

ABSTRAK

Aspek mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting diperhatikan karena mencerminkan tingkat keberhasilan rumah sakit. Untuk mengetahui mutu rumah sakit, diperlukan adanya suatu pengukuran kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja RS Muhammadiyah Gresik menggunakan kriteria Malcolm Baldrige.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Untuk mengukur kinerja rumah sakit, sebanyak 43 perawat dan bidan dari total 145 karyawan diminta untuk melakukan penilaian dengan mengisi kuesioner. Perawat dan bidan yang tidak bekerja di unit rawat inap tidak dimasukkan dalam penelitian sehingga sampel merupakan seluruh perawat dan bidan di unit rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja RS Muhammadiyah Gresik dilihat dari profil organisasi (76,22%), kriteria perencanaan stratejik (75,61%), fokus pelanggan (80,49%), pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan (78,35%), fokus kegiatan operasional (76,83%), serta kriteria hasil-hasil (77,93%) sangat baik. Sedangkan kinerja RS Muhammadiyah Gresik dilihat dari kriteria kepemimpinan (73,48%) dan kriteria fokus Sumber Daya Manusia (75,00%) baik. Apabila dibandingkan dengan nilai poin maksimal Malcolm Baldrige yakni 1000, RS Muhammadiyah Gresik termasuk dalam kategori penilaian sangat baik (773,39). Profil organisasi dan kriteria kepemimpinan memiliki hubungan paling sedikit dengan kriteria lain sedangkan kriteria fokus pelanggan, kriteria pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, serta kriteria hasil-hasil memiliki hubungan dengan semua kriteria yang lain. Hubungan yang sangat kuat adalah hubungan antara kriteria fokus pelanggan dengan kriteria hasil-hasil (0,835).

Dapat disimpulkan dilihat dari kriteria Malcolm Baldrige kinerja RS Muhammadiyah Gresik termasuk sangat baik. Kriteria yang memiliki hubungan paling banyak dengan kriteria lain adalah kriteria fokus pelanggan, kriteria pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan, serta kriteria hasil-hasil. Sebaiknya pada penelitian selanjutnya perlu dilakukan pendalaman aspek yang ada pada kriteria Malcolm Baldrige secara lebih mendalam agar mengetahui aspek kritis yang mempengaruhi baik buruknya kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang tinggi dapat dicapai dengan fokus pada kriteria yang memiliki hubungan dengan kebanyakan kriteria yang lain serta meningkatkan kinerja pada kriteria yang memiliki hubungan lemah.

Kata kunci: kriteria Malcolm Baldrige, pengukuran kinerja, hubungan