

ABSTRAK

MAGHRIZA REFINA HANA DIANTI. 2021. Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Kelas III pada Penyelenggaraan Makanan di RSUD Dr. Soedomo Kabupaten Trenggalek. Pembimbing : Maryam Razak dan Theresia Puspita

Kepuasan konsumen tidak hanya penting untuk institusi penyelenggara barang dan jasa kesehatan melainkan penting pula untuk pasien yang menggunakan institusi tersebut. Menurut Dubina et al (2009) pasien yang puas lebih cenderung untuk mengikuti pengobatan mereka, sehingga kesempatan penyembuhan penyakit akan lebih tinggi dan biaya perawatan kesehatan yang dikeluarkan akan lebih rendah. TQM mendukung untuk menambah efektifitas kinerja karyawan (Irfan dkk, 2012). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala instalasi gizi didapatkan hasil bahwa Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo beberapa tahun yang lalu pernah mengadakan survey untuk mengetahui kualitas dari makanan yang disajikan namun belum pernah melakukan survey mengenai TQM dan kepuasan konsumen, sehingga belum diketahui bagaimana pengaruh TQM terhadap kepuasan konsumen pada pasien kelas III mengenai mutu pelayanan dan produk untuk mengetahui atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau malah berlebihan melalui survey kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan TQM terhadap kepuasan konsumen pasien kelas III pada penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo.

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner penilaian TQM dan kuesioner kepuasan konsumen. Pengolahan data TQM dengan menghitung jumlah skor yang diperoleh dan dikelompokkan sesuai kriteria yaitu baik apabila total skor $\geq 80\%$, cukup $60\% - 70\%$, dan kurang $< 59\%$ sedangkan data kepuasan konsumen pada kelas III yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya diolah menggunakan metode IPA dan CSI.

Berdasarkan 80 orang pasien sebagai responden kepuasan konsumen dan tiga ahli gizi yang bekerja di bidang penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan konsumen secara

menyeluruh menggunakan CSI dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa dalam kategori sangat puas (87,32%). Hal ini berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan dengan baik dengan pencapaian hasil penerapan TQM termasuk dalam kategori baik mulai dari *Quality Planning* (92,56%), *Quality Control* (100%), *Quality Assurance* (100%), dan *Quality Improvement* (80%).

Kata Kunci: *Total Quality Management, kepuasan konsumen, instalasi gizi, penyelenggaraan makanan*