

**PENINGKATAN KINERJA SDM BERORIENTASI KUALITAS  
Studi Kasus: Membangun Budaya Kualitas di Rumah Sakit "X"**

Johny Rusdiyanto  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Surabaya

**Abstrak**

Isu tentang manajemen kualitas semakin dipahami sebagai kebutuhan yang tidak dapat ditunda-tunda lagi. Bagi sebagian besar praktisi, upaya untuk meningkatkan kualitas baik barang atau jasa dan hubungan interrelasi dengan pelanggan sudah menjadi *distinctive competitive* (keunggulan bersaing) untuk tetap eksis dalam persaingan. Segala Program peningkatan kualitas (*Quality Improvement*) dalam organisasi tidak serta merta tercipta tanpa adanya komitmen kolektif dari seluruh SDM dan entitas yang ada dalam organisasi. Komitmen ini menjadi fondasi dasar dan acuan berperilaku SDM untuk bekerja merealisasi program peningkatan kualitas yang dicanangkan badan usaha. Guna menjaga konsistensi dari komitmen tersebut maka peran dari budaya organisasi (*Organizational Culture*) yang diformalkan akan menjadi perekat utama menjaga komitmen tersebut. Melalui Budaya Organisasi yang spesifik mengarah pada Budaya Kualitas maka proses kristalisasi nilai-nilai (*values*) yang berorientasi kualitas akan memiliki kekuatan untuk lebih eksis dalam jangka panjang dan pada akhirnya secara otomatis akan berpengaruh pada tingkat kontribusi SDM serta berakhir pada kinerja SDM. Tulisan ini secara lebih spesifik membahas upaya menciptakan budaya kualitas dengan mengambil kajian sebuah rumah sakit "X" dalam menciptakan, memelihara dan mempertahankan perilaku SDM yang telah terbentuk untuk menghasilkan kinerja yang berorientasi pada kualitas dalam melayani pelanggan

**Keywords:** manajemen kualitas, komitmen, budaya kualitas, kinerja SDM

**PENDAHULUAN**

**Dasar Pemikiran**

Kesadaran tentang pentingnya kualitas sebenarnya sudah mulai terdengar dan banyak dipelajari serta dibicarakan dalam berbagai seminar di bumi Indonesia pada awal tahun 1980 dengan masuknya konsep *Total Quality Control* dan bahkan dibuat peraturan pemerintah yang mewajibkan semua BUMN menggunakan konsep TQC yang dikelola dengan pembentukan kelompok-kelompok yang populer dengan nama Gugus Kendali Mutu. Dalam kenyataan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perbaikan kualitas kerja. Segalanya dapat dikatakan hanya "hangat-hangat tahi ayam" saja. Munculnya konsep lainnya yang berkait dengan kualitas seperti ISO 9000, *Quality Improvement*, *Quality Function Deployment* dan konsep-konsep kualitas lainnya dalam kenyataannya hanya berhasil di sedikit perusahaan saja dan yang lebih memprihatinkan masih banyak pengelola badan usaha yang sama sekali masih asing terhadap konsep-konsep tersebut. Masih banyak rumah sakit yang sudah jelas peran kontribusi terletak pada layanan kepada pasien dilakukan tidak dengan konsep kualitas layanan. Akibatnya begitu banyak terdengar ungkapan negatif