

## Kajian Persepsi Responden Tentang Mutu Organisasi Berdasarkan Kriteria Malcolm Baldrige Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Tahun 2004

Siregar, Lucia B., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77892&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Paradigma baru perguruan tinggi adalah menjadikan universitas sebagai institusi yang menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu serta menghasilkan ilmu pengetahuan. Mutu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan merupakan tantangan utama bagi suatu perguruan tinggi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi yang menghasilkan tenaga ahli dalam bidang kesehatan masyarakat untuk menangani masalah-masalah kesehatan masyarakat Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mutu organisasi Fakultas Kesehatan Masyarakat universitas Indonesia tahun 2004 dilihat dengan konsep Malcolm Baldrige. Penelitian ini menggunakan disain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden sebanyak 54 orang yang terdiri dari 7 orang pimpinan dan 47 orang dosen tetap dengan pendidikan terbanyak S2. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dengan cara pengisian kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu organisasi FKM-UI bila dilihat dengan tujuh kriteria Malcolm Baldrige ada 3 yang baik yaitu: (1) kepemimpinan, (2) manajemen proses, dan (3) hasil kinerja organisasi. Namun ada empat hal yang belum baik yaitu (1) manajemen pengukuran, analisis dan pengetahuan, (2) fokus pada dosen dan staf (SDM), (3) perencanaan strategis, (4) fokus pada peserta didik, stake holder, dan market.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa visi dan misi organisasi telah dibuat dan telah disosialisasikan diantara pimpinan dan dosen. Prioritas organisasi telah diketahui oleh pimpinan dan dosen. Perencanaan strategis secara umum sudah dibuat berdasarkan kebutuhan organisasi dan sistem kerja. Sebagian kebutuhan dan harapan peserta didik telah terpenuhi. Data dan informasi kurang tersedia. Pengukuran dan analisis belum berjalan dengan baik. organisasi FKM-UI belum mengutamakan sumber daya manusia (SDM) sebagai focus. Manajemen proses pada umumnya cukup baik. Hasil kinerja organisasi pada umumnya baik hanya pada hasil efektivitas organisasi kurang baik.

Saran yang dianjurkan untuk perbaikan mutu organisasi adalah visi dan misi organisasi disosialisasikan kepada seluruh karyawan melalui pertemuan/forum komunikasi. Dalam penyusunan rencana strategis fokus ditujukan pada sumber daya manusianya. Menangani keluhan dengan membuat kotak saran atau survei kepuasan pelanggan. Penyediaan data dan informasi lengkap. Membuat standar kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Mengadakan komunikasi efektif kepada seluruh karyawan. Layanan organisasi ditingkatkan. Peningkatan hasil kinerja organisasi melalui pelatihan dan pengembangan SDM. Memperbaiki kesejahteraan karyawan dan memberikan penghargaan kepada sumber daya manusia yang berprestasi.

<hr><i>New paradigm of Higher Educational Institution is to place the university as an institution which

produces qualified human resources as well as knowledge, Quality of education and quality of service which is oriented to the customers are the main challenge for a Higher Educational Institution. The Faculty of Public Health of University of Indonesia (FKM-UI) is one of Higher Educational Institution which produces experts in public health area to handle public health problems in Indonesia.

The objectives of this research is to get the picture of organization quality of The Faculty of Public Health of University of Indonesia in 2004 based on Malcolm Baldrige criteria. This research uses the cross-sectional design with quantitative approach. The number of respondents involved in this analysis is 54 people which consist of 7 faculty administrators (deans) and 47 permanent lecturers. Data collection is done by using primary data by filling up the questionnaire.

Results of the research found that organization quality of FKM-UI, based on seven criterias of Malcolm Baldrige, there are 3 good criteria: (1) leadership, (2) process management, and (3) organization performance. However, 4 criterias is not good enough: (1) management of measurement, analysis and knowledge, (2) focus on lecturers and staffs (human resources), (3) strategic planning, and (4) focus on students, stake holders, and markets.

The result of the research concludes that: vision and mission of the organization have been made and socialized among the deans and lecturers. Priority of the organization has been recognized by the dean and lecturers. Generally, strategic planning has been made based on organization's needs and working system. Parts of the needs and hopes of the students have been met. Data and information are not sufficiently well yet, measurement and analysis are not running well yet. Organization of FKM-UI has not fully prioritized the human resources as the main focus and process management is quite good. In general, organization performance is quite good except on effectivity of organization which is not good enough.

Suggestions proposed for the improvement of the quality of management are: vision and mission of the organization have to be socialized to all staffs through meetings or communication forum. The preparation of the strategic planning should be focused on human resources. Handling the complaints by providing suggestion box or to the survey on customer satisfaction. Providing complete data and information; making standards of health and safety of work (kesehatan dan keselamatan kerja [K3]). Doing effective communication with all staffs. Improving organization service. Improving organization performance by training and development of human resources. Improving staff's welfare and providing rewards for human resource with good performance.

Bibliography 47 (1992-2003).