

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan makanan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian diet yang tepat. Termasuk kegiatan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi (Aritonang, 2012). Dari sejumlah institusi yang menyelenggarakan makanan kelompok, rumah sakit merupakan institusi yang terpenting. Bukan saja karena institusi rumah sakit yang semakin bertambah banyak jumlahnya, tetapi juga fungsi makanan yang dihasilkan dan disajikan kepada orang sakit jauh berbeda dengan makanan yang disajikan institusi lain, seperti panti asuhan dan lembaga pemasyarakatan. Di samping sebagai salah satu komponen kegiatan dalam upaya penyembuhan penyakit, makanan yang disajikan di rumah sakit selama perawatan akan dianggap sebagai patokan yang terbaik dalam pengaturan makanan sehari-hari. Makin besar kapasitas sebuah rumah sakit, makin rumit penyelenggaraan makanan dan pengelolaan makanannya (Moehyi, 1992).

Manajemen rumah sakit perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dalam hal kepuasan pasien. Pelayanan gizi yang baik bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan sehingga mempercepat kesembuhan pasien. Dalam memberikan pelayanan gizi di rumah sakit, Standar Pelayanan Minimal harus dicapai agar pasien lebih cepat sembuh, hari rawat inap diperpendek dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit meningkat (Depkes, 2008). Oleh karena itu peningkatan kualitas penting dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu cara yang tepat adalah dengan mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM).

Penerapan TQM telah terbukti dapat meningkatkan mutu pelayanan di suatu rumah sakit. Penelitian yang dilakukan di rumah sakit Pakistan menunjukkan bahwa *operational performance* rumah sakit meningkat sebanyak 84% melalui penerapan TQM (Irfan, dkk., 2012 dalam Kafidzin, 2016). Selanjutnya, penelitian yang dilakukan pada dua rumah sakit besar di

Jordania menunjukkan dalam TQM berkontribusi sebesar 72% dalam meningkatkan *hospital performance* (Ali, dkk., 2012 dalam Kafidin, 2016). Menurut Crosby, TQM adalah strategi dan integrasi sistem manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen, mengutamakan keterlibatan seluruh manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kuantitatif (Bhat dan Cozzolino, 1993). Sedangkan menurut Dale, 2003 dalam Kafidzin, 2016 TQM adalah kerja sama yang saling menguntungkan dari semua orang dalam organisasi dan dikaitkan dengan proses bisnis untuk menghasilkan nilai produk dan pelayanan yang melampaui kebutuhan dan harapan konsumen. Salah satu wujud dari penerapan TQM pada penyelenggaraan makanan rumah sakit yang dapat dinilai selain kepuasan konsumen yaitu nilai produk yang dihasilkan. Sejalan dengan tujuan penyelenggaraan makanan rumah sakit yaitu menyediakan makanan berkualitas baik bagi pasien/klien yang membutuhkannya (Aritonang, 2012).

Dalam keadaan sakit, terjadi penurunan nafsu makan pada pasien. Namun, kebutuhan akan zat gizi melalui asupan makanan harus tetap terpenuhi untuk melawan sakit dan mempercepat penyembuhan. Maka timbul persepsi bahwa kualitas menu makanan yang disajikan perlu diperhatikan untuk meningkatkan nafsu makan pasien, makanan dapat diterima serta kebutuhan gizi pasien terpenuhi dan memperpendek hari rawat.

Rumah Sakit Islam UNISMA Malang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang telah terakreditasi paripurna dan telah berdiri sejak tahun 1994 di kota Malang. Rumah sakit ini berdiri guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya rumah sakit dengan pelayanan kesehatan yang prima. Sejak beroperasi pada tahun 1994 hingga sekarang Rumah Sakit Islam UNISMA Malang banyak mengalami perkembangan dan penambahan sarana dan prasarana dari tahun ke tahun. Begitu pula dengan semakin meningkatnya jumlah pasien yang datang ke RSI UNISMA Malang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan sebagian besar mendapatkan pelayanan di ruang rawat inap. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Gizi RSI UNISMA Malang (21/01/17), menyatakan bahwa hasil evaluasi tahun 2016 persentase ketepatan waktu pemberian diet masih 92%, sisa makanan yaitu 15,34%, sedangkan data kesalahan pemberian diet yaitu 0%. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menurut Depkes RI (2008)

ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien yaitu 100%, sisa makanan yang tidak dihabiskan oleh pasien yaitu $\leq 20\%$, dan tidak terjadi kesalahan pemberian diet 100%. Penelitian tentang TQM sangatlah penting sebagai salah satu strategi dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas. Untuk membuktikan persepsi tentang hubungan penerapan TQM dan kualitas menu makanan yang disajikan dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit, sehingga harapannya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit meningkat atau bahkan tercapai 100%. Maka, peneliti tertarik untuk menganalisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Menu pada Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSI UNISMA Malang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Menu pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kualitas Menu pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penerapan *Quality Planning* pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang
- b. Menganalisis penerapan *Quality Control* pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang
- c. Menganalisis penerapan *Quality Assurance* pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang
- d. Menganalisis penerapan *Quality Improvement* pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang
- e. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang

- f. Menganalisis kelaikan higiene sanitasi jasaboga pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang
- g. Menganalisis kualitas menu makanan pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang

D. Manfaat Penelitian

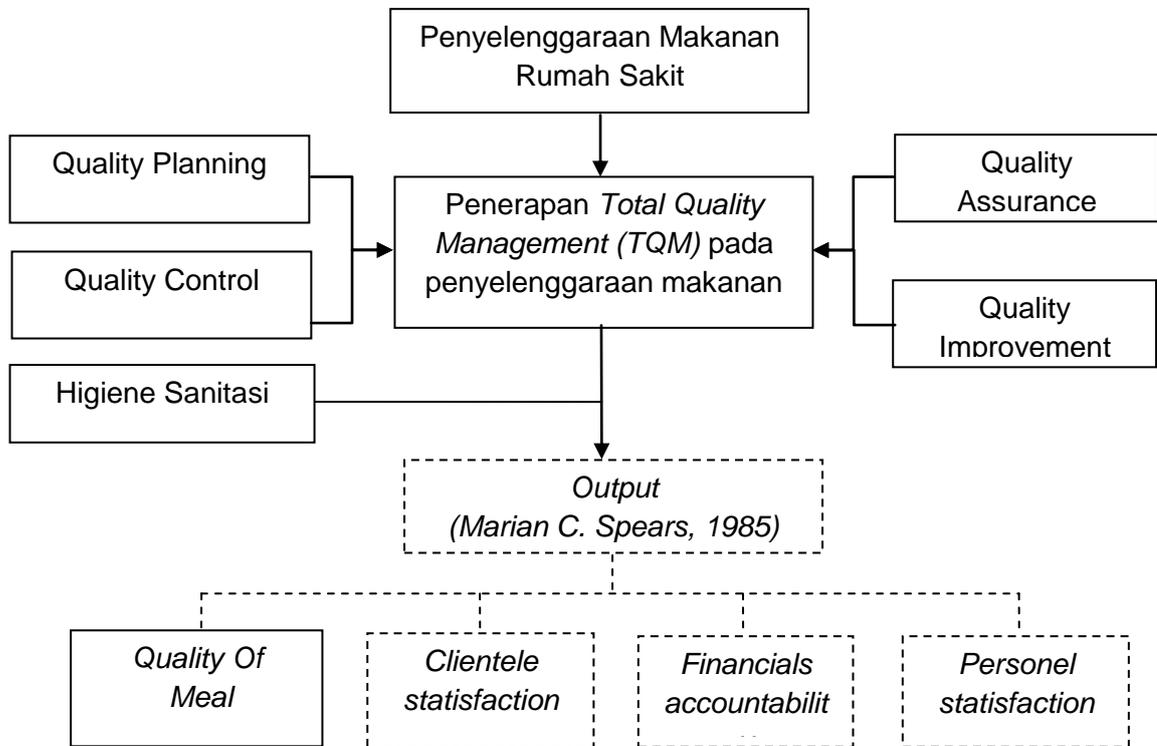
1. Manfaat praktis bagi Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi manajemen mutu penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang.

2. Manfaat teoritis bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan mengenai penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap Kualitas Menu dalam penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Islam UNISMA Malang.

E. Kerangka Konsep



Keterangan :

- : variabel yang diteliti
- - - - -: variabel yang tidak diteliti

Keterangan :

Dalam kegiatan penyelenggaraan makanan rumah sakit perlu adanya *Total Quality Management (TQM)* sehingga pihak rumah sakit dapat mengetahui seberapa besar nilai yang diperoleh dari kinerja pada penyelenggaraan makanan yang dilihat dari segi *Quality Planning*, *Quality Control*, *Quality Improvement* dan *Quality Assurance*. Penyelenggaraan makanan rumah sakit diharapkan dapat menghasilkan *output* berupa *Quality of meal*, *Clientele statisfaction*, *Financials accountabilit*, dan *Personel statisfaction* yang optimal sesuai dengan visi pelayanan gizi rumah sakit yaitu memberikan pelayanan gizi yang optimal. Selain itu higiene sanitasi juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *output* penyelenggaraan makanan rumah sakit.