

## Pengaruh TQM terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat inap di RS MMC, Jakarta, tahun 2001

Jusuf Kristianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73303&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Era globalisasi memberi dampak makin ketatnya persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia. Pelayanan kesehatan yang semula hanya dilayani oleh pemerintah dan yayasan sosial, kini telah berubah menjadi salah satu lahan bisnis. Berbagai macam fasilitas akomodasi layaknya sebuah hotel berbintang dan dilengkapi peralatan canggih telah banyak ditawarkan oleh rumah sakit saat ini. Oleh karenanya, untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan tersebut, rumah sakit harus terus meningkatkan mutunya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin tinggi.

Salah satu upaya peningkatan mutu adalah melalui Total Quality Management (TQM). TQM merupakan suatu sistem manajemen yang melibatkan seluruh organisasi dalam upaya meningkatkan mutu secara terpadu, serta dilandasi oleh prinsip-prinsip pokok, yaitu: menempatkan mutu sebagai strategi usaha, melibatkan setiap fungsi dan lapisan organisasi (setiap karyawan) dalam upaya peningkatan mutu, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Seyogyanya jika suatu rumah sakit telah menjalankan TQM dan dengan demikian berorientasi kepada kepuasan pelanggan, akan dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

RS MMC sebagai salah satu rumah sakit swasta yang besar di Indonesia saat ini, telah melakukan pengukuran kepuasan pasien dengan metode Servqual pada tahun 2000. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS MMC adalah 90%, dengan perincian pada masing-masing dimensi yaitu: Tampilan 90,9%, Empati 90,8%, Keyakinan 90,2%, Ketanggapan 90,1%, dan Keandalan 87,8%. Setelah dilakukan perbaikan sesuai prinsip TQM, maka dilakukan kembali pengukuran kepuasan pasien pada tahun 2001 dengan metode yang sama.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelaksanaan TQM di RS MMC, serta memperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensinya.

Penelitian ini dilaksanakan secara panel survey dengan pendekatan Cross Sectional Berseri dan merupakan Non Equivalent Group Design. Sampel sejumlah 73 orang diambil secara Matching Sample yang merupakan pasien rawat inap RS MMC dari bulan Juli sampai dengan November 2001. Adapun analisis yang digunakan adalah Analisis Kuantitatif dan Kualitatif. Hasil penelitian tahun 2001 ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap RS MMC Jakarta adalah 96,4% dengan perincian pada masing-masing dimensi: Tampilan 97,0%, Empati 96,9%, Keyakinan 96,7%, Ketanggapan dan Keandalan 95,6%. Dari uji t-test terbukti bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien sebelum dan sesudah TQM.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah TQM berpengaruh terhadap kepuasan pasien, untuk itu penelitian menyarankan agar rumah sakit terus meningkatkan mutu layanannya secara berkesinambungan sesuai prinsip-prinsip TQM, sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan optimal serta dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien.

Referensi : 51 (I 986-2001)

<hr>

Influence of TQM toward Patient Satisfaction Improvement at MMC Hospital, Jakarta, Year 2001  
The globalization era has given impact on strict competition of hospital business in Indonesia. Formerly, health services has been held by the government and social foundations, but nowadays it becomes business area. Many kinds of accommodation facilities with modern tools has been offered by hospitals this days. To hold out on that competition, hospitals should improve the quality, so that they can give the best service and can fulfil the high demands of society.

One of quality improvement efforts is through Total Quality Management (TQM). TQM is a management system which included all parts of organization on the effort of total quality improvement, and based on main principles, i.e.: put on quality as a business strategy, involved all functions and all parts (all staffs) of organization on the efforts of quality improvement, and customer satisfaction oriented. Obviously, the hospitals which had done the TQM can get high level of patient satisfaction.

MMC Hospital as one of big private hospitals in Indonesia, had studied the patient satisfaction on the year of 2000 and the survey showed that the level of patient satisfaction in MMC hospital is 90 % with description of every dimension i.e: Tangibles 90,9%, Emphaty 90,8%. Assurance 90,2%, Responsiveness 90,1% and Reliability 87,8%. After making a quality improvement by TQM, there is a patient satisfaction survey again on the year of 2001.

The objectives of the study are to get description if there is a difference between patient satisfaction of before and after TQM and to get description of every patient satisfaction dimension.

The study that had been done is a panel survey with serial cross sectional method and non equivalent group design. About 73 samples which had taken by matching sample are in-patients of MMC hospital from July until November, 2001. Analysis that had been used are Quantitative and Qualitative Analysis. The study of the year 2001 had showed that the patient satisfaction of MMC hospital is 96,4% with description of every dimension i.e.: Tangibles 97,0%, Emphaty. 96,9%, Assurance 96,7%, Responsiveness and Reliability 95,6%. t-test analysis proved that there is a significant difference between patient satisfaction of before and after TQM.

The conclusion of the study is that TQM influences patient satisfaction, so that it suggests hospitals should continuing to improve their service quality in accordance with the TQM principles so that can get the optimal patient satisfaction and can fulfil patient expectation.

References : 51 (1986-2001)