

BAB I PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Trenggalek memiliki pelayanan kesehatan antara lain pelayanan antenatal, persalinan, nifas, dan perawatan bayi baru lahir yang diberikan di sarana kesehatan mulai posyandu sampai rumah sakit. Di Kabupaten Trenggalek terdapat satu Rumah sakit yakni RSUD Dr. Soedomo selain itu terdapat puskesmas sebanyak 22 unit, balai pengobatan/Klinik sebanyak 14 unit, praktek dokter perorangan sebanyak 114 unit, praktek pengobatan tradisional sebanyak 887 unit, apotek sebanyak 37 unit, dan toko obat sebanyak 27 unit (Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, 2018).

Pada tahun 2017 jumlah kunjungan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit sebanyak 335.238 kunjungan rawat jalan dan 44.349 kunjungan rawat inap, serta kunjungan jiwa sebanyak 8.233. Dari total 44.349 kunjungan rawat inap pada tahun 2017 terdapat 19.627 kunjungan di Rumah Sakit Dr. Soedomo yang merupakan kunjungan rawat inap terbanyak dibandingkan dengan kunjungan rawat inap di pelayanan kesehatan yang lain (Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, 2018).

Berdasarkan Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (2018) Rumah Sakit Dr. Soedomo merupakan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Trenggalek yang mempunyai kunjungan rawat inap tertinggi dibandingkan dengan pelayanan rawat inap yang lain di Kabupaten Trenggalek. Hal ini harus menjadi perhatian lebih bagi pengelola dan pemerintah daerah termasuk dalam hal peningkatan mutu produk dan pelayanan terhadap konsumen.

Capaian kepuasan pasien dan keluarga di RSUD Dr. Soedomo pada triwulan kedua tahun 2019 mencapai 76,86% dengan kategori pelayanan baik namun masih berada pada batas bawah dari skala kinerja baik yakni 76,61-88,30 dan di bawah standar kepuasan rumah sakit yakni di bawah 80% (RSUD Dr. Soedomo, 2019). Capaian tersebut masih lebih rendah apabila dibandingkan dengan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD di sekitar

wilayah Kabupaten Trenggalek yakni RSUD Dr Iskak Tulungagung yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,5 pada tahun 2018 (CNN Indonesia, 2019).

Kepuasan konsumen tidak hanya penting untuk institusi penyelenggara barang dan jasa kesehatan melainkan penting pula untuk pasien yang menggunakan institusi tersebut. Menurut Dubina dkk (2009) pasien yang puas lebih cenderung untuk mengikuti pengobatan mereka, yang pada akhirnya akan mengarah pada kesempatan penyembuhan penyakit yang lebih tinggi dan biaya perawatan kesehatan yang dikeluarkan akan lebih rendah.

Penelitian yang dilakukan Arsista (2016) menunjukkan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial di rumah sakit. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2011) dengan hasil terdapat pengaruh signifikan antara TQM dengan kinerja pelayanan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan Irfan dkk (2012) yang dilakukan di rumah sakit di Pakistan menyatakan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) yang efektif dalam organisasi memiliki dampak positif pada kinerja operasional rumah sakit, hal tersebut berarti bahwa praktik TQM mendukung untuk menambah efektifitas kinerja karyawan dan dengan demikian memungkinkan karyawan rumah sakit untuk merawat lebih banyak pasien dalam sumber daya terbatas, membantu meningkatkan fleksibilitas di antara para dokter untuk memberikan perawatan ekstra kepada pasien, meningkatkan kualitas layanan yang mengarah pada kepuasan pasien. Implementasi TQM yang efektif juga menghilangkan pemborosan dalam semua proses dan juga memungkinkan institusi untuk mengurangi biaya operasional. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan TQM dapat meningkatkan efektifitas kinerja operasional sebesar 84%.

Dilakukan wawancara dengan kepala instalasi gizi dan didapatkan hasil bahwa Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo beberapa tahun yang lalu pernah diadakan *survey* untuk mengetahui kualitas dari makanan yang disajikan namun belum pernah dilakukan *survey* mengenai *Total Quality Management* (TQM) dan kepuasan konsumen. Sehingga belum diketahui bagaimana pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen mengenai mutu pelayanan dan produk sehingga akan mengetahui

atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau malah berlebihan melalui survey kepuasan konsumen.

RSUD Dr Soedomo memiliki beberapa kelas perawatan. Kelas perawatan di RSUD Dr Soedomo antara lain kelas utama, kelas I, kelas II, dan kelas III. Kelas III merupakan kelas yang paling rendah dalam kelas perawatan di RSUD Dr Soedomo. Tarif biaya makan di kelas III merupakan tarif biaya makan yang paling rendah dengan fasilitas kamar yang berbeda yaitu pasien akan ditempatkan di kamar rawat inap yang mana di dalamnya bisa terdiri dari beberapa orang dan fasilitas kamar yang sederhana. Makanan yang dihidangkan pada kelas III tidak selengkap dengan kelas yang lain yaitu buah hanya dihidangkan pada siang dan tidak diberikan makanan selingan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III pada Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Penelitian tersebut dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* (TQM) mempengaruhi kepuasan konsumen di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek sehingga hasil dari penelitian ini dapat menjadi sarana untuk meningkatkan performa dari rumah sakit tersebut.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

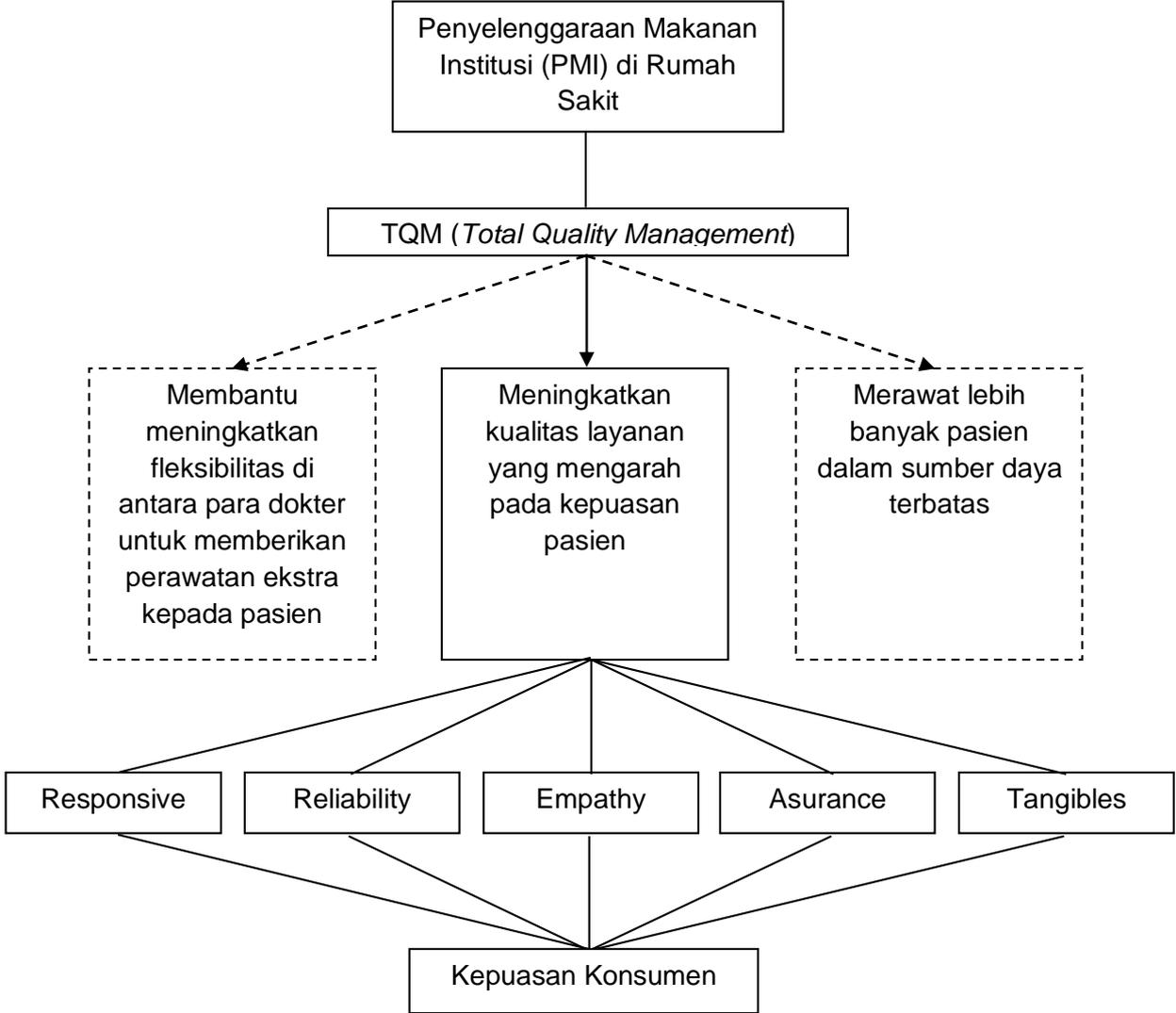
2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran umum instalasi gizi di RSUD Dr Soedomo Trenggalek.
- b. Mengetahui pelaksanaan penyelenggaraan makanan di RSUD Dr Soedomo Trenggalek.
- c. Menganalisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.
- d. Menganalisis kepuasan konsumen pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.
- e. Menganalisis hubungan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek
Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan bahan evaluasi bagi manajemen mutu penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.
2. Manfaat bagi peneliti
Penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan mengenai penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III dalam penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek.

E. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep