

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG MASALAH.

Pada kondisi perekonomian Indonesia sekarang ini kita berada di tengah - tengah era pasar bebas yang ditandai oleh pasar pembeli, kedaulatan pelanggan, dan persaingan yang semakin tajam. Keadaan seperti ini juga nampak pada persaingan para produsen. Apalagi ditambah dengan adanya krisis moneter yang sedang melanda masyarakat Indonesia. Masalah yang timbul biasanya terpusat pada melemahnya pembangunan nasional terutama pada sektor perekonomian yang akan merembet ke sektor - sektor lainnya seperti politik, sosial, kesehatan, keamanan, dan lain - lain. Pada kenyataannya kondisi ini sangat dirasakan terutama oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah baik yang tinggal di pedesaan maupun perkotaan.

Salah satu sektor pembangunan nasional yang sedang giat dilaksanakan di Indonesia adalah pembangunan di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan termasuk keadaan gizi

masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas, taraf hidup, kecerdasan, serta kesejahteraan rakyat pada umumnya. Pembangunan kesehatan dilakukan dengan memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan keluarga serta pencegahan penyakit, disamping upaya penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan. Sehubungan dengan itu perlu dikembangkan sistem kesehatan nasional yang terpadu yang mendorong partisipasi masyarakat termasuk swasta.

Dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kesehatan, perlu terus ditingkatkan mutu pelayanan rumah sakit - rumah sakit, lembaga - lembaga pemulihan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, serta lembaga - lembaga kesehatan lainnya.

Dewasa ini telah cukup banyak perusahaan - perusahaan dan lembaga - lembaga yang bergerak dalam bidang kesehatan baik swasta maupun pemerintah, diantaranya adalah RS. ST. ELISABETH Semarang. Dalam hal ini tujuannya sama yaitu membantu dan melayani masyarakat sebaik mungkin di bidang kesehatan sehingga ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan bersama pemerintah Indonesia. Oleh karena itu

diperlukan pengembangan mutu serta kualitas pelayanan yang baik serta biaya yang terjangkau sehingga masyarakat dapat menaruh kepercayaannya dan siap untuk dilayani tidak hanya oleh pihak pemerintah namun juga oleh swasta.

Usaha untuk meraih keunggulan daya saing yang tinggi hingga dapat berperan secara positif dalam dunia bisnis, bukan merupakan beban kerja pada satu bagian saja melainkan merupakan usaha terpadu dari setiap individu yang turut berkepentingan mulai dari proses pelayanan jasa hingga terciptanya kepuasan masyarakat sehingga sebagai hasil akhir diharapkan terwujudnya suatu makna mutu yang berarti atau derajat kesesuaian guna (fitness for use).

Daya saing yang tinggi dapat dicapai melalui peningkatan mutu, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi dan efektivitas serta dengan melibatkan partisipasi karyawan untuk memecahkan masalah - masalah dalam organisasi. Oleh karena itulah diperlukan suatu sistem manajemen yang bersumber dari individu - individu atau sumber daya manusia yang berkualitas, dimana keberadaannya harus selalu

dipertahankan dan dipelihara sehingga membantu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dalam hal ini Hani Handoko menyatakan bahwa keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusianya.

Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia dititik beratkan pada penambahan pengetahuan untuk memperluas wawasan dan peningkatan ketrampilan yang direncanakan secara berkesinambungan dan bertahap. Pembinaan dan pengembangan ini diarahkan pada terwujudnya tenaga kerja yang terampil, tenaga manajer profesional dan tenaga kepemimpinan yang memiliki jiwa kewiraswastaan.

Dalam usaha peningkatan mutu dikenal adanya konsep Gugus Kendali Mutu (QCC = Quality Control Circle) yang merupakan penerapan dari Pengendalian Mutu Terpadu (TQC = Total Quality Control). GKM pada mulanya biasa diterapkan dalam bengkel produksi dan operasi pembuatan produk pada umumnya, walaupun secara konsepsi GKM juga dapat diterapkan pada segala macam kerja dan jasa misalnya di kantor, rumah sakit, bank, dan perusahaan. Beberapa hal yang biasanya menjadi fokus perhatian

dalam penerapan GKM yaitu masalah yang berkaitan dengan kinerja, prestasi kerja, efisiensi, efektivitas, serta produktivitas untuk mencapai tujuan organisasi.

Pendekatan Gugus Kendali Mutu memang masih merupakan suatu yang bisa dikatakan baru di Indonesia karena pendekatan ini baru memasyarakat di dunia usaha nasional pada pertengahan tahun 1980. Dengan diterapkannya GKM, banyak hal yang dapat dicapai melalui kegiatannya, antara lain pengembangan diri dan kepemimpinan, meningkatkan kerja sama karyawan, menggerakkan seluruh karyawan dalam pemecahan masalah, serta meningkatkan kinerja, prestasi kerja, dan produktivitas. Adanya GKM dimaksudkan untuk memberi kesempatan pada karyawan untuk bersama-sama memecahkan masalah yang ada dalam kinerjanya.

Di Indonesia telah cukup banyak organisasi - organisasi yang telah menerapkan sistem Gugus Kendali Mutu terutama yang berskala besar dan memiliki tenaga kerja yang banyak. Salah satu dari organisasi - organisasi tersebut adalah RS. ST. ELISABETH yang merupakan sebuah rumah sakit cukup besar di Semarang sehingga tentu saja berusaha untuk memberikan kualitas

I.2. PERUMUSAN MASALAH.

Dengan melihat latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Gugus Kendali Mutu yang diterapkan di RS. ST. ELISABETH Semarang ?
2. Peranan Gugus Kendali Mutu terhadap prestasi kerja karyawan, apakah terdapat peningkatan prestasi kerja karyawan sebelum adanya Gugus Kendali Mutu dengan sesudah diterapkannya Gugus Kendali Mutu ?

I.3. PEMBATASAN MASALAH.

Oleh karena seluruh unit kerja di RS. ST. ELISABETH SEMARANG telah mengikuti Gugus Kendali Mutu sehingga sangat luas dan kompleks masalah - masalah yang terjadi di rumah sakit, serta terbatasnya kemampuan dan waktu, maka penelitian ini hanya dibatasi pada unit kerja bagian keperawatan saja. Sebab berdasarkan informasi yang diperoleh dari rumah sakit menyatakan bahwa masalah yang timbul pada umumnya terjadi di unit keperawatan karena paramedis atau

perawat dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya secara langsung berhubungan dengan para pasien, sehingga hasil kerjanya selalu dinilai oleh pasien apakah pelayanannya memuaskan atau tidak.

I.4. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN.

I.4.1. TUJUAN PENELITIAN.

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Gugus Kendali Mutu yang diterapkan di RS. ST. ELISABETH Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan prestasi kerja karyawan sebelum adanya Gugus Kendali Mutu dan sesudah diterapkannya Gugus Kendali Mutu.

I.4.2. KEGUNAAN PENELITIAN.

1. Bagi rumah sakit, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kebijaksanaan pengambilan keputusan di bidang Gugus Kendali Mutu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasanya.
2. Bagi pihak lain, diharapkan dapat menambah pengetahuan khususnya mengenai Gugus Kendali Mutu yang masih merupakan hal yang baru dikembangkan di Indonesia serta dapat menjadi bahan perbandingan dalam penelitian sejenis di masa yang akan datang.

I.5. SISTEMATIKA PENULISAN.

BAB I PENDAHULUAN, diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan dan Pembatasan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, diuraikan teori mengenai Pengertian Manajemen, Gugus kendali Mutu, Pengertian Prestasi Kerja, Peranan GKM Terhadap Prestasi Kerja, dan dilengkapi dengan Kerangka Pemikiran, Hipotesis, serta Definisi Operasional.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, diuraikan mengenai Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Jenis Data, serta Metode Analisa Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, diuraikan tentang Gambaran Umum dan Sejarah Perkembangan Rumah Sakit, Pelaksanaan GKM, serta pengolahan dan analisis hasil penelitian secara deskriptif dan statistik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, diuraikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.