

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi yang unik dan kompleks dan mempunyai sifat serta ciri dan fungsi khusus karena di dalamnya terdapat berbagai macam profesi yang terlibat untuk menghasilkan produk jasa pelayanan medis maka dalam perkembangannya baik ilmu dan teknologi harus dapat melihat berbagai aspek yang dapat mempengaruhi organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan (Bunga, 2019).

Pada rumah sakit terdapat layanan 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. 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) (Prenal dkk, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal penting dalam organisasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Khaliza, 2018). Mutu pelayanan kesehatan bukan hanya di tinjau dari sudut pandang aspek teknis medis saja, tetapi juga sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Penjaminan mutu pelayanan kesehatan merupakan upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang diperlukan agar mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati (Fitriarini, 2015). Istilah jaminan mutu layanan kesehatan ini mencakup semua kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu seperti diperlukannya *Total Quality Management* (TQM) atau manajemen mutu terpadu, *continous quality improvement* atau peningkatan mutu berkesinambungan dan *quality management* atau manajemen mutu (Khaliza, 2018).

Salah satu cara yang terbaik untuk melakukan upaya perbaikan yang berkesinambungan, yaitu dengan menerapkan *Total Quality Management* (TQM) (David dkk, 2018).

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 atau jasa yang bermutu kalau dapat memuaskan pelanggannya (Kafidzin, 2016). *Total Quality Management* (TQM) juga didefinisikan sebagai sebuah filosofi manajemen holistik yang mengupayakan perbaikan secara terus menerus dalam semua fungsi organisasi dan dapat dicapai jika konsep kualitas total digunakan dari perolehan sumber daya ke layanan pelanggan setelah penjualan (Chiguvi, 2016).

Larina (2015) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* (TQM) memungkinkan untuk memprediksi prospek di masa depan, kemudian memecahkan masalah yang mungkin terjadi, dan menemukan cara untuk mencapainya (Larina, 2015). *Total Quality Management* (TQM) menurut Ejionueme (2015) adalah sebuah filosofi manajemen dan praktik yang bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan material dari setiap organisasi dengan cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi sehingga dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), tujuan akhir sebuah organisasi adalah suatu sistem perbaikan terus menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan (Ejionueme, 2015).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai badan yang menyelenggarakan JKN dibentuk oleh pemerintah untuk menanggulangi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2013 dan mulai aktif beroperasi pada tanggal 1 Januari tahun 2014. Landasan hukum lain penyelenggaraan BPJS Kesehatan dari UUD 1945, kemudian Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS, 2017)

BPJS Kesehatan dibentuk sebagai lembaga layanan jasa perlu mengutamakan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan yaitu peserta BPJS Kesehatan. Pembiayaan kesehatan merupakan bagian terpenting implementasi JKN yang diselenggarakan di rumah sakit oleh BPJS melalui pengajuan klaim. Dengan sistem pengembangan mutu yang diterapkan BPJS Kesehatan sesuai dengan ISO 9001 menandakan bahwa BPJS Kesehatan sudah menerapkan strategi TQM. Sistem pengembangan mutu yang sesuai dengan ISO 9001 dapat menjadi acuan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan (Mutia, 2016).

Pasien yang merasa senang akan merasa puas dan memberikan manfaat spesifik bagi rumah sakit seperti pasien lebih mematuhi saran dokter dalam pengobatan, memperpendek masa penyembuhan, dan meningkatkan kesehatan secara umum (Fandy & Gregorius, 2016). Namun pasien yang merasa kecewa akan merasa tidak puas dan akan menimbulkan perilaku complain,

dan tidak loyal. Pendekatan yang efektif dan praktis serta banyak diadopsi oleh berbagai rumah sakit untuk memberikan layanan yang berkualitas melalui pendekatan *Total Quality Management* (TQM) dan peningkatan kinerja operasional (Yang, 2018).

Penelitian tentang *Total Quality Management* (TQM) sudah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti penelitian yang dilakukan Preal dkk, (2018) dengan judul analisis penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kualitas penanganan pasien RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara, hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pasien, Obsesi terhadap kualitas, perbaikan system secara berkesinambungan, serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien pada RSUD Maria Walanda Maramis Minahasa Utara. Pendidikan dan Pelatihan, dan Obsesi terhadap kualitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas penanganan pasien. Sedangkan Fokus pada pasien, dan Perbaikan sistem secara berkesinambungan, tidak berpengaruh terhadap Kualitas penanganan pasien. Sebaiknya para karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Prenal dkk, 2018)

Penelitian yang sama juga dilakukan Rohmand, (2016) dengan judul analisis *Total Quality Management* (TQM) pelayanan rawat inap di RS Kumalasiwi Mijen Kudus, Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan pada komponen-komponen *Total Quality Management* (TQM) menunjukkan bahwa terdapat beberapa komponen yang perlu diperbaiki dan perlu ditingkatkan pelaksanaannya, agar pelayanan terhadap pasien bias lebih baik dan optimal serta kepuasan pasien bias meningkat. Ada dua komponen yang berada pada kategori konsentrasi disini yaitu komponen pendekatan ilmiah, dan komponen keterlibatan serta pemberdayaan karyawan yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan kinerja pelaksanaannya. Sedangkan pada kategori pertahankan ada komponen obsesi pada kualitas, yang perlu dievaluasi dan terus dimonitor lagi pelaksanaannya Temuan ini memberikan arahan bagi manajemen RS Kumalasiwi Mijen Kudus dalam mengalokasikan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan implementasi *Total Quality Management* (TQM) agar dapat lebih memenuhi harapan/target yang telah ditetapkan.

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Analisis implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap pasien rawat inap BPJS di RSU Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi *Total Quality Management* (TQM) terhadap pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis hubungan implementasi *Total Quality Management* (TQM) melalui fokus pada pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis hubungan implementasi *Total Quality Management* (TQM) melalui kerjasama tim terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk menganalisis hubungan implementasi *Total Quality Management* (TQM) melalui perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk menganalisis hubungan implementasi *Total Quality Management* (TQM) melalui Pendidikan dan Pelatihan terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap pasien rawat inap BPJS di RSUD Royal Prima Medan.

2. Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini Sebagai bahan masukan serta saran yang mungkin bermanfaat bagi Rumah Sakit Royal Prima Medan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti lain yang berminat terhadap judul penulis di masa akan datang.