

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Rumah Sakit Umum (RSU) Bunda Jakarta adalah sebuah rumah sakit swasta yang baru beroperasi, sehingga belum pernah dievaluasi kinerjanya secara keseluruhan terutama terkait dengan mutu pelayanannya. Semakin ketatnya persaingan antar rumah sakit di Indonesia membuat rumah sakit swasta harus terus meningkatkan mutu pelayanannya sesuai dengan tuntutan dan harapan dari masyarakat yang dilayaninya. Karenanya dibutuhkan suatu standar alat ukur yang dapat menilai mutu kinerja dari pelayanan rumah sakit tersebut. Kerangka Kinerja Ekselen Baldrige, yang terdiri dari 7 kriteria: Kepemimpinan; Strategi; Pelanggan; Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan; Tenaga Kerja; Operasional; dan Hasil menjadi pilihan karena bersifat *adaptable*, inklusif dan komprehensif.

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian ini adalah organisasi bidang kesehatan yaitu RSU Bunda Jakarta. Variabel penelitian: profil rumah sakit, kepemimpinan, strategi, pelanggan, pengukuran analisa dan manajemen pengetahuan, tenaga kerja, operasional dan hasil, dengan instrumen penelitian tabel Scoring Guidelines Malcolm Baldrige.

**Hasil:** Kriteria kepemimpinan memperoleh skor 56 poin (47%); Strategi 46,75 poin (55%); Pelanggan 40 poin (47%); Pengukuran, Analisa dan Manajemen Pengetahuan 56,25 poin (63%); Tenaga kerja 42,5 poin (50%); Operasional 32,25 poin (38%); dan kriteria Hasil dengan skor 125 poin (28%)

**Kesimpulan:** Penilaian kinerja RSU Bunda Jakarta berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige adalah 398,75 poin, masuk ke dalam kriteria *Early Improvement*. Rekomendasi perbaikan terutama pada kategori hasil dilanjutkan dengan memperbaiki kategori operasional untuk peningkatan kualitas, produktifitas dan daya saing.

**Kata kunci:** Penilaian, kinerja rumah sakit, Kerangka Kinerja Baldrige

## **ABSTRACT**

**Background:** *Bunda General Hospital in Jakarta is a new private hospital, so has not been evaluated overall performance is mainly related to the quality of services. Increasingly intense competition between hospitals in Indonesia, make private hospitals should continue to improve the quality of service in accordance with the demands and expectations of customers it serves, then it takes a standard measurement tool that can assess the quality of performance hospital. Baldrige Excellence Framework consisting of 7 category: Leadership, Strategy, Customer, Measurement Analysis and Knowledge Management, Workforce, Operation and the Results; that are due to be adaptable, inclusive and comprehensive.*

**Method:** *The research method used case studies approach. The subject of research is healthcare organization namely Bunda General Hospital in Jakarta with variable of research are Hospital Profile; Leadership; Strategy; Customers; Measurement, Analysis and Knowledge Management; Workforce; Operation; and Results. And with a research instrument is scoring table of Malcolm Baldrige Guidelines*

**Results:** *Score of Leadership category is 56 points (47%); Strategy category is 46.75 points (55%); Customers category is 40 points (47%); Measurement, Analysis and Knowledge Management category is 56.25 points (63%); Workforce category is 42.5 points (50%); Operational category is 32.25 points (38%) and Results category is 125 points (28%)*

**Conclusion:** *Bunda General Hospital's performance assessment based on Malcolm Baldrige Criteria is 398.75 points, the criteria of Early Improvement. Recommendations for improvements especially on Results category and continued with Operational category to improve quality, productivity and competitiveness.*

**Keywords:** *Assessment, Hospital Performance, Baldrige Excellence Framework*