

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Rumah Sakit Umum Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu pada awalnya berdiri di Jl. A Yani (Kampung Cina) yang sekarang ditempati kantor Pos Bengkulu pada tahun 1922, kemudian pada tahun 1925 pindah ke Anggut Atas. Di daerah Ratu Agung yang sekarang menjadi Jl. Soekarno-Hatta. Dengan direktornya seorang Dokter Belanda bernama dr. Briunkop, didampingi seorang dokter dari Indonesia yang bernama dr. Assikin (Rsudmyunus.id, 2021).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1413/MENKES/SK/XII/2006 tanggal 15 Desember 2006 menjadi rumah sakit tipe B pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Propinsi Bengkulu dan pada Tanggal 29 Desember 2009 berdasarkan Sk. Gubernur No. 320 XXVII RSUD dr. M. Yunus Bengkulu ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Rsudmyunus.id, 2021).

Rumah Sakit Dr. M. Yunus Bengkulu sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di provinsi Bengkulu, telah melaksanakan berbagai upaya yang ditujukan guna membantu penyembuhan pasien yang datang berobat ke rumah sakit. Upaya tersebut meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Sesuai dengan tugas dan fungsi serta dengan memperhitungkan potensi, kendala, peluang, dan tantangan yang mungkin timbul, RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu pada tahun anggaran tahun 2015 menetapkan tujuan dalam bentuk sasaran-sasaran strategis, yang mengacu pada Rencana Strategis RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu pada tahun anggaran tahun 2015 -2019.

Berikut merupakan logo dari RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu yang tertera pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Logo RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu

Sumber: Web Rsudmyunus.id

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit tipe A dengan pelayanan berkualitas, maju, berdaya saing serta melaksanakan pendidikan dan penelitian

b. Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan prima yang profesional
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan standar RS tipe A
3. Meningkatkan kualitas SDM Rumah Sakit, kuantitas dokter spesialis dan sub spesialis
4. Memantapkan kesejahteraan tenaga medik dan non medik
5. Memberi kepastian jaminan pelayanan
6. Mengembangkan pendidikan dan penelitian

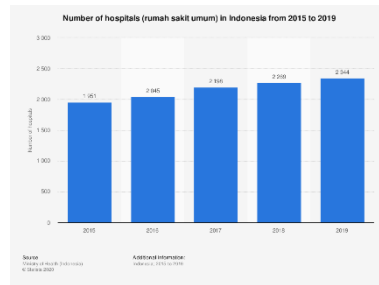
1.2 Latar Belakang Penelitian

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *coronavirus* jenis baru yaitu SARS-CoV-2 merupakan kumpulan virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus Corona atau Covid-19 jenis ini yang dapat menular ke manusia. Infeksi Covid-19 pertama kali ditemukan di kota Wuhan, Cina, pada akhir Desember 2019. Virus ini dapat menular dengan cepat sehingga dalam beberapa bulan telah menyebar hampir diseluruh dunia (Biofarma.co.id, 2021).

Sejak pandemi Covid-19 melanda di berbagai negara, kebutuhan akan pelayanan kesehatan meningkat cukup signifikan, akan tetapi mobilitas manusia yang dibatasi untuk mencegah penyebaran virus juga menghambat pelayanan kesehatan (Sarastina et al., 2021). Kondisi ini menyebabkan kebutuhan esensial menjadi terhambat terutama pada sektor pelayanan kesehatan, dimana salah satunya diterapkannya kebijakan pembatasan pelayanan kesehatan. Meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan diiringin dengan kondisi saat ini yang dimana pada sektor pelayanan kesehatan menurunnya kapasitas finansial layanan kesehatan, distribusi alat kesehatan dan obat-obatan yang terhambat, serta kebijakan pembatasan kunjungan dalam pelayanan kesehatan (Sarastina et al., 2021).

Sedangkan pelayanan kesehatan saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Saat ini banyak terdapat fasilitas kesehatan yang tersedia di sekitar masyarakat yang dimiliki oleh pemerintah maupun pihak swasta. Adapun fasilitas kesehatannya seperti puskesmas, rumah sakit umum daerah, rumah sakit swasta dan klinik. Tetapi sebagian besar masyarakat memilih rumah sakit sebagai pilihan utama untuk mendapatkan kebutuhan pelayanan kesehatan saat ini.

Rumah sakit memiliki tugas dalam melaksanakan upaya kesehatan dengan mengutamakan pemulihan penyakit dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu rumah sakit harus terus mengoptimalkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pasiennya. Banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan rumah sakit umum sebagai tempat kebutuhan layanan kesehatannya sehingga bertambahnya rumah sakit umum baru yang timbul dari tahun 2015 sampai 2019 yang dapat dilihat grafiknya di gambar 1.2.



Gambar 1.2 Grafik penambahan rumah sakit umum di Indonesia 2015-2019

Sumber: Web Statista.com

Rumah sakit sekarang ini telah berupaya memenuhi tuntutan dengan terus meningkatkan berbagai kualitas pelayanan saat ini (Deswita et al., 2021). Adapun tuntutan yang dimaksud adalah dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit, dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal dimana para pengelola rumah sakit menerapkan sistem yang lebih baik sehingga dapat tercapainya permintaan para pemakai jasa terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang lebih baik. Pemakai jasa pelayanan rumah sakit semakin cermat dalam memilih rumah sakit, dimana sudah banyak rumah sakit lainnya yang bisa dipilih pemakai jasa tersebut. Apabila rumah sakit ingin bisa menghadapi situasi daya saing yang tinggi, maka rumah sakit harus bisa memenuhi apa yang dibutuhkan para pemakai jasa.

Adanya perbedaan penilaian kualitas pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit dan pemakai jasanya. Dari pihak pemakai jasa kualitas pelayanan kesehatan yang baik dilihat dari konsistensi dalam memuaskan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif dan efisien sehingga memberikan rasa nyaman terhadap pasien (Widyawati, 2021). Sementara dari pihak rumah sakit kualitas pelayanan dilihat dari hasil kerja para pekerja medis dalam melayani dan mengobati kesehatan para pasien, dengan menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien (Sumayow et al, 2018).

Kualitas telah menjadi aspek penting bagi penyedia jasa seperti rumah sakit, dengan membangun reputasi pelayanan yang berkualitas kepada pemakai jasa agar mempertahankan kepercayaan dan loyalitas mereka (Aburayya et al., 2020). Perusahaan harus mengadopsi sebuah sistem yang dapat memenuhi tuntutan pemakai jasa. Kualitas diukur dengan keberhasilan dalam memenuhi persyaratan standar klien dalam menyelesaikan permintaannya. Sementara definisi

kualitas pelayanan menurut (Siswandi et al., 2019) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Melihat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Bengkulu yang dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat, maka peneliti memilih rumah sakit ini untuk menjadi objek penelitian. Alasan penulis memilih rumah sakit umum ini karena terdapat isu-isu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit baik dari pemerintah maupun masyarakat yang menggunakan layanan jasa kesehatan rumah sakit tersebut. Menurut wakil gubernur provinsi Bengkulu bahwa pelayanan di rumah sakit sudah cukup baik, tetapi tempat menunggu pasien harus ditata lagi dan optimalisasi layanan perlu dikelola. Tidak hanya itu masalah lainnya yaitu beberapa gedung juga perlu direhab dan maintenance nya alat yang ada perlu disiapkan (Bengkuluprov.go.id, 2021). Sementara dari pihak masyarakat atau pasien diterima keluhan dimana pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima, seperti lambatnya pelayanan misalnya administrasi berbelit- belit, ada yang karena dokter sering terlambat dalam menangani pasien dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung lainnya (Suharti, 2019).

Terdapat banyak masalah yang terjadi di pelayanan kesehatan rumah sakit. Namun untuk memperbaiki kualitas pelayanan tentu perlu adanya suatu sistem manajemen yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Cara terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management (TQM)*.

Total quality management merupakan cara pengelolaan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk serta layanan dan efisiensi produksi serta operasi layanan (Bouranta et al., 2019). Fokus TQM terletak pada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan melalui peningkatan seluruh proses sistem tersebut. Sebelum menerapkan TQM perusahaan harus mengetahui prinsip dan alat yang akan digunakan nantinya, dimanan nantinya TQM akan dilihat sebagai bagian dari budaya organisasi perusahaan tersebut.

Penerapan *Total quality management* ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara bertahap sehingga memenuhi harapan pemakai jasa dan penggunaan sumber daya yang tersedia secara efisien untuk meningkatkan hasil pelayanan (Aburayya et al., 2020). Sistem dasar dari TQM mengembangkan sistem dan perilaku organisasi untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memberi layanan yang sesuai tuntutan pelanggan. Tren global dalam menerapkan TQM dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara bertahap dan menggunakan sumber daya yang ada secara efisien untuk meningkatkan hasil pelayanan kesehatan. Keuntungan lainnya dalam menerapkan TQM yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan terhadap pasien dengan cara mengembangkan sistem yang terfokus terhadap pasien yang aman dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pasien. Rumah Sakit M Yunus Provinsi Bengkulu sudah menerapkan TQM sesuai dengan PERGUB (Peraturan Gubernur) nomor 8 tahun 2012.

Pada *total quality management* terdapat sembilan faktor yang diakui didalam penelitian Essel (2020) yaitu kepemimpinan manajemen puncak, kebijakan mutu, peran departemen kualitas, manajemen kualitas pemasok, manajemen proses, fokus pelanggan, analisis informasi kualitas, hubungan karyawan dan pelatihan.

1.3 Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan. Kualitas pelayanan dipengaruhi banyak faktor dalam kegiatan operasional perusahaan, terutama faktor penentu keberhasilan perusahaan yaitu menerapkan Total Quality Management (TQM).

Pada rumah sakit M. Yunus Provinsi Bengkulu penerapan TQM diharapkan bisa menjadikan pendukung untuk memberikan solusi dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Pada tahun 2021 Wakil Gubernur mengadakan sidak di RSUD M. Yunus Bengkulu. Dalam sidak tersebut Wakil Gubernur melihat perlu adanya penataan kembali fasilitas yang ada di RSUD M. Yunus khususnya tempat menunggu pasien selain itu untuk alat kesehatan yang lainnya diminta untuk melakukan pemeliharaan agar tetap terawat (Bengkuluprov.go.id,

2021). Hal tersebut menimbulkan pertanyaan, bagaimana cara mengatasi masalah dalam aspek pelayanan tersebut.

Adapun rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Bagaimana Pengaruh *Total Quality Management* pada Kinerja Rumah Sakit M. Yunus Provinsi Bengkulu?

Secara khusus masalah yang diteliti adalah:

1. Apakah kepemimpinan manajemen puncak berpengaruh pada kinerja rumah sakit
2. Apakah kebijakan mutu berpengaruh pada kinerja rumah sakit
3. Apakah peran departemen kualitas berpengaruh pada kinerja rumah sakit
4. Apakah manajemen kualitas pemasok berpengaruh pada kinerja rumah sakit
5. Apakah manajemen proses berpengaruh pada kinerja rumah sakit
6. Apakah fokus pelanggan berpengaruh pada kinerja rumah sakit
7. Apakah analisis informasi kualitas berpengaruh pada kinerja rumah sakit
8. Apakah hubungan karyawan berpengaruh pada kinerja rumah sakit
9. Apakah pelatihan berpengaruh pada kinerja rumah sakit

1.4 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan permasalahan yang diangkat, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan puncak terhadap kinerja rumah sakit
2. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan mutu terhadap kinerja rumah sakit
3. Untuk mengetahui pengaruh peran departemen kualitas terhadap kinerja rumah sakit
4. Untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas pemasok terhadap kinerja rumah sakit
5. Untuk mengetahui pengaruh manajemen proses terhadap kinerja rumah sakit
6. Untuk mengetahui pengaruh fokus pelanggan terhadap kinerja rumah sakit

7. Untuk mengetahui pengaruh analisis informasi kualitas terhadap kinerja rumah sakit
8. Untuk mengetahui pengaruh hubungan karyawan terhadap kinerja rumah sakit
9. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja rumah sakit

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman yang bermanfaat mengenai Pengaruh *Total Quality Management* terhadap hasil kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu.

2. Secara Praktis

a. Bagi Rumah sakit

Memberikan masukan berupa informasi dan saran kepada pihak-pihak manajemen dalam Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu.

b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi sebagai gambaran yang lebih nyata khususnya tentang kondisi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Yunus Provinsi Bengkulu.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika yang digunakan dalam penulisan ini akan dirinci satu persatu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori Pengaruh Total Quality Management terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit M yunus Provinsi Bengkulu, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini diuraikan tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan reabilitas dan teknik analisis data dan hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, menyajikan hasil penelitian, membahas analisis penelitian yang diawali dengan analisis data, menarik kesimpulan dan membandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menyajikan kesimpulan berdasarkan jawaban dari pertanyaan peneliti, yang kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.