....	59
Tabel 5.9 Hasil Observasi Perawat dalam Memberikan Bantuan Kepada Pasien.....	60
Tabel 5.10 Hasil Observasi Pada Perawat dalam Memberikan Informasi..	61
Tabel 5.11 Hasil Observasi Kehandalan Perawat	62
Tabel 5.12 Hasil Observasi Sebelum Pasien Menerima Pengobatan.....	62
Tabel 5.13 Hasil Observasi Tingkat Kepatuhan Perawat dalam Mencuci Tangan	63
Tabel 5.14 Hasil Observasi Sikap Perawat Kepada Pasien.....	64
Tabel 5.15 Hasil Observasi Sikap Perawat Mendengarkan Keluhan Pasien.....	65
Tabel 5.16 Hasil Observasi Perawat dalam Melayani Pasien Jiwa.....	66
Tabel 5.17 Hasil Observasi Pada Ruang Tunggu dan Toilet di RS	66
Tabel 5.18 Hasil Observasi Pada Baju Seragam Perawat	67
Tabel 5.19 Hasil Observasi Pada Alat Kesehatan di RS	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Pikir.....	26

DAFTAR SINGKATAN

BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
DEPKES	: Departemen Kesehatan
DIKLAT	: Pendidikan dan Pelatihan
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FASKES	: Fasilitas Kesehatan
HIV/AIDS	: Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immuno Deficiency Syndrome
IPAL	: Instalasi Pengolahan Air Limbah
IPSRS	: Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit
KEMENKES RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KEPMENKES	: Keputusan Menteri Kesehatan
KET	: Keterangan
KPAA	: Kursus Pegawai Administrasi Tingkat Atas
KTD	: Kejadian Tidak Diharapkan
MBNQA	: Malcolm Baldrige National Quality Award
MENKES	: Menteri Kesehatan
ODGJ	: Orang Dengan Gangguan Jiwa
PER	: Peraturan
PERDA	: Peraturan Daerah
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMK/SMKK	: Sekolah Menengah Kejuruan
SMP/SMPS	: Sekolah Menengah Pertama
SK	: Surat Keputusan
SP	: Strategi Pelaksanaan
STM/MTs	: Sekolah Teknik Menengah/Madrasah Tsanawiyah
5S	: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
TK-II	: Tingkat-II
TQM	: Total Quality Management
TT	: Tempat Tidur
UGD	: Unit Gawat Darurat
UPIP	: Unit Pelayanan Intensif Psikiateri
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent*

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 4. Lembar Observasi

Lampiran 5. Hasil Observasi

Lampiran 6. Telaah Dokumen

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Dari RS Ernaldi Bahar

Lampiran 10. Matriks Hasil Wawancara Mendalam dengan Perawat

Lampiran 11. Matriks Hasil Wawancara Mendalam dengan Pasien/Keluarga Pasien

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah pembangunan pada peningkatan keinginan, kesadaran serta kemampuan hidup bersih sehat untuk setiap individu dalam terwujudnya kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya, serta investasi pada pembangunan sumber daya manusia produktif yang secara sosial serta ekonomis. Untuk mencapai kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya, setiap individu mempunyai hak untuk mendapatkan lingkungan sehat dan mempunyai hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau (Kemenkes RI, 2009).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 1171 Tahun 2011 rumah sakit salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yaitu bagian dari sumber daya fasilitas kesehatan yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan pada upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki karakteristik serta organisasi yang kompleks.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit bahwa rumah sakit yaitu penyedia pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan secara paripurna seperti pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif dengan menyediakan suatu pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan serta unit gawat darurat.

Rumah sakit merupakan fasilitas penyedia pelayanan kesehatan yang akan bersaing pada dunia bisnis. Salah satunya rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan mempergunakan alat kesehatan modern, karena rumah sakit harus dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, serta tidak memandang status masyarakat agar diharapkan semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang memuaskan. Sebab jika pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai yang diharapkan maka kualitas rumah sakit dapat dikatakan baik serta memuaskan, dan begitu juga sebaliknya (Abidin, 2016).

Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan merupakan Rumah Sakit Khusus Jiwa milik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat Provinsi Sumatera Selatan dan daerah sekitarnya, seperti Provinsi Jambi, Bengkulu, serta Lampung. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan serta rumah sakit rujukan pada bidang kesehatan jiwa, Rumah Sakit Ernaldi Bahar selalu berupaya dalam melakukan pelayanan kesehatan yang prima serta paripurna untuk mewujudkan masyarakat sehat yang mandiri serta berkeadilan.

Berdasarkan data dari laporan tahunan Rumah Sakit Ernaldi Bahar, kunjungan pasien rawat jalan (42.051 pasien), rawat inap (1.382 pasien) dan IGD (2.179 pasien) pada tahun 2018 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2017. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti adanya kebijakan dari pemerintah dalam mengatasi masalah kesehatan jiwa di masyarakat, pada fasilitas kesehatan tingkat pertama sekarang sudah bisa melayani pasien dengan gangguan jiwa. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi jumlah pasien yang dilayani RS Ernaldi Bahar sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Selain itu juga semakin banyaknya fasilitas kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta dapat menjadi tantangan bagi RS Ernaldi Bahar sebab akan adanya persaingan dengan rumah sakit lain terutama terkait kinerja pelayanannya serta masyarakat pun menjadi banyak pilihan tempat untuk berobat. Rumah sakit juga diharapkan bisa menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu rumah sakit harus dapat menciptakan kinerja yang baik agar menghasilkan mutu pelayanan yang baik juga. Kinerja yang baik adalah faktor utama yang harus diupayakan bagi setiap organisasi untuk dapat memenangkan dalam persaingan global, begitu juga pada perusahaan penyedia fasilitas pelayanan kesehatan terutama rumah sakit (H. Heryenzus and Suali, 2018).

Mutu pelayanan di rumah sakit menjadi suatu yang penting bagi rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat serta dituntut dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit, dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan masyarakat serta masyarakat juga akan datang kembali ke rumah sakit tersebut, sehingga adanya peningkatan pada kredibilitas rumah sakit di

masyarakat. Hal ini juga penting dilakukan oleh rumah sakit dikarenakan adanya persaingan bisnis pada rumah sakit yang semakin kompetitif (Gultom, 2008).

Pengukuran kinerja di rumah sakit saat ini adalah hal yang penting serta perlu dilakukan untuk rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Persaingan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ketat khususnya terkait dengan kinerja pelayanan kesehatan, oleh karena itu setiap rumah sakit perlu dilakukan pengukuran kinerja pelayanannya dengan baik serta seksama (Haksama, 2016). Pada era saat ini peran kinerja menjadi faktor yang penting sebab berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit, kemudian kinerja yang baik juga dapat meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan (Abqari dan Haksama, 2013). Kinerja yang dirasakan merupakan persepsi pasien terhadap apa yang diterima pasien setelah menggunakan jasa pelayanan dari rumah sakit. Dalam peran nya sebagai rumah sakit, dituntut mampu untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan serta bisa dijangkau oleh seluruh masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit tersebut (Depkes RI, 2008). Untuk meningkatkan mutu serta mempertahankan standar pelayanan rumah sakit diperlukan suatu penilaian atau pengukuran kinerja. Sistem penilaian kinerja pada rumah sakit dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengendalikan, memonitoring dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Studi, Sistem and Teknologi, 2018). Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan *Malcolm Baldrige* melalui *Customer Focus* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dalam pelayanan kesehatan karena berdasarkan data dari laporan tahunan Rumah Sakit Ernaldi Bahar, angka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2018 hanya tercapai 79,87%. Capaian tersebut masih belum memenuhi target indikator kinerja sebesar 87%. Dengan tidak tercapainya target indikator kerja ini dapat menjadi suatu dorongan serta semangat untuk Rumah Sakit Ernaldi Bahar untuk lebih baik lagi pada pelayanan kesehatan agar masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan di rumah sakit timbul rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan ini berpengaruh kepada kepuasan pasien, menurut Pohan (2007) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang

timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh kemudian pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Dalam menghasilkan mekanisme suatu pengelolaan mutu yang baik, rumah sakit bisa mengaplikasikan metode pengukuran yang efektif dengan cara menganalisis serta menemukan dimensi mutu yang akan diperbaiki atau ditingkatkan dalam mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan serta terbukti secara efektif membantu keberhasilan pada penerapan sistem manajemen mutu seperti sistem *Malcolm Baldrige National Quality Award*. *Malcolm Baldrige National Quality Award* (MBNQA) adalah suatu sistem manajemen yang efektif dalam menghasilkan loyalitas pelanggan serta kinerja yang tinggi jika sistem ini dapat diterapkan dengan maksimal (Hardiansyah, 2013). *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence* adalah penuntun untuk perusahaan atau rumah sakit dalam mencapai kinerja yang bermutu tinggi. Metode ini terdapat 7 kriteria yaitu kepemimpinan, fokus pada pelanggan, perencanaan strategi, pengukuran analisis serta manajemen pengetahuan, fokus kegiatan operasional, fokus sumber daya manusia, serta hasil. Suatu keunggulan pada kriteria *Malcolm Baldrige* yaitu mampu dalam memberikan penilaian kinerja yang menyeluruh serta terpadu. Pada pengukuran dengan mempergunakan kriteria *Malcolm Baldrige* memberikan keuntungan sebab suatu perusahaan memungkinkan dapat menilai secara mandiri. Metode ini juga memiliki kriteria yang lengkap serta sesuai dengan standar internasional, 7 kriteria pada *Malcolm Baldrige* mempunyai saling ketergantungan yang satu kriteria dengan kriteria lainnya (Gaspersz dan Fontana, 2011).

Kriteria *Malcolm Baldrige* yang digunakan pada penelitian ini yaitu fokus pada pelanggan (*customer focus*), karena dari satu kriteria ini dapat membahas secara luas yang dikaitkan dengan teori tentang fokus pada pelanggan yaitu teori menurut Goetsch dan Davis adalah *Total Quality Management* (TQM). Di dalam TQM terdapat 10 unsur, tetapi yang digunakan pada penelitian ini hanya 5 unsur dikarenakan menurut beberapa literatur, mengenai upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pelanggan/pasien berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien mendapatkan

pelayanan yang berkualitas dan menjamin kepuasan pasien, maka dari itu 5 unsur tersebut yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Kemudian dari persepsi pasien terkait mutu pelayanan di rumah sakit menurut Parasuraman (1998) dapat dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data dari laporan tahunan Rumah Sakit Ernaldi Bahar, angka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2018 hanya tercapai 79,87%. Capaian tersebut masih belum memenuhi target indikator kinerja sebesar 87%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut. Karena kinerja yang baik dapat menghasilkan mutu atau kualitas pelayanan yang baik juga, sehingga pasien pun dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih ada yang belum sesuai dengan keinginan pasien.

Dengan demikian, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk menganalisis unsur fokus pada pelanggan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.
2. Untuk menganalisis unsur kerja sama tim dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.
3. Untuk menganalisis unsur perbaikan secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.
4. Untuk menganalisis unsur pendidikan dan pelatihan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.
5. Untuk menganalisis unsur adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.
6. Untuk menganalisis persepsi pasien terkait mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dilihat dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut Parasuraman yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan, ingin melakukan penelitian lebih mendalam serta pemahaman terkait pendekatan *Malcolm Baldrige*, teori *Total Quality Management* dan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan untuk upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan informasi bagi para pembaca maupun pihak – pihak terkait yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit Ernaldi Bahar

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan agar pasien merasa puas.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian mengenai upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus* di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dilaksanakan pada bulan Februari-Maret tahun 2020.

1.5.3 Lingkup Materi

Lingkup materi dalam penelitian ini yaitu materi Administrasi Kebijakan Kesehatan pada upaya meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui *customer focus*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. Jurnal MKMI, vol. 12(2), hh. 70-75.
- Abqari, U., Haksama, S. 2013. *Organization Performance Analysis Based on Malcolm Baldrige in Inpatient Unit of dr. H. Moh. Anwar General Hospital Sumenep*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, vol. 1, no. 4, pp. 337-344.
- Aini, Qurrotu. 2018. *Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Services) Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Intensive Care Unit RSUD Syamrabu Bangkalan*. Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan, vol. 1, no. 2, pp. 29-36.
- Akbar, A.Patrisia., Indahwaty., Syahrir. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013*. Jurnal, vol. 3, no.1, pp. 1-11.
- Alhasanah, Nuril Hidayah. 2016. *Gambaran Kinerja Perawat Berdasarkan Beban Kerja di Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan Tahun 2016*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarifhidayatullah. Jakarta.
- Ana., Aziz., Ratna. 2016. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan*. Jurnal Ners, vol. 11, no. 1, pp. 1-6.
- Anwar, H. M. and Baldrige, M. 2013. *337 Analisis Kinerja Organisasi Berdasarkan Kriteria*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, vol. 1, no. 4, pp. 337-344.

- Atiek, Murharyati., Meri, Oktariani. 2014. *Hubungan Antara Responsiveness Perawat dengan Loyalitas Pasien*. Jurnal KesMaDaSka, vol. 1, no. 1, pp. 117-123.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Badudu. 2015. *Service Excellent, Pelayanan Pelanggan yang Prima Oleh Perusahaan di Indonesia*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara
- Baldrige Customer Service. 2016. *Malcolm Baldrige National Quality Award*. Amerika Serikat: MBNQA
- Biyanda., Antono., Eka. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal), vol. 5, no. 4, pp. 33-42
- Budiastri., Ayu I., dan I Putu G. 2014. *Hambatan-Hambatan Dalam Pengembangan Motivasi Terkait Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Buleleng*. Public Health and Preventive Medicine Archive, vol. 2, no. 1, pp. 35-45.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan RI. 2013. *Pedoman Pengendalian Infeksi Nosokomial*. Jakarta: Depkes RI
- Dewi, Mursidah. 2012. *Pengaruh Pelatihan Timbang Terima Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana di RSUD Raden Mattaher Jambi*. Jurnal Health & Sport, vol. 5, no. 3, pp. 646-655.
- Djati, Imansyah. 2016. *Empati Perawat Pasien Gangguan Jiwa*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Dwi, Khaliza Putri. 2018. *Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Bhayangkara TK-II Medan Tahun 2018. Skripsi.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Fajrillah., Nurfitriani. 2016. *Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Pelaksana dalam Melaksanakan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.* Jurnal Keperawatan Sriwijaya, vol. 3, no. 2, pp. 16-24.
- Fakhrudin, Nasrul., Muthiah, Rissa. 2017. *Hubungan Motivasi Perawat dengan Tingkat Kepatuhan Melakukan Cuci Tangan.* Profesi, vol. 14, no. 2, pp. 11-18.
- Fandy, Tjiptono., Gregorius, Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.
- Faradhila, Fajar. 2017. *Pengalaman Perawat Dalam Penanganan Pasien Amuk Dengan Restrain Extremitas di Rumah Sakit Jiwa Arif Zainudin Surakarta. Skripsi.* Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Fitriarini, Riyanti Aprilia. 2015. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit di Surabaya. Skripsi.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
- Gaspersz, V., Fontana, A. 2011. *Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence.* Bogor: Vinchristo Publication
- Gaspersz, V. 2002. *Fungsi Baldrige Assessment.* Bogor: Vinchristo Publication
- Glory., Reinold., Merlyn. 2019. *Analisis Penerapan Total Quality Management di Rumah Sakit Siloam GMIM Sonder.* Jurnal EMBA, vol. 7, no. 1, pp. 621-630.
- Goetsch, DL., Davis. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall Internasional, Inc
- Grace., Lenie., Fauzie. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang.* Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, vol. 4, no. 2, pp. 49-56.

- Gultom, J.R. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Skripsi.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Hadijah. 2015. *Analisis Kompetensi Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit dr. Sobirin Kabupaten Musi Rawas Tahun 2015. Tugas Akhir Program Magister.* Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Haksama, S. 2016. *Improving Health Care Based On Customer Satisfaction Index In Fakfak District Hospital West Papua Province.* Proceeding of The Third International Conference Entrepreneurship 2016:Book Two From Haksama
- Hardiansyah. 2013. *Analisis Pengaruh Pendekatan Malcolm Baldrige Criteria For Performance Excellence Terhadap Kinerja PT Trakindo Utama Cabang Medan. Tesis.* Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Hendrawati., Iceu., Sukma. 2018. *Hubungan Dukungan Psikososial Keluarga Terhadap Kepatuhan Obat Jiwa Pasien di Desa Kerta Jaya Kecamatan Cibatu Kabupaten Garut.* Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada, vol. 18, no. 2, pp. 170-177
- Heryenzus, H. and Suali, S. 2018. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.* Jurnal Niara, vol. 11(2), pp. 150–158
- Heryenzus., Suali. 2018. *Analisis Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam.* Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi, vol. (1), pp. 79–84.
- Ii, BAB. 2012. *Bab ii Gangguan Jiwa dan Rumah Sakit Jiwa 2.1.* pp. 12–59. Yogyakarta: PPDGJ
- Indah, Karina. 2018. *Penerapan Dalam Perencanaan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit.* Jakarta: OSF

- Irawan, Andri., Juanda., Badu. 2016. *Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke*. Ejournal Unmus, vol. 5, no. 1, pp. 22-31.
- Iswati. 2016. *Persepsi Perawat Tentang Penjaminan Mutu Keselamatan Pasien Oleh Kepala Ruangan*. Adi Husada Nursing Journal, vol. 2, no. 1, pp. 75-80.
- Joyce., Arifah., Megawati. 2019. *Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan*. Jurnal Kesehatan Perintis, vol. 6, no. 1, pp. 21-29
- Juliati. 2015. *Hubungan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan*. Jurnal Kesehatan Surya Nusantara, vol. 2, no. 5, pp. 1-13.
- Kautsar, Hunied. 2013. *Tips Untuk Menenangkan Pasien Gelisah*. Jakarta: Alomedika
- Kementerian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Kementerian Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Kementerian Kesehatan RI. 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 340/Menkes/PER/III/2010. *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Khairatul, Uli., Ardia, Putra. 2018. *Proses Pengembangan Staf Perawat di Ruang Rawat Inap*. JIM Fkep, vol. 3, no. 4, pp. 98-106.
- Khozin, Muhammad., Nur Fitri Mutmainah. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Lansia di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta*. Jurnal Unpad, vol. 2, no. 3, pp. 143-155.

- Kriteria, B. and Baldrige, M. 2018. *Analisis Kinerja Unit Rawat Inap Rumah Sakit X*. Jurnal SainHealth, vol. 2(2), pp. 12–20.
- Kurniadih. 2013. *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya*. Jakarta: FK UI
- Kusumo, Mahendro Prasetyo. 2017. *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, vol. 6, no. 1, pp. 72-81
- Lasma, Idawati, Sulastri. 2015. *Perbedaan Kelengkapan Dokumentasi Antara Metoda Modular dan Metoda Tim di RS Mitra Husada Pringsewu*. Jurnal Keperawatan, vol. 11, no. 2, pp. 318-323.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Matilda., Luh Putu Ruliati., Erny. 2019. *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Naimata Kupang Tahun 2019*. Journal of Public Health, vol. 1, no. 3, pp. 99-104.
- Mawarti, Firameta. 2016. *Studi Deskriptif Mengenai Efektifitas Kerjasama Tim Pada Perawat Multazam dan Arafah Ii di Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung.
- Merry, Retty, Retno. 2017. *Fenomenologi : Pengalaman Caring Perawat Pada Pasien Trauma dengan Kondisi Kritis (P1) di IGD RSUD Tarakan-Kalimantan Utara*. Jurnal Ilmu Keperawatan, vol. 5, no. 1, pp. 42-56.
- Moleong, J, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, J, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) Edisi Ke-2*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

- National Institute Of Standards and Technology. 2011. *Health Care Criteria for Performance Excellence*. Gaithersburg: National Institute Of Standards and Technology
- Nina., Saidatunnisa., Mastuti. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin di Ruang VK Menggunakan BPJS di RSUD BANJARBARU Tahun 2015*. Jurkessia, vol. 6, no. 2, pp. 11-15
- Nita, Fitria. 2013. *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta: Salemba Medika
- Nofiyadi. 2018. *Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Hati Duri*. Ensiklopedia Of Journal, vol. 1, no. 1, pp. 112-118.
- Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursanti, F Arie. 2019. *Identifikasi Pasien Tepat Asuhan Aman dan Akurat*. Jakarta: Ditjen Yankes
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing, vol. 64, no. 1, pp. 12-37.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004. *Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 986/Menkes/Per/11/1992. *Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2009. *Tentang Rumah Sakit*. BAB 1 Ketentuan Umum Pasal 1. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC

- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Program, D. et al. 2018. *Analisis Kinerja Organisasi Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige di Unit Rawat Inap RSUD Embung Fatimah Batam*. *Jurnal Akuntansi Barelang*, vol. 3(1), pp. 64–72.
- Ranika. E.B. 2016. *Pengaruh Aplikasi Protokol Caring Pada Penerimaan Pasien Baru Terhadap Perilaku Caring Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Medan*. Thesis. Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara
- Rezza, Yuliani., Kharisma. 2017. *Analisis Strategi Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Penyakit Jantung Koroner di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung*. *e-Proceeding of Management*, vol. 4, no. 2, pp. 20-11.
- Riskiyah, Tita, Siti. 2017. *Pengalaman Pasien Rawat Inap Terhadap Penerapan Patient Centered Care di RS UMM*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, vol. 29, no. 04, pp. 358-363.
- Satrinegara, F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Seffani, Tri Ikhfatun. 2019. *Meningkatkan Citra Rumah Sakit dengan Memantapkan Pelayanan Perawatan yang Profesional*. Jakarta: Kompasiana
- Sipatu, Lindanur. 2013. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Undata Palu*. *e-jurnal Katalogis*, vol. 1, no. 1, pp. 147-158.
- Stevie, Ardianto Nappoe. 2014. *Perawat Sebagai Salah Satu Opsi dalam Menentukan Indikator Mutu Rumah Sakit Disamping Pasien*. NTT: Pusat Penelitian Kebijakan Kesehatan dan Kedokteran-UNDANA
- Stevie, Ardianto Nappoe. 2015. *Monitoring dan Evaluasi Sebagai Pengukur Mutu Layanan PONEK di RSUD*. NTT: Pusat Penelitian Kebijakan Kesehatan dan Kedokteran

- Studi, P., Sistem, S. and Teknologi, F. 2018. *Penerapan Malcolm Baldrige Dalam Sistem Penilaian Kinerja Manajemen Bidang Kesehatan*. Jurnal Sistem Cerdas, vol. 01(01), pp. 10–17.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 135/Menkes/SK/IV/78. *Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Syavardie, Yimmi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat*. Jurnal Ekonomi, vol. 19, no. 1, pp. 50-55.
- Tari, Cut. 2018. *Hubungan Antara Komunikasi Efektif Perawat dengan Peningkatan Keselamatan Pasien di RS*. Jakarta: Rineka Cipta
- Triwibowo, Sulhah, Nur Amri. 2016. *Handover Sebagai Upaya Peningkatan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Rumah Sakit*. Jurnal Keperawatan Soedirman, vol. 11, no. 2, pp. 76-80
- Wachidah, Nur Zahrotul. 2017. *Asuhan Keperawatan Pada Klien Skizofrenia Paranoid dengan Masalah Isolasi Sosial “Menarik Diri” di Ruang Flamboyan Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Diploma III Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika. Jombang.
- Wardani, Nina. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tiara Pematang Siantar*. Jurnal SULTANIST, vol. 3, no. 2, pp. 25-32.
- Yetni., et al. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Pada Pasien Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kepahiang*. Thesis. Universitas Bengkulu.

Yusuf, Muhammad. 2017. *Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Baldrige Excellence Framework (BEF) di Rumah Sakit Umum Daerah Kudungga Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. Tesis. Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.

Zubaedi. 2011. *Desain Pendidikan Karakter : Konsepsi dan Aplikasinya Dalam Lembaga Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group