

Gambaran Mutu RS Tugu Ibu dengan Pendekatan the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) th 2005

Tambunan, Sumarni

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=12602&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit saat ini menghadapi tantangan persaingan dan lingkungan yang kompetitif baik internal maupun eksternal. Untuk menjawab tantangan persaingan rumah sakit dimasa yang akan datang aspek mutu menjadi sangat penting. Salah satu kerangka kerja yang baik untuk mencapai mutu tinggi adalah Kriteria The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). Kerangka ini mencapai mutu unggul melalui 7 Kriteria yaitu Kepemimpinan(Leadership), Perencanaan Strategi (Strategic planning), Fokus pada Pasien, Pelanggan Lain dan Pasar (Focus on patient, others costumer and Market), Pengukuran, Analisis, Dan Manajemen Pengetahuan (Measurement, analysis and management knowledge), Fokus Staf (Staff focus), Manajemen Proses (Process management) dan Hasil-Hasil Kinerja Organisasi (Organizational Performance Results). Terbukti perusahaan yang menerapkan sistem mutu MBNQA dan memiliki skor tertinggi berhasil meningkatkan perbaikan dalam hubungan karyawan, produktivitas, kepuasan pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mutu organisasi Rumah Sakit Tugu Ibu tahun 2004 dengan pendekatan MBNQA. Merupakan penelitian kualitatif deskriptif eksplanatory. informan penelitian sebanyak 20 orang Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, telaah dokumen dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu organisasi RS Tugu Ibu dilihat dari 7 Kriteria MBNQA relatif belum baik. Kriteria dengan skor tertinggi adalah kriteria 4. sedangkan kriteria lainnya relatif rendah. Kriteria 1-6 yang menilai proses dalam mencapai mutu relatif belum baik. Kriteria 7 Hasil kinerja organisasi relatif belum baik. Gambaran mutu RS Tugu Ibu dengan pendekatan MBNQA adalah total skor 251,25 dari 1000 poin. Ini menggambarkan bahwa organisasi RS Tugu Ibu menunjukkan permulaan Pendekatan (approach) yang sistematis dalam menjawab persyaratan dasar dari 7 kriteria. Tetapi kesenjangan (gap) besar terdapat dalam Pendekatan (approach) dan Pelaksanaan/ Penyebaran (deployment) dibeberapa kategori. Organisasi RS Tugu Ibu berada dalam tahap awal untuk memperoleh hasil sesuai Pendekatan (approach) dengan beberapa perbaikan dan kinerja baik yang telah diamati. Untuk memperbaiki mutu organisasi RS Tugu Ibu adalah membangun tim kepemimpinan yang kuat yang dapat memperbaiki proses-proses dengan memilih dan melaksanakan beberapa pendekatan/ metode sistematis yang sesuai. Pelibatan tim kepemimpinan dalam pengembangan dan penyebaran perencanaan strategis. Pendekatan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan. Strategi dan program secara terus menerus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Aplikasi balance scorecard. Penting menerapkan kriteria MBNQA dan melakukan penilaian mandiri. Kata Kunci : Mutu Organisasi Rumah Sakit, Kriteria MBNQA

Currently, the hospitals are facing a lot of threatening competitions. This is the main reason why keeping a high quality standard has become increasingly vital to the hospitals in order to stay competitive and to survive. One of the good framework to achieve high quality is The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA. There are 7 criteria to achieve this, which are Leadership, Strategic Planning, Focus On Patients, Other Costumers and Market, Measurement, Analysis and Management Knowledge, Staff Focus, Process Management and Organizational Performance Results.). It is proven that the company that makes

use of the MBNQA quality system is successful in enhancing its employees relations, productivity, costumers satisfaction and market shares. This research's objective is to study the quality of Tugu Ibu Hospital in 2004 using the MBNQA. This study is a qualitative descriptive explanatory research. Twenty (20) informant were interview. They were seniors leadership (the director, vice director), doctors, nurses, staffs, patients, business partner, insurance company, and supplier. Data were gathered using in depth interview method, documents investigation, and observation. The research shows that using the 7 criteria mentioned earlier, the hospital's quality is relatively poor. Criteria with the highest scores were the 4 criteria. Others are relatively low. Criteria 1-6 that evaluate the process of achieving high quality is not good. This results on the 7th criteria, the poor outcome. The Quality of this hospital using the MBNQA method is scored at 251,25 out of 1000 points. This depiction shows that the hospital a good early systematic approach to answer the 7 basic criteria. However there was a big gap between the approach and the deployment in some categories observed. In order to make quality improvements, The Tugu Ibu Hospital organization is suggested to build a strong leadership team to be able to develop and upgrade the processes by choosing and deploying systematic approaches and management strategies. Involved senior leadership to develop and deploy of strategic planning. Approach to create value costumer. Strategy and continuous program to improve costumer loyalty. Balanced Scorecard application. It is important to implement MBNQA criteria and self-assessment. Key Word : Quality of Hospital Organization , MBNQA Criterion

