

ABSTRAK

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem manajemen mutu yang dianggap dapat membantu memperbaiki kinerja organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pada industri kesehatan, dalam hal ini Rumah Sakit, TQM diperlukan untuk meningkatkan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik mengingat Rumah Sakit sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks. Berangkat dari kenyataan tersebut maka studi ini diarahkan untuk mengkaji mengenai implementasi TQM pada pelayanan rawat inap di RS Kumalasiwi Mijen Kudus dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA).

Pendekatan IPA yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis posisi masing-masing komponen implementasi TQM. Untuk kepentingan tersebut, dilakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada direktur, kepala bidang, kepala seksi, kepala ruang, dan kepala instalasi di RS Kumalasiwi Mijen Kudus.

Hasil evaluasi IPA menunjukkan bahwa atribut pendekatan ilmiah dan atribut keterlibatan serta pemberdayaan karyawan berada pada kuadran konsentrasi disini; fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendidikan dan pelatihan dan kesatuan tujuan berada pada kuadran pertahankan; perbaikan system berkelanjutan berada pada kuadran prioritas rendah; komitmen jangka panjang, kerjasama tim, dan kebebasan yang terkendali berada pada kuadran berlebihan.

Kata Kunci: *manajemen mutu terpadu, Importance Performance Analysis*