

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang semakin menginginkan perubahan cepat seperti sekarang ini, manusia dituntut oleh kebutuhan yang semakin banyak pula. Mulai dari kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, dan papan hingga kebutuhan tambahan seperti kendaraan, kesehatan, dan lain – lain. Ditambah lagi dengan tuntutan pekerjaan mereka yang sangat sibuk membuat gaya hidup mereka semakin tidak teratur. Manusia terkadang lupa dengan kondisi kesehatan tubuh mereka. Banyak orang yang ingin hasil pekerjaannya maksimal membuat mereka bekerja melebihi kemampuan mereka sehingga mereka tidak memperhatikan kesehatan dan kemudian jatuh sakit. Tidak jarang pula yang mengalami sakit yang parah dan dapat merengut nyawa mereka. Jadi, walaupun kesehatan adalah kebutuhan tambahan, namun kebutuhan akan kesehatan menjadi sangat penting. Hal ini membuat perusahaan – perusahaan yang bergerak pada bidang rumah sakit terus meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan mereka.

Dengan semakin banyaknya perusahaan yang menjalankan bisnisnya pada bidang rumah sakit, tingkat persainganpun semakin ketat. Jika tidak memiliki keunggulan dalam bersaing, maka tidak menutup kemungkinan rumah sakit tersebut

akan tutup karena bangkrut. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan bisnis yang semakin ketat tersebut adalah meningkatkan keunggulan daya saing berupa pencapaian kualitas jasa yang memiliki kualitas yang lebih unggul dibanding dengan perusahaan lainnya dan dapat memuaskan konsumen dengan memenuhi segala yang diinginkan pelanggan. Kinerja perusahaan tidak lagi dilihat dari finansial perusahaan, namun dilihat kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kapabilitas yang dimiliki suatu perusahaan pada bidang apa saja. Salah satu cara atau strategi bersaing yang dilakukan perusahaan pada bidang kualitas adalah dengan menerapkan inisiatif TQM (Total Quality Management) dengan berbagai variasi.

Dengan adanya TQM, perusahaan dapat menentukan standar kualitas terhadap sistem pelayanannya sehingga dapat menjadi suatu keunggulan dalam persaingan. Sebagai perusahaan yang ingin unggul dalam persaingan yang kian pesat seperti sekarang ini, RS. Asri Medical Center (AMC) menggunakan TQM sebagai landasan atau standar dalam menentukan kualitas baik pelayanan maupun kualitas tenaga pekerja yang mereka miliki. Selain menjadikan standar dalam kualitas mereka, TQM juga menjadi alat untuk mencapai visi misi mereka yaitu menjadi Pusat Kedokteran Akademis yang profesional dengan cara menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan RS. AMC jika dilihat dari sisi kinerja dan kepentingan konsumen?
2. Dimensi pelayanan apa saja yang memerlukan perbaikan?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan RS. AMC jika dilihat dari sisi kinerja dan kepentingan konsumen.
2. Untuk mengetahui dimensi pelayanan apa saja yang membutuhkan perbaikan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai pedoman untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaan agar masalah yang terjadi dapat terselesaikan dan menjadi lebih baik lagi.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan – masukan kepada pihak – pihak yang membutuhkan dan menjadi acuan untuk penelitian yang lainnya.