

Analisis pengukuran kinerja organisasi layanan kesehatan Cuma-Cuma (lkc) dompet dhuafa dengan kriteria pendekatan malcolm baldrige tahun 2015

Purnamasari, Yeni

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=119278&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia. Penilaian mandiri (self assesment) akan memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kinerja organisasi. Salah satu upaya self assesment adalah dengan melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan kriteria Malcolm Baldrige yang memiliki pendekatan 7 kriteria, yaitu kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan dan pasar, manajemen pengukuran analisis dan pengetahuan, fokus pada staf, manajemen proses dan hasil kinerja organisasi. Penelitian dilakukan pada organisasi non profit Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Dompot Dhuafa tahun 2015 yang bertujuan untuk mengetahui gambaran hasil kinerja organisasi, hubungan antara variabel independen dengan hasil kinerja organisasi dan variabel yang paling berpengaruh terhadap hasil kinerja organisasi. Metode penelitian adalah mix methods dengan sequential explanatory design dengan populasi seluruh karyawan LKC di Indonesia dan sampel berjumlah 94 orang. Hasil analisa univariat didapatkan gambaran kinerja LKC Wilayah bervariasi dari kriteria sangat baik yaitu LKC Aceh (86 %), kriteria baik LKC Sulawesi Selatan (73 %), dan kriteria cukup masing-masing LKC Jabodetabek (69%), LKC NTT (66%), LKC Yogyakarta (59 %) dan LKC Sumatera selatan (59 %). Hasil analisa bivariat menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan berpola positif dan hubungan bermakna antara hasil kinerja organisasi dengan 6 kriteria Malcolm Baldrige. Hasil analisa multivariat menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan berpola positif untuk variabel fokus pada pelanggan dan variabel manajemen proses, dikontrol oleh 3 variabel konfounding yaitu variabel kepemimpinan, perencanaan strategis dan fokus pada staf. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah manajemen proses. Komitmen dalam peningkatan mutu berkelanjutan dapat di mulai dari peningkatan manajemen proses yang ada di LKC Dompot Dhuafa.