

BAB I PENDAHULUAN

Pada saat akan melakukan sebuah penelitian, maka diperlukan hal-hal yang penting sebagai dasar untuk pelaksanaannya. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Secara global industri digolongkan menjadi dua yaitu industri jasa dan industri manufaktur. Pada industri jasa, salah satu karakteristik penting yang harus ditingkatkan adalah kualitas jasa karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2011) kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan respon menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya) yang ditentukan pada waktu tertentu (Giese & Cote dalam Tjiptono, 2011). Dengan kata lain kepuasan konsumen adalah faktor terpenting dalam mengembangkan proses dan membangun hubungan dengan konsumen (Karna, 2004).

Di Indonesia secara garis besar rumah sakit dikategorikan menjadi dua yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (Hartono, 2010). Dalam hal ini rumah sakit jiwa termasuk dalam rumah sakit khusus karena rumah sakit ini melayani jenis penyakit tertentu atau berdasarkan disiplin ilmu tertentu. Seperti yang dilansir dari komunitas peduli *skizofrenia* terdapat sekitar 50 rumah sakit rehabilitasi yang tersebar diseluruh kota di Indonesia baik itu milik Departemen Kesehatan maupun Provinsi. Rumah sakit tersebut bersaing ketat dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa menjadi rumah sakit dengan kualitas pelayanan terbaik.

RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang merupakan salah satu rumah sakit khusus yang menangani pasien yang mengalami gangguan jiwa. Jumlah pasien rawat jalan di rumah sakit ini setiap harinya sebanyak ± 50 orang. Angka ini menjadi target capaian dimana rumah sakit harus bisa melayani 1100 pasien perbulan selama enam bulan kedepan. RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat telah mencapai beberapa hasil terbaiknya dalam hal akreditasi yaitu lulus akreditasi tingkat lengkap dengan kriteria 16

pelayanan, mencapai akreditasi A, mencapai akreditasi ISO 9001: 2008, dan akreditasi rumah sakit pendidikan. Sekarang ini rumah sakit dalam proses untuk mendapatkan akreditasi *Joint Commission Accredited International* (JCI). JCI merupakan akreditasi yang memberikan komitmen untuk mengembangkan kualitas perawatan pasien, lingkungan yang aman dan secara berkesinambungan mengurangi resiko kesehatan bagi pasien dan karyawan. Akreditasi ini ditargetkan akan dicapai pada tahun 2014. Untuk mempertahankan akreditasi tingkat lengkap, akreditasi A, akreditasi ISO 9001: 2008, akreditasi pendidikan dan mencapai akreditasi JCI rumah sakit selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing unit kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang telah melakukan beberapa cara untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan survey kepuasan pelanggan dan menyediakan kotak kritik dan saran di setiap unit kerja. Hasil survey tersebut dievaluasi setiap tiga bulan sekali untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan pada masing-masing unit kerja. Dari hasil evaluasi untuk tahun 2012 pencapaian indeks kepuasan pelanggan untuk unit kerja rawat jalan sebesar 81-82% dan dikategorikan pelayanan yang dilakukan sudah baik. Menurut Standar Pelayanan Minimal-Rumah Sakit (SPM-RS) untuk instalasi rawat jalan dengan indikator kepuasan pelanggan harus mencapai standar sebesar $\geq 90\%$. (PP No.65/2008). Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan rumah sakit belum memenuhi SPM-RS.

Menurut Pande dan Holpp (2007), *Six Sigma* adalah sebuah cara pintar untuk mengelola sebuah bisnis atau departemen yang mengedepankan pelanggan dan menggunakan fakta dan data untuk mendapatkan solusi-solusi yang lebih baik. Salah satu target usaha *six sigma* adalah meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan biasanya akan menghasilkan peluang-peluang untuk mempertahankan pelanggan lama maupun menarik pelanggan baru serta dapat membangun reputasi layanan dengan performa/kinerja tinggi.

Sikap kerja 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) merupakan kebulatan tekad untuk mengadakan pemilahan ditempat kerja, mengadakan penataan, pembersihan, memelihara kondisi yang mantap dan memelihara kebiasaan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik (Osada, 1995). 5S mungkin tidak akan memberi hasil yang dramatis, tetapi pasti memberikan hasil. Hasil tersebut antara lain praktik kerja yang lebih mudah, berkurangnya pemborosan waktu,

kebanggaan karyawan atas pekerjaannya, dan produktivitas yang lebih tinggi dan mutu yang lebih baik. Oleh karena itu, rumah sakit memerlukan 5S untuk menghilangkan ketidakefisienan, mencegah kesalahan dan membuat pekerjaan lebih lancar.

Selain dengan kondisi kantor yang rapi dan bersih, tata letak (*layout*) kantor juga harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan pentingnya kelancaran arus informasi dan menghindari terjadinya aliran informasi bolak-balik yang dapat mengakibatkan terjadinya pemborosan waktu. Menurut Terry dalam The Liang Gie (1988) tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara terperinci dari ruangan tersebut untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dirasa perlu untuk melakukan analisis kualitas pelayanan di Poliklinik Kesehatan Jiwa (PKJ) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat dengan metode *six sigma* yang dikombinasikan dengan metode *servqual*, FMEA, sikap kerja 5S dan analisis tata letak ruang kantor (*layout*). Diharapkan dengan menggunakan metode tersebut SPM-RS bisa terpenuhi dan akreditasi JCI tercapai serta rumah sakit bisa menjadi pusat rumah sakit rujukan bagi para penderita *skizofrenia*.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum tercapainya indeks kepuasan pelanggan yaitu sebesar $\geq 90\%$ sesuai dengan SPM-RS Rawat Jalan ((PP No.65/2008).
2. RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang bisa menjadi pusat RS rujukan bagi para penderita *skizofrenia*.
3. RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dalam proses mencapai akreditasi JCI guna mendapatkan pengakuan dunia untuk kualitas dan standar pelayanan kesehatan berskala internasional.
4. Belum ada penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan jasa dengan menggunakan metode *Six Sigma*.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana peningkatan kualitas pelayanan pasien rawat jalan di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang dengan menggunakan metode *Six Sigma*.

1.4 Batasan Masalah

Pembahasan akan lebih terarah jika ruang lingkup masalah yang akan dibahas dibatasi, sehingga diperlukan adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah para keluarga pasien rawat jalan yang pernah melakukan pemeriksaan sebelumnya di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat.
2. Pengamatan dilakukan pada proses layanan di Poliklinik Kesehatan Jiwa (PKJ).
3. Tidak memperhitungkan faktor biaya.
4. Pada metode *Six Sigma* dilakukan tahapan DMAI dan tidak dilakukan tahapan *Control*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan dari nilai gap di Poliklinik Kesehatan Jiwa (PKJ) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat.
2. Menentukan kapabilitas proses pelayanan rawat jalan di Poliklinik Kesehatan Jiwa (PKJ) RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.
3. Menentukan usulan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat jalan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat terutama untuk pasien rawat jalan.
2. Meminimalkan keluhan-keluhan dari pengguna jasa layanan rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat.
3. Meningkatkan kapabilitas proses pelayanan untuk mencapai *six sigma* di Rumah Sakit Jiwa Dr. Radjiman Wediodiningrat.