

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, semua bidang usaha (jasa & manufaktur) tanpa terkecuali dituntut untuk mengembangkan bisnisnya ke arah yang lebih baik. Perbaikan ke arah yang lebih baik tersebut salah satunya dapat dicapai dengan melakukan penilaian dan perbaikan atas kinerja yang dilakukan oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu. Penilaian tersebut difungsikan agar organisasi mengetahui sampai dimanakah perkembangan aspek-aspek yang ada didalam organisasi, sedangkan perbaikan kinerja difungsikan agar kinerja yang buruk dapat ditingkatkan dan mendukung kinerja organisasi seutuhnya. Hal ini dianggap penting dalam suatu organisasi, karena penentuan langkah maupun keputusan yang akan diambil pada masa depan organisasi bergantung pada pencapaian kinerja organisasi pada periode sebelumnya hingga saat ini.

Pada penelitian ini akan dilakukan integrasi antara model pengukuran kinerja Oregon Productivity Matrix (OPM) dan model Malcolm Baldrige National Quality Award for Education Quality Management. Integrasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan suatu model pengukuran kinerja yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi.

Pada model integrasi ini, dikarenakan fleksibilitas model OPM dalam hal penentuan kriteria, maka kriteria yang digunakan adalah pada *Baldrige Award* yang dapat menilai kinerja suatu organisasi dari berbagai aspek atau sudut pandang. Integrasi OPM dan *Baldrige Award* memiliki perbedaan dalam jangka waktu pengukuran. OPM memiliki jangka waktu pengukuran yang pendek, sedangkan *Malcolm Baldrige* memiliki jangka waktu pengukuran per tahun. Sehingga dalam hal jangka waktu pengukuran, model ini membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 1 tahun.

Model integrasi yang dirancang akan divalidasi pada studi kasus di Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya, yaitu sebuah institusi pendidikan swasta yang didalamnya terdapat proses belajar mengajar dimana mahasiswa dididik dan diajarkan secara teoritis dan praktik oleh para dosen yang berpengalaman tentang bagaimana melakukan sesuatu dengan lebih baik, dalam artian bahwa mahasiswa jurusan Teknik Industri merekayasa proses dan sistem yang meningkatkan kualitas dan produktivitas, selain itu Mahasiswa jurusan Teknik Industri juga dituntut agar selalu bekerja untuk menghilangkan pemborosan waktu, uang, material, energi, dan komoditas lainnya, sehingga apabila hal tersebut diterapkan didalam dunia kerja akan menguntungkan perusahaan. Jurusan Teknik Industri Universitas Surabaya berdiri sejak tahun 1986 dan berlokasi di gedung TB 1.1 dan TB 2.1 Jl. Raya Kalirungkut, Surabaya. Adapun standar penilaian yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi adalah sebagai berikut : $0\% \leq x < 7,5\% \rightarrow$ Kinerja organisasi sangat buruk; $7,5\% \leq x < 27,5\% \rightarrow$ Kinerja organisasi buruk; $27,5\% \leq x < 47,5\% \rightarrow$ Kinerja organisasi buruk ke arah baik; $47,5\% \leq x < 67,5\% \rightarrow$ Kinerja organisasi baik; $67,5\% \leq x < 87,5\% \rightarrow$ Kinerja organisasi baik ke arah sempurna; $87,5\% \leq x < 100\% \rightarrow$ Kinerja organisasi sempurna.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan untuk periode 2007-2008, diketahui bahwa kinerja Jurusan Teknik Industri Ubaya tergolong dalam kategori baik ke arah sempurna. Hal ini dapat dilihat dari hasil kinerja *actual* yang tidak jauh berbeda dengan target yang diharapkan. Target yang diharapkan 6844,86, sedangkan kinerja *Actual* yang dicapai adalah 5817,14. Dari hasil pengukuran tersebut, diperoleh *gap* sebesar 15,0144%

Upaya perbaikan dilakukan dengan menggunakan Fault Tree Analysis guna mengetahui akar permasalahan pada KPI yang diprioritaskan untuk diperbaiki. KPI yang menjadi prioritas adalah KPI dengan *gap* antara kinerja *Actual* dengan *Goal*, serta memiliki bobot yang besar. Perbaikan tersebut dapat berupa banyak hal, berdasarkan pada masalah yang dihadapi. Dalam studi kasus ini, perbaikan yang diberikan lebih berupa saran ataupun perbaikan prosedur. Upaya perbaikan juga dilakukan dengan pembuatan form yang memudahkan organisasi dalam mendokumentasikan setiap kejadian dalam organisasi. Hal ini bertujuan hasil pengukuran kinerja pada periode selanjutnya dapat lebih akurat dan organisasi dapat melakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya.