

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan yang berdaya guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit. Rumah sakit tidak hanya sekedar menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, dalam hal ini pasien. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang diperlukan, salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peran yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan memiliki tiga fungsi yaitu fungsi sosial, fungsi ekonomi dan fungsi ilmu pengetahuan teknologi. Rumah sakit bertanggungjawab memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, terjangkau dan bermutu sesuai standar dan etika profesi, sehingga dapat menjadi acuan dan informasi serta memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit adalah peran sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaku pelayanan. Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan masyarakat, berfungsi melayani masyarakat secara luas dalam bentuk jasa. Untuk mencapai sasaran

yang diinginkan manajemen, rumah sakit menuntut pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Pasien yang datang baik untuk pelayanan rawat inap ataupun rawat jalan akan memberikan respon yang positif terhadap pelayanan pegawai yang baik, sehingga mampu meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Rumah Sakit Syamrabu merupakan satu-satunya RSUD pemerintah yang berada di Kabupaten Bangkalan. Jumlah penduduk sekitar 1.154.827 jiwa menurut BPS tahun 2011, dapat dikategorikan padat untuk ukuran sebuah kabupaten yang berada di kepulauan. Tingkat kepadatan penduduk tersebut tidak didukung dengan tingkat kesehatan yang sebanding. Alur keluar masuk pasien yang berada di Rumah Sakit Syamrabu menjadi padat, maka dari itu diperlukan tenaga kerja yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Mulai dari tenaga medis dan tenaga paramedis serta tenaga kerja bagian administrasi. Seluruh tenaga kerja dituntut mampu bekerja secara optimal guna melayani masyarakat Bangkalan dengan baik.

Struktur Organisasi dan sistem manajemen pemerintahan khususnya Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan telah mengalami perubahan, masalah yang ditemui adalah manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), pembangunan fisik yang masih berjalan, pelayanan yang kurang optimal, ketidakluwesannya, fasilitas yang kurang memadai, komunikasi informasi yang tidak akurat, serta tidak efisien. Melalui sistem manajemen diharapkan Rumah Sakit mampu memainkan peranan dalam membuka peluang memajukan Rumah Sakit dengan adanya penerapan *Total Quality Management* (TQM) diharapkan pegawai Rumah Sakit memiliki etos kerja dan disiplin kerja yang tinggi, sehingga pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja yang optimal dan mampu memenuhi

harapan dan keinginan masyarakat, terciptanya Pemerintahan yang baik, bersih, jujur, dan berwibawa.

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan yang melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan *Total Quality Management* ini juga tidak lepas dari penilaian kinerja pegawai, oleh karena itu organisasi membutuhkan sebuah sistem manajemen untuk memotivasi perilaku pegawai dengan berbagai cara yang memaksimalkan kesejahteraan organisasi dan pegawai.

Total Quality Management (TQM) juga merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. *Total Quality Management* (TQM) diakui sebagai pendekatan manajemen yang dapat memperbaiki kinerja suatu organisasi. *Total Quality Management* sangat penting karena merupakan strategi kunci untuk memelihara keunggulan kompetitif dan merupakan cara organisasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja secara keseluruhan.

Penerapan konsep *Total Quality Management* yang merupakan konsep memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Dasar pemikiran perlunya *Total Quality Management* sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan kualitas yang terbaik. Untuk menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan.

Sistem Manajemen mutu ISO (International Organization for Standardization) di Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan menggunakan ISO 9001 dan sudah berjalan secara efektif dan efisien. ISO di Rumah Sakit mengacu pada prosedur tetap (PROTAP) namun pada saat ini proses ISO masih terfokus pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan rawat inap (IRNA). Proses ISO akan di audit ulang pada tahun 2015 oleh pihak Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan. Perkembangan ISO di Rumah sakit Syamrabu Bangkalan semakin tahunnya sudah berjalan dengan efektif sesuai yang diinginkan. ISO yang diterapkan di Rumah Sakit sesuai dengan apa yang ditulis itu yang diterapkan dan sebaliknya apa yang diterapkan itu yang ditulis oleh pihak Rumah sakit itu sendiri.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai dalam mencapai kinerja organisasi, maka perlu dikaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk menunjang keberhasilan rumah sakit di kemudian hari. Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia yang mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Untuk dapat membentuk sosok aparatur pemerintah yang baik, dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pegawai, diperlukan sistem manajemen yang maksimal untuk pencapaian tujuan organisasi.

Permasalahan Kinerja Pegawai dan Manajemen SDM merupakan permasalahan mendasar yang dijumpai dalam manajemen rumah sakit Syamrabu Bangkalan. Manajemen Rumah Sakit harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan adanya permasalahan tersebut, setelah pihak manajemen Rumah Sakit mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi permasalahan Kinerja Pegawai dan Manajemen SDM tersebut sehingga berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang maksimal, maka diharapkan mampu

mengambil kebijakan - kebijakan yang dianggap perlu guna meningkatkan kinerja pegawai sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan.

Sesuai dengan pengalaman yang saya alami, pada saat keluarga saya harus menjalani rawat inap di Rumah Sakit Syamrabu untuk yang ke 3 kalinya, saya merasa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kurang maksimal. Jumlah ruang rawat inap di Rumah Sakit Syamrabu yang cukup banyak, tetapi masih terdapat permasalahan yaitu kinerjanya. Saya merasa ada permainan dari pihak pegawai Rumah Sakit yang diberikan dinilai kurang, mulai dari sulitnya memperoleh ruang rawat inap yang sebetulnya masih banyak namun pihak Rumah Sakit menutupi sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan ruang untuk menjalani rawat inap di RSUD Syamrabu Bangkalan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan pengalaman saya seperti yang telah diuraikan di atas, maka saya merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul : **"Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Pegawai RSUD Syamrabu Bangkalan "**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari Fokus pada pengguna (X_1), Respek terhadap setiap orang (X_2), Manajemen berdasarkan fakta (X_3), Perbaikan berkesinambungan (X_4) secara simultan terhadap kinerja pegawai RSUD Syamrabu Bangkalan?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *Total Quality management* (TQM) yang terdiri dari dari Fokus pada pengguna (X_1), Respek terhadap setiap orang

(X₂), Manajemen berdasarkan fakta (X₃), Perbaikan berkesinambungan (X₄) secara parsial terhadap kinerja pegawai RSUD Syamrabu Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari variabel Fokus pada pengguna (X₁), Respek terhadap setiap orang (X₂), Manajemen berdasarkan Fakta (X₃), dan Perbaikan berkesinambungan (X₄) secara simultan terhadap kinerja pegawai RSUD Syamrabu Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Total Quality management* (TQM) yang terdiri dari variabel Fokus pada pengguna (X₁), Respek terhadap setiap orang (X₂), Manajemen berdasarkan Fakta (X₃), dan Perbaikan berkesinambungan (X₄) secara parsial terhadap kinerja Pegawai RSUD Syamrabu Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
Untuk menambah wawasan penulis wawasan penulis tentang hal baru dalam manajemen sumber daya manusia
2. Bagi Akademis
Menambah masukan tentang pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja pegawai dan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya tentang *Total Quality Management* (TQM).

3. Bagi RSUD Syamrabu Bangkalan

Untuk menjadi masukan bagi instansi pemerintah khususnya pegawai Rumah Sakit Syamrabu Bangkalan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai Refrensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih jauh mengenai pengaruh penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja pegawai.