

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan Rumah Sakit Umum Graha Bunda terhadap Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) dengan metode Total Quality Management (TQM) . Menggunakan metode kuantitatif non-eksperimental eksplanatif, penelitian ini meneliti empat elemen utama TQM dalam pengelolaan rumah sakit adalah fokus pada pasien, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan. Data dikumpulkan melalui metode survei dengan kuesioner. Secara keseluruhan, TQM menunjukkan bahwa fokus pada pasien, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap pengelolaan Rumah Sakit di RSUD Graha Bunda. Hal ini memberikan keyakinan bahwa rumah sakit dapat meningkatkan manajemen mutu, strategi pencegahan, serta pemberian layanan kesehatan secara keseluruhan karena telah menerapkan prinsip TQM.

Kata Kunci: Total Quality Management, Pasien, Kerja Sama Tim, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

ABSTRACT

This study aims to analyze the management strategy of Graha Bunda General Hospital regarding the National Health Insurance (JKN) using the Total Quality Management (TQM) method. Employing a non-experimental explanatory quantitative approach, this research examines four key elements of TQM in hospital management: patient focus, teamwork, continuous system improvement, and education and training. Data was collected through a survey method with a questionnaire. Overall, the findings indicate that patient focus, teamwork, continuous system improvement, and education and training all have a significant impact on the management of Graha Bunda General Hospital. This provides confidence that the hospital can enhance its quality management, preventive strategies, and overall healthcare service delivery, as it has implemented TQM principles.

Keywords: Total Quality Management, Patient Focus, Teamwork, Continuous System Improvement, Education and Training