

## ABSTRAK

Kualitas merupakan suatu hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan atau pasien. Karena dengan mengutamakan kualitas, pelaksana pelayanan kesehatan (PPK) akan mendapatkan hasil yang berkualitas dan selain itu PPK dapat terus memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan perkembangan jaman. Mindset tentang kualitas harus ada dalam organisasi termasuk staf dan pimpinan yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Dengan adanya mindset tentang kualitas dalam organisasi, harapannya kinerja organisasi juga berkualitas. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah turunnya mutu kinerja PPK I PT Jamsostek (Persero) wilayah Tanjung Perak 25 % untuk nilai A dan bertambahnya nilai D sebesar 12,5% pada tahun 2009-2010. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *quality mindset* PPK I dengan mutu kinerja PPK I PT Jamsostek (Persero) wilayah Tanjung Perak.

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi dengan rancangan deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penyebaran kuisioner *quality mindset* dilakukan kepada seluruh staf PPK I atau total sampling dan pada staf dan pimpinan pada badan penyelenggara yaitu PT Jamsostek (Persero) yang memiliki tanggung jawab terhadap program Jaga Mutu PPK I. Variabel bebas penelitian adalah mutu kinerja PPK I yang terdiri dari kualitas input, kualitas proses dan kualitas output.

Hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *quality mindset* dengan mutu kinerja PPK I ( $p < 0,05$ ;  $p = 0,014$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa *quality mindset* PPK I memiliki pengaruh yang kuat terhadap mutu kinerja PPK I. Pada tabel tabulasi silang didapatkan hasil bahwa 42,86% PPK I yang memiliki *quality mindset* sedang berbanding seajar dengan mutu kerjanya yang bernilai sedang.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah *quality mindset* PPK mempengaruhi mutu kinerja PPK I. Disarankan perlu perumusan kembali *quality mindset* pada PPK I dan meningkatkan komunikasi antara badan penyelenggara dan PPK I.

**Kata kunci:** evaluasi kinerja, kinerja, mutu kinerja, *quality mindset*