

## **TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DENGAN KEPUASAN PASIEN**

*(Total Quality Management with Customer Satisfaction )*

**Suparlan\*, Harianto\*\***

\* RS Semen Gresik Jl. R.A. Kartini No.280 Gresik Telp. 08123260221

\*\* RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.243B Gresik

### **ABSTRAK**

*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan untuk manajemen struktural penampilan keseluruhan peserta termasuk untuk merencanakan dan menerapkan proses perbaikan terus-menerus yang diperlukan bagi pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan faktor pusat dari kepuasan pelanggan, dari informasi kemudian dianalisis, dari faktor perencanaan, dan dari sumber daya manusia. Kebanyakan orang merasakan ketidakpuasan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi adalah pasien dan perawat yang bekerja di Paviliun Rumah Sakit Semen Gresik. Jumlah sampel TQM dan kepuasan pelanggan adalah 29 responden, diambil sesuai dengan kriteria inklusi. Variabel bebas adalah *Total Quality Management* (TQM) dan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner terstruktur dengan uji analisis korelasi *rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan faktor pusat dengan kepuasan pelanggan ( $\rho = 0,013$ ), dari informasi dan analisa ( $\rho = 0,026$ ), dari faktor perencanaan ( $\rho = 0,023$ ), dari sumber daya manusia ( $\rho = 0,000$ ).

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh implementasi *Total Quality Management* (TQM) oleh faktor kepemimpinan dengan diri, informasi dan analisa, perencanaan dan sumber daya manusia.

**Kata kunci:** *Total Quality Management, Kepuasan Pelanggan.*

### **ABSTRACT**

*Total Quality Management* is an approach to structural management to appearance total participant include to plan and applied improvement process to be continous for customer needed. *Total Quality Management* (TQM) from the head office factor with customer satisfaction, from information and analize, from the planning factor, and from the human recources. According to most people unsatisfaction to service for the customer needed. For the purpose to improve service quality to customer satisfaction.

Design used in this study was cross sectional design. The population was patient and nurses working in Paviliun Semen Gresik Hospital. Total sample TQM and customer satisfaction was 29 respondent, taken according to inclusion criteria. The independent variable were *Total Quality Management* (TQM) and the dependent variable was customer satisfaction. Data were collected using structured questionere with spearman rank correlation analize.

The result showed that there was significant correlation between implementation of *Total Quality Management* (TQM) from the head office factor with customer satisfaction ( $\rho=0,013$ ), from information and analize ( $\rho=0,026$ ), from the planning factor ( $\rho=0,023$ ), from the human resources ( $\rho=0,000$ ).

From this result, the customer satisfaction to health services influenced by implementation of *Total Quality Management* (TQM) by leadership factor by self, information and analize, planning and human resources.

**Keywords :** *Total Quality Management, Customer Satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit ditentukan dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) itu sendiri. Menurut Tjiptono (2000) bahwa semua usaha manajemen dalam *Total Quality Management* (TQM) diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Engel, et. al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Di Rumah Sakit Semen Gresik telah diterapkan TQM sejak tahun 1998. Setiap tahunnya kepuasan pasien dilihat dengan penilaian instrumen evaluasi penerapan standar asuhan keperawatan (Instrumen B), dan sebagian besar dari pasien masih mengatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Namun hal ini belum dapat dijelaskan secara terperinci hubungan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dengan kepuasan pasien.

Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) telah dapat dirasakan oleh semua pihak baik oleh rumah sakit sebagai penyedia jasa maupun *customers*. Data hasil penilaian instrumen evaluasi penerapan standar asuhan keperawatan yang dilakukan pada tahun 2005 oleh Panitia Peningkatan Mutu Keperawatan Rumah Sakit Semen Gresik masih ditemukan beberapa hal yang perlu diperbaiki antara lain penilaian dokumentasi asuhan keperawatan yang menunjukkan 20% dokumentasi belum terisi sesuai dengan standar, sedangkan hasil survey kepuasan pasien khususnya di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik menunjukkan hasil rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 75% yang mengatakan puas. (Depkes RI Dirjen Pelayanan Medik, 1995). Sedangkan BOR tahun 2006 sebanyak 65% (Rekam Medis RS Semen Gresik, 2006). Dampak yang akan terjadi apabila ketidakpuasan pasien terus meningkat akan berpengaruh terhadap kunjungan pasien atau penurunan BOR rumah sakit.

Menyadari bahwa pelayanan kesehatan yang terkotak-kotak bukanlah pelayanan yang baik, maka berbagai pihak berupaya mencari jalan keluar yang sebaik-baiknya. Salah satu jalan keluar tersebut ialah memperkenalkan kembali bentuk pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu (*comprehensive and integrited health services*). *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan daya saing perusahaan dalam jangka panjang agar tetap mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global. Cara kerja *Total Quality Management* (TQM) dari kategori kepemimpinan yaitu menguji bagaimana pemimpin-pemimpin senior dan sistem kepemimpinan memperhatikan nilai-nilai, arah perusahaan dan ekspektasi kinerja yang berfokus pada kepuasan pelanggan, kategori perencanaan strategis yaitu menguji bagaimana perusahaan menetapkan arah strategis perusahaan dan menguji bagaimana rencana disebarluaskan dan kinerja yang ditelusuri, kategori informasi dan analisis yaitu menguji pemilihan, pengelolaan dan efektifitas penggunaan informasi dan data guna mendukung proses-proses kunci dan rencana tindakan perusahaan, sedangkan kategori sumber daya manusia menguji bagaimana perusahaan mengembangkan dan menggunakan sumber daya manusia yang potensial, serta menyelaraskan dengan tujuan perusahaan. Harapan yang diinginkan dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Semen Gresik ini akan dapat meningkatkan kinerja perawat dan akan berdampak terhadap kepuasan pasien (*tangibles, responsiveness, empathy, assurance, reliability*).

Salah satu upaya peningkatan mutu yang kini telah dikembangkan oleh rumah sakit adalah melaksanakan *Total Quality Management* (TQM) yang diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Melalui kegiatan *Total Quality Management* (TQM) ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan keperawatan yang prima dengan berfokus pada kepuasan pelanggan/klien. Atas dasar permasalahan diatas peneliti akan melakukan penelitian tentang hubungan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

### METODE PENELITIAN

Responden yang dijadikan sampel dari 31 populasi pasien dan perawat di Ruang Paviliun Rawat Inap 1 rata-rata dan diambil melalui perhitungan rumus besar sampel dan teknik *purposive sampling* sesuai kriteri inklusi dan eksklusi sebesar 29 orang.

penelitian ini sebagai variabel independen adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi kepemimpinan, informasi dan analisis, perencanaan dan sumber daya manusia sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Instrumen dalam penelitian yang dilaksanakan ini adalah lembar kuesioner untuk mengukur pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi kepemimpinan, informasi dan analisis, perencanaan, sumber daya manusia dan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan instrumen B. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan tehnik *Statistik Spearman Rank* dengan taraf signifikansi  $\rho \leq 0,05$ .

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi kepuasan pasien dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek kepemimpinan di Ruang Paviliun RS Semen Gresik tanggal 1 September 2007 s/d 30 Oktober 2007.

Kepemimpinan	Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Kurang</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cukup</b>	0	0	1	3,45	19	65,52	20	68,97
<b>Baik</b>	0	0	0	0	9	31,03	9	31,03
	0	0	1	3,45	28	96,55	29	100,00
<b>Spearman Rho</b>	<b><math>\rho = 0,013</math></b>					<b><math>r = 0,458</math></b>		

Penggolongan tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dibagi berdasarkan nilai total skor jawaban (%) yaitu 76%-100% (baik), 56%-75% (cukup), dan < 55% (kurang). Pada responden perawat, didapatkan sebagian besar responden mempunyai kepuasan terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek kepemimpinan cukup sebanyak 20 orang (68,97%), hampir setengahnya mempunyai kepuasan baik sebanyak 9 orang (31,03%), dan tidak satupun yang mempunyai kepuasan kurang.

Tabel uji statistik menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* diketahui tingkat kemaknaan  $\rho=0,013$  dan  $r=0,458$  sehingga ada hubungan bermakna antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,458$  yang artinya ada derajat hubungan sedang antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien menggunakan instrumen B di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

Menurut Robbins (1991) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi sekelompok anggota agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kepemimpinan didasarkan pada filosofi bahwa perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan memperbaiki kualitas, biaya, produktifitas, ROI dan pada gilirannya juga akan meningkatkan daya saing.

*Total Quality Management* (TQM) juga merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan satu bidang atau program terpisah), dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara horizontal menembus fungsi dan departemen, melibatkan semua karyawan, dari atas sampai bawah, meluas ke hulu dan ke hilir, mencakup mata rantai pemasok dan *customer*.

Adanya peran aktif dari pimpinan keperawatan dalam pengelolaan tenaga keperawatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, ikut menilai pelaksanaan prosedur dan standar kualitas pelayanan, berperan aktif dalam kegiatan mutu seperti Gugus Kendali Mutu (GKM) dan *Problem Solving For Better Health* (PSBH) dan menanggapi keluhan tentang kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan sangat mutlak diperlukan dan perlunya melibatkan perawat pelaksana mengingat perawat pelaksana adalah melayani pasien secara terus menerus dan merupakan ujung tombak dari pelayanan karena profesi perawat adalah yang terbanyak diantara profesi yang lain.

Karakteristik perawat berdasarkan lama bekerja seluruhnya pengalaman kerja > dari 1 tahun, tetapi hal tersebut tidak semua perawat yang bekerja melebihi 1 tahun mengerti dan memahami tentang pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) yang sudah dijalankan selama ini. Disamping itu masih perlunya Kepala Instalasi Rawat Inap dan Kepala Ruangan untuk memberdayakan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) secara maksimal pada semua perawat.

Tabel 2 Distribusi kepuasan pasien dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek Informasi dan analisis di Ruang Paviliun RS Semen Gresik tanggal 1 September 2007 s/d 30 Oktober 2007.

Informasi & Analisis	Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		N	%
	N	%	N	%	N	%		
<b>Kurang</b>	0	0	0	0	1	3,45	1	3,45
<b>Cukup</b>	0	0	1	3,45	21	72,41	22	75,86
<b>Baik</b>	0	0	0	0	6	20,69	6	20,69
	0	0	1	3,45	27	93,10	29	100,00
<b>Spearman Rho</b>	<b><math>\rho = 0,026</math></b>						<b><math>r = 0,414</math></b>	

Penggolongan tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek informasi dan analisis dibagi berdasarkan nilai total skor jawaban (%) yaitu 76%-100% ( baik), 56%-75% (cukup), dan < 55 % ( kurang). Pada responden perawat di Ruang Paviliun Rumah Sakit Semen Gresik, didapatkan sebagian besar responden mempunyai kepuasan terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek informasi dan analisis cukup sebanyak 22 orang (75,86%), sebagian kecil mempunyai kepuasan baik sebesar 6 orang (20,69%), dan yang mempunyai kepuasan kurang sebanyak 1 orang ( 3,45%).

Tabel uji statistik menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* diketahui tingkat kemaknaan  $\rho = 0,026$  dan  $r = 0,414$  sehingga ada hubungan bermakna antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek informasi dan analisis dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,414$  yang artinya ada derajat hubungan sedang antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien menggunakan instrumen B di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

Gaspersz (2002). Salah satu dari tujuh inti katagori yang dapat dijabarkan sebagai kreteria MBNQA adalah informasi dan analisis merupakan persepsi karyawan terhadap kepala instalasi/kepala ruang mengenai penggunaan data hasil pelayanan dan data pembiayaan untuk memprioritaskan dan menganalisis/menilai peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik. Indikator variabel ini : peningkatan mutu berdasarkan data hasil pelayanan, peningkatan mutu berdasarkan hasil pemasok/rekanan, prioritas peningkatan berdasarkan data pasien, peningkatan kualitas berdasarkan data pembiayaan dan peningkatan kualitas dengan perhitungan atau kemampuan pembiayaan.

Peran pimpinan dalam mengelola informasi yang terkait mutu dan kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan data hasil pelayanan, data pemasok atau rekanan, data pembiayaan dan perhitungan kemampuan perusahaan dalam hal pembiayaan mutlak diperlukan dan disosialisasikan kepada jajaran perawat pelaksana sehingga hasil informasi

dan analisis dapat digunakan sebagai dasar dalam pengelolaan pelayanan kepada konsumen/pasien secara berdaya guna dan berhasil guna.

Karakteristik responden terhadap lama perawatan hampir seluruhnya lama perawatan 3-7 hari. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap peran perawat dalam melaksanakan penyuluhan atau pelaksanaan *discharge planning* pada pasien dan keluarganya, disamping itu belum optimalnya peran perawat dalam melaksanakan *discharge planning* atau pemberian informasi penting tentang pelayanan yang telah diberikan pada pasien dan keluarganya sehingga masih terjadi komplain atau ketidakpuasan pasien.

Tabel 3 Distribusi kepuasan pasien dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek perencanaan di Ruang Paviliun RS Semen Gresik tanggal 1 September 2007 s/d 30 Oktober 2007.

Perencanaan	Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik			
	N	%	n	%	N	%	N	%
<b>Kurang</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cukup</b>	0	0	0	0	20	68,97	20	68,97
<b>Baik</b>	0	0	0	0	9	31,03	9	31,03
	0	0	0	0	29	100,00	29	100,00
<b>Spearman Rho</b>	<b><math>\rho = 0,023</math></b>						<b><math>r = 0,420</math></b>	

Penggolongan tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek perencanaan dibagi berdasarkan nilai total skor jawaban (%) yaitu 76%-100% (baik), 56%-75% (cukup), dan < 55 % (kurang). Pada responden perawat di Ruang Paviliun Rumah Sakit Semen Gresik, didapatkan sebagian besar responden mempunyai kepuasan terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek perencanaan cukup sebanyak 20 orang (68,97%), hampir setengahnya mempunyai kepuasan baik sebesar 9 orang (31,03%), dan tidak satupun yang mempunyai kepuasan kurang.

Tabel uji statistik menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* diketahui tingkat kemaknaan  $\rho = 0,023$  dan  $r = 0,420$  sehingga ada hubungan bermakna antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek perencanaan dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,420$  yang artinya ada derajat hubungan sedang antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien menggunakan instrumen B di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

Gaspersz (2002), salah satu dari tujuh inti katagori yang dapat dijabarkan sebagai kriteria MBNQA adalah perencanaan merupakan persepsi karyawan terhadap kepala instalasi/kepala ruang mengenai pembuatan rencana peningkatan kualitas pelayanan didalam rencana kegiatan jangka pendek dan jangka panjang. Indikator variabel penelitian ini adalah : perencanaan mempertimbangkan kebutuhan pasien, mempertimbangkan kompetitor (RS lain), mempertimbangkan kemampuan rumah sakit, Mempunyai perencanaan jangka pendek dan panjang, dan perencanaan indikator kualitas.

Fungsi pimpinan baik pada level atas atau pimpinan tingkat bawah perlu membuat dan melaksanakan rencana strategis baik strategis jangka panjang atau jangka pendek yang mengacu pada kebutuhan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu, serta telah melakukan evaluasi secara berkesinambungan sehingga semua kebutuhan pelayanan yang menuju kualitas dapat tercapai.

Pimpinan keperawatan juga perlu membuat rencana strategis terkait dengan sistem rekrutmen tenaga keperawatan, orientasi, pembinaan pegawai, peningkatan jenjang karir dan pelatihan-pelatihan baik *inhouse training* maupun *exhouse training* dalam meningkatkan kemampuan tenaga perawat baik *skill*, *knowledge* atau *soft skill*.

Karakteristik pendidikan perawat hampir seluruhnya pendidikan DIII-Keperawatan, tetapi tidak semua perawat tersebut mampu mengaplikasikan kemampuannya secara optimal

baik *skill*, komunikasi dan *soft skill* pada pasien. Disamping itu lama kerja perawat juga mempengaruhi tingkat kemampuan dan adaptasi terhadap pelayanan yang telah direncanakan oleh pimpinan.

Tabel 4 Distribusi kepuasan pasien dengan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek Sumber Daya Manusia di Ruang Paviliun RS Semen Gresik tanggal 1 September 2007 s/d 30 Oktober 2007.

SDM	Kepuasan Pasien						Total	
	Kurang		Cukup		Baik			
	n	%	n	%	n	%	N	%
<b>Kurang</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cukup</b>	0	0	1	3,45	14	48,28	15	51,72
<b>Baik</b>	0	0	0	0	14	48,28	14	48,28
	0	0	1	3,45	28	96,55	29	100.00
<b>Spearman Rho</b>	<b><math>\rho = 0,000</math></b>						<b><math>r = 0,639</math></b>	

Penggolongan tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek sumber daya manusia dibagi berdasarkan nilai total skor jawaban (%) yaitu 76%-100% (baik), 56%-75% (cukup), dan < 55 % (kurang). Pada responden perawat di Ruang Paviliun Rumah Sakit Semen Gresik, didapatkan sebagian besar responden mempunyai kepuasan terhadap pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) pada aspek sumber daya manusia cukup sebanyak 15 orang (51,72%), hampir setengahnya mempunyai kepuasan baik sebesar 14 orang (48,28%) dan tidak satupun yang mempunyai kepuasan kurang..

Tabel uji statistik menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* diketahui tingkat kemaknaan  $\rho = 0,000$  dan  $r = 0,639$  sehingga ada hubungan bermakna antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek sumber daya manusia dengan kepuasan pasien. Sedangkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,639$  yang artinya ada derajat hubungan kuat antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien menggunakan instrumen B di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik.

Gaspersz (2002), salah satu dari tujuh inti kategori yang dapat dijabarkan sebagai kriteria MBNQA adalah sumber daya manusia : merupakan persepsi karyawan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan pegawai serta perlindungan keselamatan kerja karyawan. Indikator variabel penelitian ini adalah : peningkatan kualitas SDM, penghargaan terhadap upaya peningkatan mutu, keamanan/perindungan, hubungan dengan karyawan, dan pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Mulyadi (1996) *Total Quality Management* (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan *customers* pada biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun.

Definisi *Total Quality Management* (TQM) oleh Tjiptono (2004) *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang menyangkut kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

Peran pemimpin dalam pemberdayaan karyawan juga sangat penting karena akan muncul partisipasi karyawan untuk peningkatan mutu serta menjadi perilaku dan alat nilai organisasi yang akan berakibat peningkatan mutu berupa pemenuhan standar dan kepuasan pelanggan secara terus - menerus.

Komitmen tiap manajer dan manajer senior, komitmen sumber daya dan infra struktur yang mendukung, merupakan kondisi yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM). Komitmen sumber daya bisa dilihat dari besarnya alokasi dana yang digunakan untuk pelatihan peningkatan mutu. Infra struktur yang mendukung bisa dilihat dari adanya visi dan misi yang berorientasi kepada peningkatan

mutu atau kepuasan pelanggan. Adanya program-program pemberian penghargaan atas prestasi dan adanya kegiatan yang mendukung terciptanya budaya mutu. Perubahan budaya, komitmen manajer senior dan komitmen pekerja merupakan kondisi yang mendukung penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam organisasi. *Steering Committee* pada level puncak akan menentukan cara implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan memantau pelaksanaan. Selanjutnya dengan pemberdayaan karyawan akan muncul partisipasi karyawan untuk peningkatan mutu serta menjadi perilaku dan alat nilai organisasi yang akan berakibat peningkatan mutu berupa pemenuhan standar dan kepuasan pelanggan secara terus - menerus.

Karakteristik pendidikan perawat hampir seluruhnya responden berpendidikan DIII-Keperawatan dan dari pengalaman kerja atau lama bekerja seluruhnya lebih dari 1 tahun, tetapi hal tersebut tidak mutlak dari pendidikan D-III Keperawatan dan pengalaman kerja tersebut dapat mengaplikasikan ilmu dan memahami bentuk pelayanan yang profesional pada pasien, tetapi masih perlu adanya peningkatan profesionalisme baik melalui pendidikan lanjutan S1 Keperawatan atau pelatihan-pelatihan kompetensi lainnya.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek kepemimpinan dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik. Kepemimpinan yang baik akan dapat merubah perilaku perawat dalam peningkatan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien
2. Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek informasi dan analisis dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik. Peran pimpinan dalam mengelola informasi yang terkait mutu dan kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan data hasil pelayanan, data pemasok atau rekanan, data pembiayaan dan perhitungan kemampuan perusahaan dalam hal pembiayaan mutlak diperlukan dan disosialisasikan kepada jajaran perawat pelaksana sehingga hasil informasi dan analisis dapat digunakan sebagai dasar dalam pengelolaan pelayanan kepada konsumen/pasien secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek perencanaan dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik. Fungsi pimpinan sangat penting untuk membuat dan melaksanakan rencana strategis baik strategis jangka panjang atau jangka pendek yang mengacu pada kebutuhan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu dan perlunya sosialisasi pada jajaran perawat pelaksana, serta dilakukan evaluasi berkesinambungan sehingga semua kebutuhan pelayanan yang berkualitas dapat tercapai.
4. Ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dari aspek sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik. Komitmen tiap manajer dan manajer senior, komitmen sumber daya dan infra struktur yang mendukung, merupakan kondisi yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Rumah Sakit Semen Gresik. Disamping itu peran pemimpin dalam pemberdayaan karyawan juga sangat penting karena akan muncul partisipasi karyawan untuk peningkatan mutu serta menjadi perilaku dan alat nilai organisasi yang akan berakibat peningkatan mutu berupa pemenuhan standar dan kepuasan pelanggan secara terus - menerus.

### Saran

1. Pihak manajemen Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik hendaknya selalu meningkatkan kualitas/mutu dengan meningkatkan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) secara menyeluruh dan terpadu dari 4 fungsi tersebut kepada

- segenap karyawan dikarenakan ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien
2. Pihak manajemen Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik seyogyanya melakukan sosialisasi ulang tentang upaya mutu melalui kegiatan *Total Quality Management* (TQM).
  3. Perlu adanya tindak lanjut dari pihak manajemen Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Semen Gresik untuk melakukan pengukuran evaluasi setiap tahun 2 kali baik tentang pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM), maupun kepuasan pasien.
  4. Perlu penelitian lebih lanjut khususnya hubungan pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) dengan kinerja perawat dan kepuasan pasien.

## **KEPUSTAKAAN**

- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, hal : 98.
- Brassard. (1998). *Total Quality Management*. Cetakan kedua. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Donabedian. (1998). *Total Quality Management*. Cetakan kedua. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J.F, dkk. (1993). *Consumer Behavior*. Edition Erlendo. Florida : The Dryden Press.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Managemen*. Cetakan kedua. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, hal : 98.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Teknik Analisis*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Medika.
- Ibrahim, Buddy. (2000). *Total Quality Management Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta : Djembatan, hal : 58.
- Tjiptono. (2004). *Total Quality Management*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ketiga. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (1996). *Total Quality Managemen*. Cetakan kedua. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nursalam. (2001). *Proses Dokumentasi Asuhan Keperawatan : Konsep dan Praktek*. Jakarta : Salemba Medika, hal : 98.
- PPNI Pusat. (2001). *Standar Praktek Keperawatan*. Jakarta, hal : 17-25.
- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. (1994). *Consumer Behavior*. 5. Ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ketiga. Bandung : CV ALFABETA.
- Tjiptono, F dan Diana. A. (2000). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.