

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pelayanan kesehatan merupakan sektor penting yang sangat berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat. Industri kesehatan telah meningkat secara substansial dalam beberapa tahun terakhir. Banyak alasan yang membuat pertumbuhan *industri pelayanan kesehatan* ini meningkat, misalnya disebabkan oleh peningkatan jumlah penyakit kronis yang lebih tinggi, kelebihan penduduk, peningkatan populasi lanjut usia dan kurangnya pilihan gaya hidup sehat (He and Mellor, 2022).

Industri perawatan kesehatan, seperti pada banyak bidang industri lainnya, telah dipengaruhi oleh persaingan lokal dan internasional yang mengalami peningkatan dalam beberapa dekade terakhir (Gonzalez, 2019). Salah satu industri pelayanan kesehatan yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit (RS) (Kementerian kesehatan RI, 2022)

Rumah Sakit merupakan ujung tombak upaya kesehatan (baik upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan perorangan. Upaya seperti kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk pencegahan, menyembuhkan penyakit, mengurangi penderitaan akibat penyakit serta pemulihan kesehatan, semua itu merupakan kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Semuanya merupakan prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari para pengguna jasa pelayanan kesehatan dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya (Permenkes, 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 tahun 2014 menyebutkan dalam pasal 1 Rumah Sakit yang disebut adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat Lanjutan, dengan lebih

mengutamakan upaya kuratif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Menurut Trihono (2018), Rumah Sakit merupakan unit pelaksana teknis (UPTD) Dinas Kesehatan kabupaten/kota, yang berperan dalam menyelenggarakan sebagian dari tugas teknik operasional Dinas Kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, dengan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemajuan, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal

Sebagai unit pelaksana di tingkat masyarakat, Rumah Sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit, adalah untuk memantau perkembangan kesehatan masyarakat. Petugas Rumah Sakit yang terkait, harus lebih peduli lagi terhadap kesehatan masyarakat hingga kepada masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat.

Banyak faktor yang menjadi tantangan penyebab belum memadainya mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit seperti masalah kepatuhan terhadap standar pelayanan, tenaga kesehatan, lamanya pelayanan yang diberikan. Tingkat pengetahuan masyarakat, serta kemiskinan. Serta adanya kekurangan Rumah Sakit di mata masyarakat yaitu adanya citra pelayanan yang buruk khususnya menyangkut kualitas, di mana image di kalangan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tidak memberikan mutu yang baik seolah-olah fasilitas di hanya diperuntukkan bagi kelas bawah dengan pelayanan kesehatan, obat serta peralatan yang seadanya (Kebijakan Menteri Kesehatan nomor 43 Tahun 2019).

Salah satu Rumah sakit yang ada diwilayah kerja Dinas Kesehatan Jambi adalah Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin, Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin ini menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik

promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 23 Juni 2022 diketahui bahwa jumlah kunjungan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan. Penurunan ini disebabkan oleh banyaknya pasien atau pengunjung yang mengeluh karena merasa mutu pelayanan Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin masih rendah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa mutu pelayanan di Muara Delang masih rendah sehingga peneliti merumuskan masalah yaitu : “apakah strategi TQM berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin ?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh strategi TQM terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan (*Customer foccused*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan secara keseluruhan (*Total employee involvement*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh **pemusatan perhatian pada proses** (*Process-centered*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh **sistem yang terintegrasi** (*Integrated system*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.

- 5) Untuk menganalisis pengaruh **pendekatan strategis dan sistematis** (*Strategy and systematic approach*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh **peningkatan yang berkesinambungan** (*Continual improvement*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 7) Untuk menganalisis pengaruh **keputusan berdasarkan fakta** (*Fact-based decision making*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin
- 8) Untuk menganalisis pengaruh **komunikasi** (*Communications*) terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.
- 9) Menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai informasi bagi instansi Pemerintahan yang bertanggung jawab khususnya pada instansi terkait baik pemerintah maupun swasta dan sebagai bahan advokasi untuk menentukan kebijakan program manajemen khususnya instansi Dinas Kesehatan dan SKPD terkait di jajaran pemerintah, maupun lintas sektor terkait.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lainnya dalam pengembangan program.
3. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah berpikir penulis tentang pengaruh manajemen terhadap mutu layanan di Rumah Sakit Andimas Kabupaten Merangin.