

ABSTRAK

Keselamatan pasien adalah kebebasan bagi pasien dari berbagai kerugian yang tidak diinginkan atau potensi bahaya yang berhubungan dengan kesehatan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, bahwa angka insiden seharusnya sebesar 0% (*zero accident*). Sedangkan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya memiliki kasus insiden keselamatan pasien paling tinggi dibandingkan unit yang lainnya. Oleh karena itu melakukan analisa kualitas pelayanan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan tujuan umum dalam penelitian ini dengan menggunakan *European Foundation Quality for Management* (EFQM).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancang bangun *crosssectional* yang ditujukan untuk tenaga keperawatan sebagai responden yang berjumlah 53 orang. Variabel penelitian terdiri dari 5 variabel yaitu proses pelayanan secara sistematis dirancang dan dikelola, proses pelayanan dilakukan secara tepat menggunakan inovasi untuk memenuhi kebutuhan pasien dan *stakeholder*, pelayanan dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan pasien, pelayanan dihasilkan dan diberikan pada pasien, peningkatan dan pengelolaan hubungan dengan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Unit Rawat Inap tergolong dalam kategori cukup baik, dengan perolehan skor sebesar 51,85% yang masuk dalam fase pengembangan III, yaitu berorientasi pada sistem. Selain itu menunjukkan bahwa variabel proses pelayanan dilakukan secara tepat menggunakan inovasi untuk memenuhi kebutuhan pasien dan *stakeholder* memiliki posisi sub proses pada manajemen paling dekat dengan target manajemen kualitas total, dengan capaian sub proses sebesar 64,91%. Sedangkan yang memiliki posisi paling jauh adalah pelayanan dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan pasien, dengan capaian sub proses sebesar 40,75%.

Oleh karena itu saran yang dapat diberikan untuk Unit Rawat Inap adalah meningkatkan kualitas pelayanan menuju fase pengembangan IV sehingga ke depannya dapat menjadi rumah sakit yang berorientasi pada *Total Quality Management* (TQM) dan menjadi rumah sakit utama pilihan masyarakat.

Kata Kunci : EFQM, pelayanan, Unit Rawat Inap