

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan beberapa hal yang digunakan sebagai dasar dalam pelaksanaannya. Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan dicapai.

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dalam dunia industri masih menjadi satu hal yang masih sangat diminati oleh pelaku bisnis, sehingga memunculkan persaingan yang sangat kuat antara satu perusahaan dan perusahaan lainnya. Dengan demikian, para pelaku bisnis dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas, berupa kualitas pelayanan untuk perusahaan yang berjalan pada bidang industri jasa karena perusahaan-perusahaan tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, untuk memperhatikan hal ini perlu adanya upaya dalam mempertahankan kualitas produk jasa yang dilakukan oleh pihak perusahaan agar mendapat kepercayaan yang besar dari pelanggan.

Saat ini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan yang didapat merupakan aspek utama dalam upaya bertahan dalam persaingan. Oleh karena itu, pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai acuan dalam merancang konsep pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan berkembangnya perusahaan tersebut. Dengan demikian kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas yang ditawarkan adalah hal yang selalu menjadi kunci utama perusahaan jasa agar tetap eksis dan diterima masyarakat. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga prioritas utama terhadap kualitas adalah yang utama.

Salah satu bisnis atau bisa disebut instansi yang bergerak dalam bidang jasa adalah layanan kesehatan berupa poliklinik. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia poliklinik didefinisikan sebagai balai pengobatan umum yang tidak untuk perawatan atau pasien menginap. Dalam perkembangannya, pembangunan poliklinik semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016 berdasarkan pusat data kemenkes RI dikeluarkan bahwa jumlah poliklinik di Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 9754 buah meningkat dari 9321

pada tahun 2011. Pertumbuhan poliklinik ini merupakan poliklinik yang dibuat oleh pihak negara ataupun oleh swasta. Oleh karena itu, hal ini akan membuat persaingan antar fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan dengan tujuan kepercayaan pasien atau pelanggan semakin ketat. Dengan demikian, diperlukan suatu cara untuk menjaga kualitas pelayanan poliklinik terhadap pasien dan pada akhirnya hal ini akan sangat penting karena akan dapat menciptakan kepercayaan dari pasien terhadap poliklinik.

Pada penelitian ini akan dilakukan di Poliklinik Universitas Brawijaya Malang. Poliklinik UB adalah unsur pelaksana non-akademik universitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pada civitas akademika beserta keluarganya, serta masyarakat umum yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Rektor. Poliklinik UB merupakan salah satu layanan kesehatan di Malang yang selalu mengutamakan kepuasan pasien dengan karyawan yang selalu profesional memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang datang ke Poliklinik UB. Tingkat kepuasan pasien yang dikeluarkan oleh pihak poliklinik UB berdasarkan penilaian IKM terhadap Universitas Brawijaya dan Unit Kerjanya pada tahun 2016 ditampilkan pada Tabel 1.1 yang merupakan rekap data responden dari penilaian IKM.

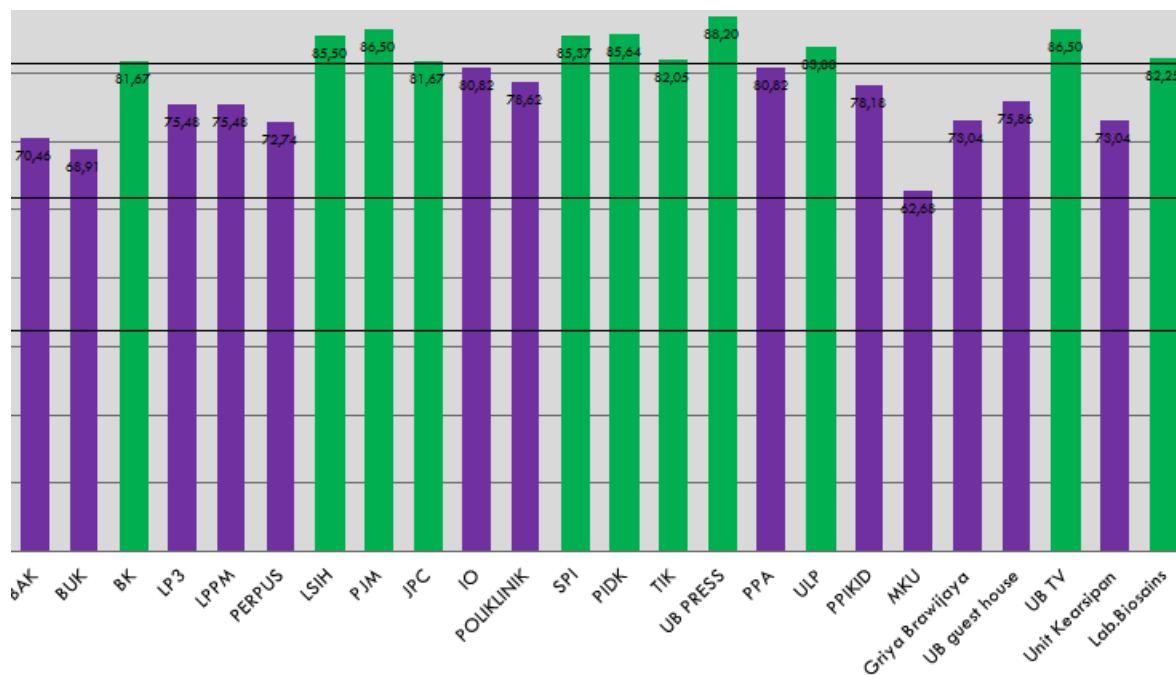
Tabel 1.1

Tabel Jumlah Responden Penilaian IKM

| Jumlah Responden Berdasarkan Pihak Penilai | | |
|---------------------------------------------------|-------------|-----|
| • Dosen UB | 235 | 4% |
| • Mahasiswa UB | 4607 | 88% |
| • Pihak Luar UB | 162 | 3% |
| • Tenaga Administrasi UB | 195 | 4% |
| • Blank (tidak mengisi biodata) | 36 | 1% |
| Total | 5235 | |

Sumber: Sosialisasi IKM 2016

Dari data pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden didominasi oleh pihak internal UB dengan mahasiswa sebagai pihak yang paling banyak dalam memberikan penilaian dengan jumlah 4607 responden. Setelah dilakukan pengolahan data oleh Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan Universitas Brawijaya (PIDK UB) didapat sejumlah penilaian dari berbagai lembaga dan unit kerja yang ada dengan penilaian pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram batang penilaian IKM di lembaga dan unit kerja UB
Sumber: Sosialisasi IKM 2016

Nilai tersebut berdasarkan perhitungan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk penilaian diatas memakai responden pengguna jasa layanan (mahasiswa, dosen UB, karyawan UB, pihak Luar) diseluruh jurusan, fakultas, dan unit kerja. Untuk Poliklinik UB pada penilaian tersebut tahun 2016 berada pada nilai 2,94 atau nilai B.

Tabel 1.2

Tabel Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

| Nilai Interval IKM | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|----------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 1,75 | 25,00 – 43,75 | D | Tidak Baik |
| 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang Baik |
| 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Kualitas dari pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh karyawan (dokter jaga, resepsionis, apoteker dan perawat) yang berhubungan atau berkomunikasi secara langsung terhadap pasien yang datang. Hal ini akan memberikan rasa kepercayaan pasien terhadap poliklinik. Untuk memunculkan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pasien diperlukan suatu keterlibatan karyawan dalam memberikan pelayanannya kepada pasien poliklinik. Hubungan antara pasien, karyawan dan poliklinik sebagai organisasinya akan membentuk ikatan secara emosional. Ikatan emosional baik yang dibuat oleh karyawan atau poliklinik akan mengakibatkan kenyamanan karyawan dalam melakukan

pekerjaannya yang dapat membuat karyawan akan memberikan pelayanan terbaiknya. Oleh karena itu, hal ini akan berpengaruh terhadap ikatan emosional antara karyawan dengan pasien sehingga kepuasan pasien dan karyawan terhadap poliklinik menjadi salah satu faktor yang penting karena dapat memberikan keuntungan kepada poliklinik.

Hasil dari penilaian IKM diatas dapat dijadikan penunjang atau acuan terhadap peningkatan kualitas oleh pihak poliklinik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien dan karyawan adalah dengan menggunakan metode *Human Sigma* (HS). *Human Sigma* adalah sebuah model pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh John H. Fleming, Curt Coffman dan James Harter. Menurut Fleming (2005) perusahaan yang memiliki ikatan emosional yang kuat dengan pelanggan dan karyawannya berarti telah berhasil meningkatkan kompetensi mereka dengan peningkatan sebesar 26% untuk *gross margin* dan 85% pada *sales growth*. Menurut Fleming (2007) dalam metode *human sigma* hubungan antara karyawan dengan pelanggan menjadi hal yang sangat penting karena akan menghasilkan *share of investable assets* yang tinggi dan *share of spending* yang juga tinggi. Dibandingkan dengan *Six Sigma* yaitu alat pengukuran kualitas untuk menyelesaikan masalah, mengidentifikasi, analisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam sebuah proses sehingga tidak memperhatikan ikatan emosional. Oleh karena itu ikatan emosional antara keduanya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan serta dengan menggunakan metode *human sigma* dapat diukur berapa nilai hubungan emosional antara pelanggan dan karyawan sehingga akan dijadikan rancangan strategi perusahaan kedepan. Oleh karena itu, penelitian menggunakan *Human Sigma* sangat penting dan diperlukan karena semua aspek penilaian dilibatkan dalam metode ini.

Poliklinik UB mempunyai visi menjadi fasilitas pelayanan kesehatan primer dan *teaching clinic* berstandar internasional yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan nyaman bagi civitas akademika UB dan masyarakat umum serta menjadi wahana pendidikan kesehatan dalam rangka melaksanakan tridharma perguruan tinggi. Oleh karena itu, poliklinik perlu memiliki perencanaan strategi, agar dapat memilih dan menetapkan strategi dan sasaran sehingga tersusun program-program dan proyek-proyek yang efektif dan efisien. Menurut Rangkuti (2005) salah satu analisis yang cukup populer di kalangan pelaku industri jasa adalah analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threats* (SWOT). Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui keeratan hubungan emosional antara poliklinik, karyawan dan pasien pada poliklinik. Hasil yang diperoleh kemudian digunakan untuk perbaikan guna

meningkatkan nilai keeratan tersebut berdasarkan pada prinsip-prinsip yang terdapat pada *Human Sigma*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Untuk pengukuran kepuasan belum melibatkan hubungan karyawan terhadap poliklinik, sehingga pasien akan memberikan penilaian buruk terhadap poliklinik karena karyawan yang memberikan pelayanan kurang baik.
2. Belum adanya penilaian ikatan emosional hubungan antara pasien, karyawan, dan poliklinik yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, didapat rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Berapa nilai kepuasan dari pasien dan karyawan terhadap Poliklinik Universitas Brawijaya Malang dengan menggunakan metode *human sigma*?
2. Apa saja faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi tingkat kepuasan Poliklinik Universitas Brawijaya Malang dengan menggunakan identifikasi SWOT?
3. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan terhadap perencanaan strategi berdasarkan analisis SWOT?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapati nilai kepuasan pasien dan karyawan berdasarkan hubungan antara ikatan emosional karyawan dan pasien terhadap Poliklinik Universitas Brawijaya dengan *human sigma*.
2. Memahami faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada Poliklinik Universitas Brawijaya Malang berdasarkan identifikasi SWOT.
3. Menentukan usulan perencanaan strategi berdasarkan hasil analisis ikatan emosional yang diperoleh dan analisis SWOT untuk kemajuan Poliklinik Universitas Brawijaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan kepercayaan pasien atau pelanggan terhadap Poliklinik Universitas Brawijaya.
2. Meningkatkan kinerja dari karyawan Poliklinik Universitas Brawijaya dalam memberikan pelayanan.
3. Membantu Poliklinik Universitas Brawijaya dalam penyusunan strategi agar dapat bersaing dengan pihak lain.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Besar gaji karyawan tidak mempengaruhi tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.