

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perbedaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit di Indonesia menjadikan banyak pasien berbondong-bondong ke luar negeri misalnya ke rumah sakit di Singapura, Malaysia, dan Tiongkok. Perdagangan bebas dan globalisasi telah mendorong persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis termasuk rumah sakit sebagai penghasil jasa kesehatan. Perbaikan kualitas layanan akan menghasilkan peningkatan kepuasan pasien dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan rumah sakit sebagai badan usaha. Tidak terlepas dari hal tersebut kualitas tenaga medis juga menjadi salah satu faktor penentu kualitas pelayanan. Banyak pasien di Indonesia yang pergi berobat ke luar negeri karena beranggapan kualitas tenaga medis di luar negeri lebih baik dibandingkan dengan yang ada di negaranya sendiri. Ini tentu memunculkan pertanyaan mengenai peran tenaga medis di Indonesia terhadap perkembangan wisata medis, ditambah tuntutan menghadapi persaingan dari era pasar bebas ASEAN yang kini sudah berlangsung. Perilaku sebagian anggota masyarakat berobat ke luar negeri membuat devisa Negara ikut melayang ke luar dikonfirmasi oleh Bank Dunia yang melaporkan bahwa pada tahun 2004 devisa Indonesia yang keluar ke luar negeri dari pasien-pasien yang berobat sekitar Rp 70 triliun. Mengacu data itu, Kementerian Kesehatan pada 2011 pun memprediksi bahwa setiap tahunnya pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri bisa menghabiskan biaya Rp 100 triliun. Mantan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Kementerian Kesehatan, dr. Supriyantoro, dalam sebuah kesempatan usai

seminar *Annual Scientific Meeting* di Auditorium Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada Yogyakarta, Kamis 3 Maret 2011, menyebutkan sebagian besar orang yang berobat ke luar negeri bukan mencari rumah sakit yang secara fisik bagus, atau karena mereka menganggap dokter-dokter Indonesia tidak kompeten. Menurut dia, kebanyakan masyarakat Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri masih mempercayai kualitas pengobatan di luar negeri jauh lebih baik dibandingkan di rumah sakit yang ada di dalam negeri. Meski mutu pengobatan sebenarnya tidak jauh berbeda, namun masih lemah dalam mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien (<http://telusur.metrotvnews.com/news-telusur/Wb7OB0Wb-nyaman-berobat-di-negeri-jiran>).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dimana Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Hakikat dasar dari Rumah Sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Rumah Sakit sebagaimana yang ada dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sebagai provider. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan cepat tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan standar dari mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pihak rumah sakit tersebut. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petrugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara profesional, dalam peningkatan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta terlindungi aturan perundang-undangan yang berlaku (Mulyadi, 2013).

Al Azhar A (2010) melakukan penelitian dengan judul: “Peranan *Total Quality Management* dalam meningkatkan daya saing”. Hasil penelitiannya adalah perusahaan yang mampu untuk meningkatkan kualitas produk secara terus-menerus dan bisa diterima konsumen akan menjadi pemenang dalam era persaingan dunia. *Total Quality Management* (TQM) adalah paradigma baru yang berusaha untuk memaksimalkan daya saing perusahaan melalui peningkatan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Kualitas dan daya saing

sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mamfaat yang maksimal bagi konsumen dan keluhan yang minimal (*Customer Value*).

Sukardi (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departemen Store di Plaza Mulia Samarinda”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pengaruh antara Total Quality Management yang diukur menggunakan 4 indikator yaitu: Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim (*Teamwork*) dan Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Variabel Kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat, diukur menggunakan 6 indikator yaitu: Kepuasan pelanggan keseluruhan, Dimensi kepuasan pelanggan, Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang, Kesiediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan uji simultan membuktikan hipotesis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan hasil pengujian hipotesis uji parsial diketahui bahwa faktor obsesi terhadap kualitas (X2) merupakan faktor yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa tingkat hubungan *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Dan pada pengujian koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh besar yang berarti tingkat variabel diluar penelitian ini lebih rendah pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, kepuasan pasien juga merupakan salah satu hasil yang ingin dicapai pada pelayanan kesehatan sehingga pada akhirnya meningkatkan keuntungan rumah sakit sebagai badan usaha. Menurut Kotler (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Mutu pelayanan perlu ditingkatkan agar mendekati atau sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Kebonjati merupakan rumah sakit umum swasta kelas C yang cukup terkenal di Bandung. Rumah sakit ini sudah berdiri sejak lama dan tetap masih eksis dalam melayani masyarakat dalam bidang kesehatan. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit ini menyediakan 136 tempat tidur inap, hal ini dinilai bahwa Rumah Sakit Kebon Jati menyediakan lebih banyak tempat tidur inap dibanding setiap rumah sakit di Jawa Barat yang tersedia rata-rata 68 tempat tidur inap. Rumah sakit ini juga memiliki 65 dokter, dimana 19 dokternya adalah dokter umum, 41 dokternya adalah dokter spesialis, dan 5 dokternya adalah dokter gigi. Rumah sakit ini juga memiliki fasilitas dan tenaga pendukung lainnya yang cukup memadai. Rumah Sakit Kebonjati memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah. Namun, dari tahun ke tahun dirasakan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien mengunjungi Rumah Sakit Kebonjati. Hal inilah yang menjadi permasalahan yang menjadi perhatian bagi rumah sakit.

Berkaitan dengan kondisi di atas diperlukan penerapan konsep TQM 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 TQM 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. Cara terbaik agar dapat memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2007)

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Kebonjati Bandung"

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, permasalahan-permasalahan yang perlu dibahas lebih lanjut terkait penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada Rumah Sakit Kebonjati jalan Kebonjati No.152 Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Kebonjati jalan Kebonjati No.152 Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* pada Rumah Sakit Kebonjati Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Kebonjati Bandung.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

#### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai seberapa besar pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan agar tujuan perusahaan memperoleh laba yang lebih besar dapat tercapai.

#### 2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya tentang Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan.