

ABSTRAK

RSAU dr. M. Salamun adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Dalam menghadapi persaingan global dengan semakin banyaknya tipe rumah sakit di Indonesia, RSAU dr. M. Salamun menerapkan *Total Quality Management* pada tahun 2005 dalam rangka memenuhi dan lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada di RSAU dr. M. Salamun. Salah satu misi yang dimiliki rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu terhadap anggota TNI/TNI AU berikut keluarganya serta masyarakat umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada RSAU dr. M. Salamun, upaya RSAU dr. M. Salamun meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap dan penerapan *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan instalasi rawat inap RSAU dr. M. Salamun.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap penerapan *Total Quality Management* pada RSAU dr. M. Salamun yang meliputi fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan berkesinambungan, dan pemberdayaan karyawan secara umum berada pada kriteria sangat baik, ini dapat dilihat dari adanya visi, misi dan komitmen rumah sakit untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan ini, RSAU dr. M. Salamun membina hubungan baik dengan pelanggan, membuat peraturan untuk mendisiplinkan semua karyawan dan memanfaatkan informasi yang diberikan pelanggan untuk dijadikan masukan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan upaya RSAU dr. M. Salamun dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap dilihat dari karakteristik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud termasuk dalam kriteria baik. Penerapan *Total Quality Management* ini diharapkan nantinya RSAU dr. M. Salamun dapat menghasilkan kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap dengan kualitas sangat baik. Walaupun sampai saat ini dari penelitian yang dilakukan bahwa kualitas jasa pelayanan pada instalasi rawat inap belum menunjukkan kualitas yang sama dengan penerapan *Total Quality Management*.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kualitas Jasa Pelayanan Instalasi Rawat Inap

ABSTRACT

RSAU dr . M. Salamun is a company engaged in the health services. In case to face the global competition with more and more types of hospitals in Indonesia, RSAU dr .M. Salamun implementing Total Quality Management in 2005 in order to meet and further improve the quality of health services in RSAU dr .M. Salamun. One of this hospital missions is organizing health services to members of the military / air force and their families as well as the general public. The purpose of this study is to investigate the application of Total Quality Management at RSAU dr .M. Salamun, efforts RSAU dr .M. Salamun to improve the quality of services in inpatient and application of Total Quality Management in improving the quality of inpatient services at RSAU dr .M. Salamun .

The research method used by author is descriptive method and study approach method. Data collection techniques do by the author is to interview, documentation and questionnaires.

From the results of research conducted by the author on the application of Total Quality Management on RSAU dr .M. Salamun which include customer focus, teamwork, continuous improvement, and employee empowerment in general are very good on the criteria, it can be seen from the vision, mission and commitment of the hospital to create customer satisfaction. In creating this customer satisfaction, RSAU dr .M. Salamun fostering good relations with customers, make rules to discipline all employees and take advantage from the information provided by customers to be used as input for hospitals to improve service quality better, so that services are provided in accordance with the wishes and needs of the customer. While efforts of RSAU dr .M. Salamun in improving the quality of services in inpatient visits of the characteristics of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible classified in good criteria. Application of Total Quality Management is expected later RSAU dr .M. Salamun can produce excellent quality of services at inpatient. Although until the research conducted, the quality of services in inpatient not show the same quality with the application of Total Quality Management .

Keywords ; Total Quality Management, Quality of Inpatient Services.