

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penggunaan manajemen sebagai ilmu di sektor kesehatan merupakan hal yang sangat menarik untuk dibahas. Akan tetapi, penggunaan ilmu manajemen untuk dapat mengelola suatu proses atau lembaga di sektor kesehatan masih relatif belum lama dikembangkan di Indonesia. Hal ini terlihat dari perkembangan penelitian dan pendidikan manajemen di sektor kesehatan.

Pada perkembangan penduduk saat ini sangatlah berpengaruh terhadap kebutuhan pelayanan, terutama pelayanan bidang kesehatan. Menurut Kunal et al (2005) dalam beberapa tahun terakhir, ada kebutuhan yang meningkat untuk kualitas kinerja dalam organisasi kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang utama, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swadaya masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan umum atau kesehatan rujukan.

Dalam menjalankan fungsinya, Rumah Sakit diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima. Menurut Azwar (1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah

ditetapkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan penerapan manajemen berbasis kualitas melalui *Total Quality Management* atau yang lebih dikenal sebagai TQM. Namun, dalam aplikasi penerapan TQM tidak begitu sederhana. Hal ini, disebabkan TQM diterapkan secara menyeluruh, sehingga setiap lini perusahaan harus melakukan penyesuaian dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Gazperz dalam Munisu (2010) implementasi TQM memiliki dampak positif terhadap biaya produksi dan juga pendapatan. Hal serupa juga dinyatakan oleh Sohal (2003) bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara TQM dan *quality performance*, dan dari adanya peningkatan kinerja organisasi. Zhang et al (2000) juga menyimpulkan bahwa TQM merupakan suatu cara untuk manajemen bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan efektifitas perusahaan secara keseluruhan dalam mencapai suatu kelas dunia. Ini membuktikan bahwa penerapan *Quality Management System* yang tertuang dalam TQM, akan berdampak naiknya kinerja perusahaan dan memiliki nilai unggul daya saing tersendiri dari pada kompetitor yang tidak menerapkan sistem manajemen kualitas.

Salah satu upaya pelaksanaan sistem manajemen mutu terpadu dapat dilakukan dengan mengukur segala aktifitas dalam sebuah organisasi secara komprehensif untuk diketahui sejauh mana mutu organisasi tersebut. Kumpulan kriteria mutu yang disebut Kriteria Baldrige (Baldrige Criteria) dapat digunakan dalam penilaian organisasi bisnis, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Kriteria Baldrige merupakan kumpulan berbagai kriteria yang diintegrasikan berdasarkan

keunggulan dan kontinuitas yang menggambarkan mutu organisasi secara keseluruhan (Nasution, 2004). Kriteria Baldrige untuk organisasi pelayanan kesehatan (Baldrige Health Care Criteria for Performance Excellence) memperkenalkan sebuah kerangka kerja yang dapat dinilai dan membantu penyelenggara pelayanan kesehatan untuk mengukur kinerja dan membuat perencanaan dalam lingkungan yang dinamis serta penuh tantangan (2011-2012 Health Care Criteria for Performance Excellence, www.nist.gov/baldrige).

Untuk dapat memberikan gambaran mutu, Sunil C. D'Souza dan A. H. Sequeira (2011), mengatakan bahwa Kriteria Baldrige dapat mengkaji efektifitas sistem mutu yang diterapkan pada suatu organisasi *healthcare* dengan pendekatan 7 kriteria, yaitu Kepemimpinan (*leadership*), Perencanaan Strategis (*strategic planning*), Fokus Pelanggan (*customers focus*), Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan (*measurement, analysis, and knowledge management*), Fokus Pada Tim (*workforce focus*), Fokus Pada Proses (*operation fokus*), Hasil-Hasil Kinerja Organisasi (*result*). Melalui penerapan standar mutu seperti kriteria MBNQA maka kinerja bisnis rumah sakit akan meningkat dan perusahaan akan memiliki daya saing yang lebih baik dibandingkan kompetitornya. Hal ini juga didukung oleh penelitian oleh Sunil C. D'Souza dan A. H. Sequeira (2011) yang menyatakan bahwa Penerapan Kriteria dimensi Malcolm Baldrige yang ditemukan sangat berguna dalam evaluasi manajemen kualitas layanan dan kinerja dalam organisasi kesehatan. Studi ini mengidentifikasi bahwa organisasi kesehatan memiliki kinerja garis perak berdasarkan Kriteria MBNQA. Pekerjaan penelitian ini selaras dengan kualitas layanan internal dan kualitas layanan

eksternal untuk mendapatkan pandangan holistik manajemen mutu pelayanan dan kinerja dalam organisasi kesehatan.

Pada penelitian ini memfokuskan pada Rumah Sakit Islaim Surabaya Jemursari. Rumah Sakit Islam Jemursari merupakan salah satu dari 3 instansi yang dikelola oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Surabaya (YARSIS). Dua yang lainnya adalah Rumah Sakit Islam Surabaya Ahmad Yani dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Yarsis. Rumah Sakit Islam yang terletak di jalan Jemursari ini merupakan tipe rumah sakit dengan tipe B yang mulai beroperasi pada 25 Mei 2002. Rumah sakit tipe B merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran subspesialis terbatas. Dalam menjalankan bisnis RSI Jemursari telah mengimplementasikan TQM. Dalam pengembangan perbaikan manajemen kualitas layanan RSI Jemursari mulai menerapkan kriteia Malcom Baldrige. Ini merupakan upaya rumah sakit untuk meningkatkan kinerja bisnisnya, dan merupakan strategi rumah sakit untuk mencapai target rumah sakit yang bertaraf internasional, sesuai dengan visi dan misi RSI jemursari.

Peningkatan jumlah kebutuhan layanan kesehatan menjadi fokus utama RSI Jemursari untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas kinerja bisnis secara terus-menerus. Oleh karena itu RSI Jemursari berusaha dalam mewujudkan kepuasan pelanggannya dengan menciptakan suatu layanan yang sesuai dengan visi rumah sakit yaitu “Menjadi Rumah Sakit Islam Berstandar Iternasional”. Sebagai salah satu rumah sakit besar di Surabaya. Selain peningkatan jumlah layanan kesehatan, rumah sakit juga mendapatkan adanya peningkatan jumlah *complain* mengenai layanan yang diberikan. *Complain* yang

terjadi di RSI Jemursari masih terus bertambah setiap tahunnya sesuai dengan bertambah jumlah pasien yang berobat di RSI Jemursari, baik di bagian pelayanan seluruh poli, pelayanan rawat inap, maupun pelayan pasien BPJS (Agustina Ekawati Kanit Pelayanan Pelanggan). Hal ini menuntut rumah sakit untuk lebih memperhatikan mutu dari kinerja bisnis yang dimiliki. Masalah produktifitas juga menjadi perhatian karena adanya tren tak menentu, naik turunnya performa perusahaan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka RSI Jemursari perlu adanya pemeriksaan atau evaluasi ulang terhadap manajemen mutu yang diterapkan oleh Rumah Sakit Islam Jemursari. Melalui evaluasi maka rumah sakit akan mengetahui secara jelas mengenai kondisi organisasi dan pengimplementasian dari sistem manajemen kualitas terhadap keseluruhan kinerja organisasi, yang nantinya digunakan sebagai acuan untuk peningkatan produktivitas dan kinerja rumah sakit kearah yang lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka didapat rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?

2. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria perencanaan strategi memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
3. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria fokus pelanggan memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
4. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria analisis dan informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
5. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria fokus SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
6. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria manajemen proses memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
7. Apakah sistem manajemen kualitas dengan MBNQA kriteria hasil bisnis memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis RSI Jemursari Surabaya?
8. Variabel kriteria MBNQA apa saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?

1.3.Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh antara penerapan manajemen kualitas dengan kriteria MBNQA terhadap kinerja bisnis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
2. Untuk mendapatkan variabel yang berpengaruh dominan dari sistem manajemen kualitas dengan kriteria MBNQA terhadap kinerja bisnis pada Rumah Sakit Islam Jemursari.

1.4.Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan tersebut diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain :

1. Bagi RSI Jemursari Surabaya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat Memberikan bahan masukan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dan kinerja bisnis.
2. Bagi Peneliti
Sebagai media dalam menambah wawasan dan pengetahuan baru serta memberikan kesempatan untuk menerapkan teori yang di dapat pada perkuliahan di dunia kerja yang nyata.
3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan dan menjadi bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Skripsi

Secara garis besar, penelitian ini disusun dalam lima bab dengan sistematika penulisan skripsi berikut ini :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan penelitian yang kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah. Dan disamping itu, dicantumkan juga tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab 2 ini dijabarkan tentang penjelasan teori-teori tentang kinerja, kinerja bisnis, kualitas pelayanan pasien, TQM, serta MBNQA, yang melandasi pemikiran penelitian ini dan penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung dari teori-teori tersebut sehingga dapat dibentuk hipotesis dan model analisis..

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variable, definisi operasional, jenis dan

sumber data, prosedur penentuan sample, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisa yang digunakan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, termasuk sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, inovasi yang diterapkan oleh perusahaan, serta membahas hasil yang didapat dari penelitian dan selanjutnya diuraikan dengan menggunakan teknik analisis yang telah dipilih.

BAB V : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisa penelitian teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan dan didasarkan dari pembahasan dan uraian pada bab sebelumnya.