

# Analisis mutu organisasi dengan pendekatan kriteria Malcolm Baldrige pada bidang upaya kesehatan dan lintas wilayah, Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok tahun 2013 = Analysis of an organization's quality with the Malcolm Baldrige, approach in the field of health effort and Interregional Port Health Office Class I of Tanjung Priok

Dewi Dyah Palupi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349747&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mutu pelayanan suatu organisasi merupakan hal yang penting dan telah menjadi kebutuhan bahkan tuntutan masyarakat. Revisi International Health Regulation Tahun 2005 mengharuskan setiap negara anggota untuk meningkatkan core capacity. Untuk melakukan perubahan, tentunya perlu diketahui kondisi pelayanan yang ada saat ini. Melakukan self assesment terhadap kondisi mutu yang ada perlu dilakukan dalam rangka upaya manajemen mutu terpadu (Total Quality Management).

Peneliti menggunakan 7 (tujuh) kriteria yang terdapat dalam Malcolm Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence untuk mengetahui mutu pelayanan bidang upaya kesehatan dan lintas wilayah Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok. Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat variabel proses yang mempunyai pengaruh paling dominan untuk dilakukan peningkatan mutu organisasi. Dengan melihat pohon masalah, maka masalah prioritas dari variabel proses adalah Kurangnya panduan yang mendukung proses pelayanan dalam proses meningkatkan mutu organisasi yang lebih optimal. Bentuk nyata dari perbaikan tersebut adalah dengan membuat instrumen buat petugas seperti check proses yang harus dilakukan di setiap proses pelayanan pada bidang upaya kesehatan dan lintas wilayah Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Tanjung Priok.

.....

Quality of organizational services is an absolute must, which has become a necessity even the public demands. Revision of International Health Regulation (2005) requires each member state to increase the core capacity. To make changes, certainly need to know the condition of the existing services at the present. Perform self assesment the existing quality conditions is necessary to be done in order to attempt Total Quality Management.

Researcher used 7 (seven) criteria contained in the Malcolm Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence to recognize quality service at Field of health effort and cross-regional, Port Health Office class I of Tanjung Priok. The method used in this study is a quantitative data analysis.

The results obtained in this study is the process variable that has the most dominant influence to do quality improvement organization. By looking at the problem tree, the priority issue is lack of guide supports the process of improving the quality of service.

Realfact of the improvements is to make instruments such as check process for officers should be done at every service process at the Field of health effort and cross-regional, Port Health Office class I of Tanjung Priok.