

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan faktor fundamental yang harus dibangun oleh setiap negara. Indonesia bahkan menetapkan kesehatan sebagai hak asasi manusia seperti yang tercantum dalam Undang- Undang Dasar 1945 pasal 8 yang telah diamandemen yang berbunyi setiap penduduk berhak atas pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis, bergantung pada sistem ekonomi serta kemauan politik pemerintahan suatu negara. Suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum dan perundangan, politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Dengan demikian rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta.

Keberadaan sebuah rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga rumah sakit di dalam melayani kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Karena masyarakat membutuhkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit dan rumah sakit menjual jasa terhadap masyarakat, maka hal ini akan menimbulkan persaingan antar rumah sakit dengan rumah sakit yang lain.

Pada era globalisasi dewasa ini ketatnya persaingan terjadi bukan hanya pada tataran organisasi kerja. Tetapi globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global

adalah dengan menghasilkan suatu produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.<sup>1</sup>

Agar sebuah perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan harus mampu melakukan kinerja lebih baik dalam rangka menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas tinggi. Perusahaan dapat unggul dalam persaingan global yaitu dengan kualitas (*quality*).<sup>2</sup> Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.<sup>3</sup> Persaingan perusahaan-perusahaan jasa sekarang ini sudah tidak terhindarkan lagi, terutama persaingan kualitas layanan antar rumah sakit. Banyaknya rumah sakit yang didukung dengan modal besar hadir dengan menampilkan fasilitas gedung, alat kesehatan dan fasilitas penunjang medis yang luar biasa disertai dengan bentuk layanan lain yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggannya.

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan berupa produk maupun jasa. Rumah Sakit Islam Purwodadi, merupakan satu-satunya rumah sakit Islam yang berada di Purwodadi. Rumah Sakit Islam Purwodadi didirikan oleh yayasan Waqaf Ukhuwah Islamiyah Kabupaten Grobogan pada tahun 2010 di Kecamatan Purwodadi sebagai bentuk partisipasi dari Yayasan Waqaf Islamiyah untuk mengatasi problem sosial, keagamaan, dan kesehatan bagi masyarakat. Dari

---

<sup>1</sup> Kuart Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 87.

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 88

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2004, hlm. 51

tahun pertamanya didirikan yaitu pada tahun 2010, sampai dengan akhir tahun 2013 Rumah Sakit Islam Purwodadi sudah mengalami perubahan yang signifikan baik sektor fisik maupun non fisik, serta peningkatan kualitas perusahaan. Bahkan Rumah Sakit Islam ini dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pelanggan dibantu oleh para tenaga kerja medis spesialis bedah, dalam, kandungan, anak, syaraf, THT, dan mata. Dan memiliki pelayanan kesehatan unggulan yaitu Obgyn dan bedah tulang yang belum dimiliki oleh rumah sakit yayasan kristen yang lebih dulu berdiri di Purwodadi. Selain pelayanan medis yang unggul, Rumah Sakit Islam Purwodadi merupakan rumah sakit yang menerapkan prinsip- prinsip syariah dalam pengelolaannya, salah satunya terbukti dengan rekrutmen karyawan yang salah satu syaratnya mewajibkan calon pegawai medis maupun non medis bisa membaca Al Qur'an dengan baik. Dengan kepercayaan konsumen terhadap RSI Purwodadi maka pada 4 tahun terakhir, Rumah Sakit Islam Purwodadi mengalami kenaikan jumlah pasien, hal ini dijelaskan pada tabel 1.1

Tabel 1.1

## Data Jumlah Pasien Rumah Sakit Islam Purwodadi

No.	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2010	4963
2.	2011	5006
3.	2012	5316
4.	2013	5690

Sumber: Data Rumah Sakit Islam Purwodadi, 2013

Pada tabel 1.1 menyatakan bahwa Rumah Sakit Islam Purwodadi, sebagai rumah sakit yang tergolong baru didirikan sudah dipercaya dan dianggap berkualitas oleh para pelanggannya, yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah pasien dari tahun 2010 sampai 2013 yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan yang signifikan.

Untuk menghasilkan kualitas produk dan jasa perusahaan terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen- komponen tersebut secara berkesinambungan dengan menerapkan manajemen kualitas terpadu (*total quality management*).<sup>4</sup> Merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus pada produk , jasa, manusia, proses lingkungan.<sup>5</sup> Dengan perbaikan kualitas, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingan dan dengan posisi yang lebih baik akan meningkatkan pangsa pasar serta menjamin harga lebih tinggi. Hal ini akan memberikan penghasilan lebih tinggi dan secara otomatis laba diperoleh semakin meningkat. Upaya perbaikan kualitas akan menghasilkan peningkatan keluaran (out put) yang bebas dari kerusakan atau mengurangi produk cacat. Berkurangnya produk cacat berarti berkurang pula biaya- biaya produksi yang dikeluarkan perusahaan sehingga akan diperoleh laba semakin besar.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2003, hlm. 6

<sup>5</sup> [http://id.m.wikipedia.org/wiki/manajemen\\_kualitas\\_total](http://id.m.wikipedia.org/wiki/manajemen_kualitas_total) diakses pada 11 november 2015

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Op. Cit*, hlm.90

Manajemen kualitas terpadu (TQM)<sup>7</sup> adalah konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh pengelola perusahaan untuk memenuhi keinginan atau kepuasan pelanggan secara konsisten.<sup>8</sup> Dalam TQM tidak hanya manajemen yang bertanggung jawab dalam memenuhi keinginan pelanggan, tetapi juga peran aktif seluruh anggota untuk memperbaiki mutu produk atau jasa yang dihasilkannya.<sup>9</sup>

Tujuan dari manajemen kualitas terpadu adalah untuk membentuk organisasi atau perusahaan yang didalamnya terdapat orang-orang yang terbaik dan ahli dibidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan juga pemberdayaan karyawan dan kebijakan yang memberikan mereka kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya dan memiliki keterampilan untuk memecah masalah tersebut. Pencapaian mutu dalam pelayanan tergantung pada pemahaman, pengaruh, arahan, dan faktor-faktor manusia dalam pelayanan. Kesalahan manusia baik besar maupun kecil adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah disatu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain.<sup>10</sup> Pelayanan Rumah Sakit Islam harus mengacu terhadap prinsip-prinsip atau dikenal dengan pelayanan islami.

Pelayanan islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medis dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Islam telah mengajarkan praktek hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama

---

<sup>7</sup> *Total Quality Manajemen = TQM* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

<sup>8</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, edisi 2, hal. 408

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 409

<sup>10</sup> Santoeso Soeroso, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit suatu pendekatan sistem*, Jakarta: EGS, 2003, hlm.106

manusia dalam suatu ajaran akhlak, akhlak harus mengandung unsur aqidah. Profesi dokter, dan perawat bagi umat Islam diyakini suatu profesi yang bernilai ibadah, mengabdikan kepada manusia, dan mementingkan kesehatan masyarakat dan kelompok.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna manfaatnya. Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien bisa loyal pada jasa yang diberi serta akan mampu menarik pelanggan baru untuk mencobanya. Pelanggan merupakan suatu faktor penting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Maka dari itu, bagi manajemen rumah sakit, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal utama. Untuk manajemen perlu mendapatkan masukan dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan, dengan cara berkomunikasi dengan konsumen dalam hal ini pasien. Pasien yang puas merupakan aspek yang sangat berharga, karena pasien yang puas akan terus menggunakan jasa pilihannya, sebaliknya jika pasien merasa tidak puas dengan kualitas dan pelayanan rumah sakit maka pasien akan memberitahukan pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan konsumen (pasien), perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak serta kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Dari uraian diatas, maka melalui tulisan ini penulis ingin melakukan penelitian tentang “*ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS TERPADU DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PELAYANAN ISLAMI DAN KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWODADI*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a Apakah ada pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan islami Rumah Sakit Islam Purwodadi?
- b Apakah ada pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi?
- c Apakah ada pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi?

## 1.3 Manfaat dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan bisa diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- a Bagi tempat penelitian, yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep kualitas bagi pasien. Untuk membantu manajemen mengembangkan indikator kualitas pelayanan yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator- indikator yang kurang menarik bagi pasien.

- b Bagi umum, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bentuk penerapan kualitas manajemen dalam pelayanan pada perusahaan.
- c Bagi peneliti, memberikan pengetahuan pada penulis tentang implementasi manajemen kualitas total terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Purwodadi. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah- masalah yang ada dimasyarakat sebelum terjun didunia kerja.

#### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a Untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kinerja pelayanan islami Rumah Sakit Islam Purwodadi.
- b Untuk mengetahui pengaruh manajemen kualitas terpadu terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi
- c Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan Islami terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Islam Purwodadi

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

- BAB I** : Pendahuluan, bab ini berisikan urian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan
- BAB II** : Tinjauan pustaka, bab ini membahas tentang landasan teoritik

manajemen kualitas terpadu, kinerja Islami, pelayanan Islami, kerangka pikir teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode penelitian, bab ini menguraikan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variabel dan definisi operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB IV : Analisis dan pembahasan, bab ini berisikan deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V : Penutup, bab ini berisikan kesimpulan dan saran.