

RINGKASAN

FINE RAMADHANIYA FEBRI ADIPURI, 2021. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas Dengan Kriteria Malcolm Baldrige Terhadap Mutu Kinerja Bisnis Rumah Sakit Gigi Dan Mulut UNSOED.

Latar Belakang. Saat ini pelayanan kesehatan selalu dituntut agar bertambah baik. Salah satu faktor kunci keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dapat diawali dengan hasil mutu kinerja bisnis organisasi yang baik. Suatu rumah sakit untuk menghasilkan mekanisme pengelolaan mutu kinerja bisnis pelayanan yang baik perlu menerapkan metode pengukuran yang efektif agar dapat menganalisis dan menemukan dimensi mutu yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mencapai mutu yang tinggi. Kriteria Malcolm Baldrige merupakan kumpulan kriteria yang dapat digunakan untuk memastikan penyelenggaraan rumah sakit dilaksanakan dengan mutu kinerja yang baik salah satunya dapat mengukur dengan segala aktifitas secara komprehensif. Kriteria ini terdiri dari tujuh kriteria yaitu, kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pelanggan, analisis dan informasi, fokus sumber daya manusia, manajemen proses dan hasil bisnis. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman (RSGM UNSOED) merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang telah terakreditasi Paripurna dan dituntut agar selalu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik berkaitan dengan mutu kinerja hasil dari rumah sakit.

Tujuan penelitian. Untuk menganalisis pengaruh penerapan manajemen kualitas dengan kriteria Malcolm Baldrige terhadap mutu kinerja bisnis rumah sakit gigi dan mulut UNSOED

Metode penelitian. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan yaitu *crosssectional*. Responden penelitian ini adalah karyawan RSGM Unsoed sebanyak 61 orang dengan teknik sampel jenuh atau sensus menggunakan instrumen berupa kuisioner. Kuisioner yang telah disusun diuji terlebih dahulu kemudian data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil. Hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan hipotesis 1,2,3,4,6,7 diterima dengan masing-masing nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05), sedangkan hipotesis 5 di tolak dengan nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05). Kompetensi yang dimiliki RSGM UNSOED secara umum sudah sesuai standar kompetensi yang baik terhadap mutu kinerja bisnis dilihat dari jawaban responden memberikan jawaban setuju, namun dalam hal komunikasi secara vertikal rumah sakit memiliki jarak antara manajemen dan karyawan dan harus lebih sering diadakan diskusi secara langsung atau secara tidak langsung dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan karyawan. **Kesimpulan.** Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria perencanaan strategis memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria fokus pelanggan memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria analisis dan informasi memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria fokus SDM tidak memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria manajemen proses memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. Sistem manajemen kualitas dengan Malcolm Baldrige kriteria hasil bisnis memiliki pengaruh terhadap mutu kinerja bisnis. **Implikasi manajerial.** Memilih seorang pemimpin yang berkarakter visioner dan inovatif serta seorang pemimpin yang mampu mengintegrasikan tanggung jawab sosial dalam upaya peningkatan kinerja. Menetapkan

tujuan strategis bagi organisasi kesehatan, memperjelas perumusan misi rumah sakit serta menetapkan tujuan strategis bagi organisasi kesehatan. Berupaya menanggapi secara serius setiap kritik dan saran dari pelanggan, unit kerja rumah sakit secara aktif mencari umpan balik dari pelanggan tentang layanan rumah sakit. Menetapkan fungsi penilaian pada masing-masing departemen, unit maupun pada pelanggan, secara efektif menggunakan data pembandingan untuk menganalisis kinerja serta memastikan data yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan saat ini. Memberikan kebebasan pada karyawan untuk mendiskusikan isu-isu yang terkait dengan pekerjaan antara karyawan dengan manajer atau atasan secara langsung. Menggabungkan mengubah pelanggan dan kebutuhan pasar dan teknologi baru ke dalam proses yang terkait, dan memberikan kejelasan terhadap setiap instruksi kerja yang harus dilaksanakan. Menekan jumlah keluhan dari pelanggan dan selalu melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan.

Saran. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan melihat melakukan analisis pengaruh dan analisis moderasi terhadap variabel ketujuh variabel Malcolm Baldrige terhadap mutu kinerja bisnis rumah sakit.

Kata kunci : Malcolm Baldrige, Mutu Kinerja Bisnis, Pengukuran Kinerja, Manajemen Kualitas



ABSTRACT

FINE RAMADHANIYA FEBRI ADIPURI, 2021. *Master of Management Program, Faculty of Economics and Business, University of Jenderal Soedirman Purwokerto. This study entitled Analysis of the Effect of the Implementation of Quality Management Using the Criteria of Malcolm Baldrige on the Quality of Business Performance of the Oral and Dental Hospital of Jendral Sudirman University (RSGM UNSOED)*

Background. Healthcare services are currently demanded to be better. One of the key factors to succeed in improving healthcare services can be started with a good quality of organizational business performance. Hospitals in producing a good management mechanism of business service performance quality need to apply effective measurement methods to analyze and determine the dimension of quality that needs to be improved or increased to achieve high quality. Malcolm Baldrige criteria is a set of criteria that can be used to ensure that the hospital operation is conducted with good quality performance, one of which is by measuring all the activities comprehensively. These criteria consisted of seven criteria including leadership, strategic planning, customer focus, analysis and information, human resource focus, process management, and business results. The Oral and Dental Hospital of Jendral Sudirman University (RSGM UNSOED) is a hospital that organizes dental and oral health services that have been fully accredited and are required to always provide good service. Good service is associated with the quality of hospital performance.

Research Objectives. To analyze the effect of the application of quality management using the Malcolm Baldrige criteria on the quality of business performance of the Oral and Dental Hospital of Jendral Sudirman University (RSGM UNSOED)

Research Methods. This study is quantitative using a cross-sectional design. The respondents were 61 employees of RSGM Unsoed using an instrument in the form of a questionnaire. The questionnaires that have been compiled were tested first, and the data were analyzed using multiple linear regression analysis.

Results. The results of this study found that hypothesis 1,2,3,4,6,7 is accepted with a significance value smaller than α (0.05), respectively. Meanwhile, hypothesis 5 is rejected with a significance value greater than α (0, 05). In general, the competencies of RSGM UNSOED are consistent with good competency standards for the quality of business performance seen from the answers of respondents who agree with the answers, but in terms of vertical communication, there is a distance between hospital management and employees. Therefore, direct or indirect discussions should be held more often and provide opportunities to improve employee skills.

Conclusion. The quality management system and the Malcolm Baldrige leadership criteria affect the quality of business performance. The quality management system and Malcolm Baldrige's strategic planning criteria affect the quality of business performance. The quality management system and Malcolm Baldrige's customer focus criteria affect the quality of business performance. The quality management system and Malcolm Baldrige's analysis and information criteria affect the quality of business performance. The quality management system and Malcolm Baldrige's human resources focus criteria do not affect the quality of business performance. The quality management system and the Malcolm Baldrige process management criteria affect the quality of business performance. The quality management system and Malcolm Baldrige's business results criteria affect the quality of business performance.

Managerial Implications. Choosing a leader who has visionary and innovative characters, and a leader who can integrate social responsibility to improve performance. Setting strategic goals for health organizations, clarifying the formulation of the company mission,

and setting strategic goals for health organizations. Make an effort to take every criticism and suggestion seriously from customers, the hospital work unit actively seeks feedback from customers about hospital services. Assign an assessment function to each department, unit, and customers, use comparable data effectively to analyze performance and ensure data are consistent with current health needs. Give freedom to employees to discuss work-related issues between employees and managers or superiors directly. Incorporating, changing customer, and market needs as well as new technology into the related process, and provide clarity on any work instructions that must be done. Reducing the number of customer complaints and always evaluating customer satisfaction.

Keywords: Malcolm Baldrige, Business Performance Quality, Performance Measurement, Quality Management

