

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat Indonesia. Semakin meningkatnya taraf hidup masyarakat sehari-hari, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan pada rumah sakit. Hal tersebut menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya mutu pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Masinambow & Karuntu, 2019). Pada pandemi COVID-19 saat ini menyebabkan masyarakat perlu mengurangi aktivitas di luar ruangan yang tentunya berdampak pada perekonomian pedagang, kegiatan produksi barang dan jasa, pemutusan hubungan kerja secara massal dan sulitnya mendapat pekerjaan. Seluruh masalah ini tentu sangat menghambat dan berdampak pada pertumbuhan ekonomi. Menurut Rahmadia *et al.*, (2020), sejak kemunculannya pada Desember 2019, pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang sangat serius pada hampir semua aspek kehidupan manusia di Bumi, terutama di bidang ekonomi. Dalam hal ini, sektor pelayanan Kesehatan yang juga ikut terdampak situasi pandemi harus siap menyesuaikan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan dengan protokol pencegahan COVID-19 di setiap pelayanan kesehatan sehari-hari untuk mencegah penyebaran COVID-19, termasuk pasien, staf dan lingkungan Rumah Sakit. Rumah Sakit

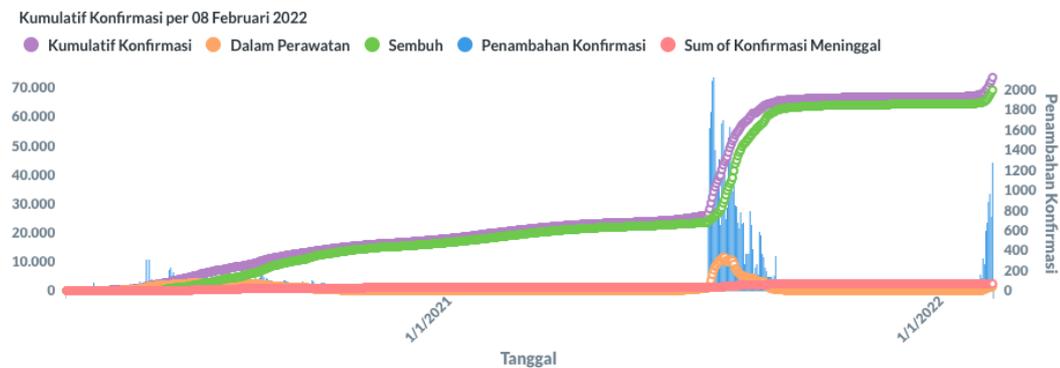
adalah intitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Kewajiban Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, standar pelayanan rumah sakit diterapkan dengan memperhatikan standar profesi, standar pelayanan masing-masing tenaga kesehatan, standar prosedur operasional, kode etik profesi dan kode etik Rumah Sakit (Permenkes, 2018).

Perlunya penerapan prosedur kesehatan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era normal baru. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang efisien dan efektif yang memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien, serta diberikan sesuai dengan etika, standar pelayanan kesehatan, dan perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga tercapai derajat kesehatan yang terbaik (Irwan, 2017). Selama pandemi COVID-19, banyak kondisi pasien yang terus memburuk sehingga menyebabkan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan medis melebihi kapasitas tempat tidur yang tersedia. Rumah sakit yang berkualitas akan sangat tergantung pada sumber daya yang tersedia di rumah sakit tersebut, seperti kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter, perawat, dan karyawan, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

Meningkatnya jumlah pasien COVID-19 di Indonesia mengakibatkan penuhnya rumah sakit dan tenaga kesehatan yang mulai kewalahan dengan jumlah pasien yang terus bertambah dari hari ke hari sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Lonjakan pasien COVID-19 di Indonesia semakin meningkat, mengakibatkan tingginya kunjungan pasien COVID-19 di

setiap rumah sakit serta meningkatnya keterisian tempat tidur rumah sakit atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) (Amanullah, 2020). Dampak lonjakan pasien COVID-19 di rasakan oleh banyak rumah sakit di Indonesia (Kusumawati, Dwianto, & Nurmalia, 2021), seperti keterisian sejumlah rumah sakit rujukan COVID-19 di Surabaya dan Jawa Timur membeludak. Banyak pasien bahkan harus menunggu di IGD dan belum mendapatkan ruang perawatan. Rumah Sakit Rujukan COVID-19 di Jawa Timur kini sebanyak 145 unit dan di kota Surabaya sendiri terdapat 59 unit rumah sakit rujukan COVID-19, salah satunya RS. Paru Surabaya yang sekarang menjadi RSUD Husada Prima Surabaya menyediakan 60 bed.



Gambar 1. Statistik Kumulatif Konfirmasi 8 Februari 2022

Sumber: <https://lawancovid-19.surabaya.go.id/visualisasi/graph>

Pelayanan Rawat Inap yaitu pelayanan kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat terus menerus. Rumah sakit yang berkualitas harus mampu memahami harapan dan maksud pasien, karena pasien berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Di beberapa rumah sakit, masih terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pengalaman secara nyata kualitas pelayanan rumah sakit. Suatu

perusahaan agar dapat bertahan dalam lingkungan persaingan yang sangat ketat karena COVID-19 ini, perusahaan seperti rumah sakit harus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjadikan kualitas sebagai prioritas utama dalam memberikan pelayanan, karena kualitas telah menjadi prioritas utama bagi banyak perusahaan di seluruh dunia untuk mencapai tujuan dan sasarannya.

Cara rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka perlu adanya peningkatan pelayanan di semua bidang secara terpadu, terencana, serta baik, sehingga diperlukan konsep manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM). Konsep *Total Quality Management* (TQM) merupakan pendekatan berorientasi pelanggan yang memperkenalkan perubahan manajemen yang sistematis dan perbaikan terus menerus, yang cocok untuk memenuhi kebutuhan mutu pelanggan, yang sederhananya produk yang bermutu kalau dapat memuaskan pelanggannya (Kafidzin, 2016). Penelitian mengenai penerapan Teknik *Total Quality Management* (TQM) yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi salah satu topik yang menarik, karena *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Teknik penerapan *Total Quality Management* (TQM) juga telah diakui dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen, kepuasan karyawan dan produktivitas (Wollner, 1992). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berhubungan erat kaitannya dengan kualitas, *Total Quality Management* (TQM) meletakkan landasan untuk manajemen kualitas dan merupakan alternatif untuk memastikan kepuasan pelanggan. *Total Quality Management* (TQM) menyediakan struktur dan alat untuk manajemen kualitas sehingga perusahaan dapat terus bekerja di bidang kualitas di seluruh aspek. Konsep kualitas dan biaya kualitas yang wajar

yang berorientasi pada kepuasan pelanggan secara terpadu harus ditetapkan sebagai salah satu tujuan utama implementasi bisnis dan produk, rencana pemasaran dan pengukuran kinerja yang utama dan pengukuran prestasi dari pemasaran, perekrutan, produksi, hubungan industrial, dan fungsi pelayanan dari perusahaan. *Total Quality Management (TQM)* memiliki 10 dimensi yang dapat dilihat sebagai tolak ukur atau dasar dari keberhasilan implementasinya di Rumah Sakit, yaitu:

- a. Fokus pada pasien
- b. Obsesi terhadap kualitas
- c. Pendekatan ilmiah
- d. Komitmen jangka panjang
- e. Kerja sama tim
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- g. Pendidikan dan pelatihan
- h. Kebebasan yang terkendali
- i. Kesatuan tujuan
- j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Pada era COVID-19 terdapat lonjakan pasien yang berobat dan rawat inap di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan mempercepat kesembuhan pasien serta untuk mengurangi angka penyebaran COVID-19 yang terjadi di masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Husada Prima Surabaya terdapat perubahan dari masa sebelum COVID-19 dan di tengah masa pandemi COVID-19. Penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya. Oleh karena itu peneliti memiliki ketertarikan untuk mengangkat ke dalam penelitian yang berjudul:

“PENGARUH PENERAPAN MANAJEMEN MUTU TERPADU (TQM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TENGAH MASA PANDEMI COVID-19 PADA RSUD HUSADA PRIMA SURABAYA”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah fokus pada pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya?
- b. Apakah obsesi terhadap kualitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya?
- c. Apakah perbaikan sistem berkesinambungan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya?
- d. Apakah Pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, sebagai berikut :

- a. Untuk menguji dan mengetahui penerapan fokus pada pasien terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya.
- b. Untuk menguji dan mengetahui penerapan obsesi terhadap kualitas terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya.

- c. Untuk menguji dan mengetahui penerapan perbaikan sistem berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya.
- d. Untuk menguji dan mengetahui penerapan Pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19 pada RSUD Husada Prima Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Untuk Penulis : Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan tentang analisis penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19
 - 2) Untuk Universitas : Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan dijadikan bahan informasi bagi mahasiswa yang akan meneliti permasalahan yang serupa.
- b. Manfaat Praktis
 - 3) Untuk Instansi : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada RSUD Husada Prima Surabaya mengenai analisis penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19
 - 4) Untuk Pembaca : Memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak yang terkait dan berkepentingan dengan masalah yang diteliti. Serta dapat menambah referensi yang dapat dijadikan sumber informasi yang

berkaitan dengan analisis penerapan manajemen mutu terpadu (TQM)
terhadap kualitas pelayanan di tengah masa pandemi COVID-19