

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* pada Poliklinik Universitas Brawijaya Malang” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari proses memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya. Setelah melewati berbagai tahapan, skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, semangat, motivasi, dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis sepatutnya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran tanpa henti dari awal penulis memasuki dunia perkuliahan sampai dengan penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Keluargaku, khususnya Ibu Isnaina Dewi Nurul Janah dan Ayah Hendra Putra yang telah memberikan dukungan berupa fisik dan materi, doa yang tidak pernah putus, kesabaran, serta kasih sayang sehingga penulis dapat terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi, serta kedua adikku Muhammad Alghifary Jundana Muttaqin dan Muhammad Alfarisy Jundana Muttaqin yang selalu memberikan semangat, canda tawa, kasih sayang serta dukungan yang tiada henti untuk penulis.
3. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.
4. Bapak Rahmi Yuniarti, ST., MT. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.
5. Ibu Rahmi Yuniarti, ST., MT. sebagai Dosen Pembimbing I atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan arahan, masukan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Rio Prasetyo Lukodono, ST., MT. sebagai Dosen Pembimbing II atas kesabaran dalam membimbing penulis, memberikan arahan, masukan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D. sebagai Dosen Penasehat Akademik penulis saat menuntut ilmu di Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya.

8. Bapak dan Ibu Dosen, serta karyawan Jurusan Teknik Industri yang telah membagi ilmu akademik maupun non-akademik dan berbagai pengalaman hidup selama dalam dunia perkuliahan.
9. Bapak Haris sebagai pembimbing lapangan yang sangat baik dan sabar selama penulis melakukan observasi langsung di Poliklinik Universitas Brawijaya, serta seluruh karyawan Poliklinik Universitas Brawijaya atas bantuan informasi yang diberikan kepada penulis.
10. Fuaad, Fajri, Danang, Frans, Rakha, Rima, Ima, Rycha, Yana, Ambar, Adit, Ifur, Adib, Andyan, Odi, Alin, Fani, Bayu, Dzaky, Aldo, Sara, Sulthon, Siska, Syukron, Tyto, dan lainnya yang tidak bisa disebut satu-persatu sebagai sahabat yang selalu menemani dan memberi semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga angkatan 2013 Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya atas kebersamaan, semangat, doa, dan kerjasama selama ini.
12. Nindra, Taufik, Dimas, Ilham, Bagus, dan Milhab sebagai teman kontrakan Sudimoro 03 yang selalu menemani dan memberi semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak untuk bantuannya yang tidak dapat disebut satu-persatu dan yang sangat berperan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin belum sempurna karena keterbatasan ilmu dari penulis dan kendala-kendala yang terjadi selama pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tulisan di waktu yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan untuk penelitian dan pengembangan yang lebih lanjut.

Malang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Metode <i>Human Sigma</i>	8
2.2.1 Tingkatan-tingkatan Mutu Interaksi dalam <i>Human Sigma</i>	10
2.2.2 Parameter-parameter Kualitatif Mutu Interaksi dalam <i>Human Sigma</i>	13
2.2.2.1 Parameter <i>Employee Engagement</i>	13
2.2.2.2 Parameter <i>Customer Engagement</i>	14
2.2.2.3 <i>Human Sigma Metric</i>	14
2.3 Skala <i>Likert</i>	16
2.4 <i>Sampling</i>	17
2.4.1 Langkah-langkah Dalam <i>Sampling</i>	17
2.4.2 Klasifikasi Metode <i>Sampling</i>	17
2.5 Uji Validitas Kuesioner	19
2.6 Uji Reliabilitas Kuesioner	20
2.7 Manajemen Strategi	20
2.7.1 Analisis SWOT	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian	23

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Tahap Penelitian	23
3.3.1 Tahap Penelitian Terdahulu.....	23
3.3.2 Tahap Perencanaan	24
3.3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	25
3.3.4 Tahap Pengolahan Data	26
3.3.5 Tahap Analisis dan Pembahasan	29
3.3.6 Tahap Kesimpulan dan Saran	29
3.4 Diagram Alir Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Profil Poliklinik UB	31
4.1.2 Visi.....	32
4.1.3 Misi	32
4.1.4 Motto.....	32
4.1.5 Struktur Organisasi.....	32
4.2 Pengumpulan Data.....	34
4.2.1 Data Kuesioner <i>Employee Engagement</i>	35
4.2.2 Data Kuesioner <i>Customer Engagement</i>	36
4.2.3 Rekapitulasi Karakteristik Data Kuesioner <i>Employee Engagement</i>	37
4.2.3 Rekapitulasi Karakteristik Data Kuesioner <i>Customer Engagement</i>	39
4.3 Pengujian Kuesioner	40
4.3.1 Pengujian Kuesioner Pasien Poliklinik.....	41
4.3.1.1 Uji Validitas.....	41
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.3.2 Pengujian Kuesioner Karyawan Poliklinik	42
4.3.2.1 Uji Validitas.....	42
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Analisis <i>Human Sigma</i>	44
4.4.1 Hasil Perhitungan Nilai <i>Customer Engagement</i>	44
4.4.2 Hasil Perhitungan Nilai <i>Employee Engagement</i>	45
4.4.3 Hasil Perhitungan Nilai <i>Human Sigma</i>	46
4.5 Analisis Dimensi Ikatan Emosional.....	47
4.5.1 Dimensi Pelanggan	47

4.5.1.1 Dimensi <i>Confidence</i>	47
4.5.1.2 Dimensi <i>Integrity</i>	48
4.5.1.3 Dimensi <i>Pride</i>	48
4.5.1.4 Dimensi <i>Passion</i>	49
4.5.2 Dimensi Karyawan.....	50
4.5.2.1 Dimensi <i>What do I get</i> sebagai <i>Basic Need</i>	50
4.5.2.2 Dimensi <i>What do I give</i> sebagai <i>Individual Contribution</i>	51
4.5.2.3 Dimensi <i>Do I Belong</i> sebagai <i>Teamwork</i>	51
4.5.2.4 Dimensi <i>How Can We Grow</i> sebagai <i>Organic Growth</i>	52
4.6 Analisis Kondisi Eksternal dan Internal.....	53
4.6.1 Analisis Kondisi Internal	54
4.6.2 Analisis Kondisi Eksternal.....	57
4.7 Analisis SWOT	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Responden Penilaian IKM	2
Tabel 1.2	Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	3
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1	Rekapitulasi Data <i>Employee Engagement</i>	35
Tabel 4.2	Data <i>Employee Engagement</i> telah diurutkan	35
Tabel 4.3	Rekapitulasi Data <i>Customer Engagement</i>	36
Tabel 4.4	Data <i>Employee Engagement</i> telah diurutkan	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pasien Poliklinik UB	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pasien Poliklinik UB	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Karyawan Poliklinik UB	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Karyawan Poliklinik UB	44
Tabel 4.9	Nilai <i>Customer Engagement</i>	45
Tabel 4.10	Nilai <i>Employee Engagement</i>	45
Tabel 4.11	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Confidence</i>	48
Tabel 4.12	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Integrity</i>	48
Tabel 4.13	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Pride</i>	48
Tabel 4.14	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Passion</i>	49
Tabel 4.15	Nilai Rata-rata Dimensi <i>What Do I Get</i>	50
Tabel 4.16	Nilai Rata-rata Dimensi <i>What Do I Give</i>	51
Tabel 4.17	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Do I Belong</i>	51
Tabel 4.18	Nilai Rata-rata Dimensi <i>How Can We Grow</i>	52
Tabel 4.19	Matriks Internal	56
Tabel 4.20	Matriks Eksternal	59
Tabel 4.21	Matriks TOWS	60

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram batang penilaian IKM di lembaga dan unit kerja UB	3
Gambar 2.1	<i>Human Sigma</i> Level Plot	15
Gambar 2.2	<i>Human Sigma</i> kuadran	16
Gambar 3.1	Diagram alir penelitian	30
Gambar 4.1	Struktur organisasi poliklinik UB	33
Gambar 4.2	Perbandingan karakteristik jenis kelamin pada karyawan poliklinik UB	37
Gambar 4.3	Perbandingan karakteristik usia pada karyawan poliklinik UB	38
Gambar 4.4	Perbandingan karakteristik lama bekerja pada karyawan poliklinik UB	38
Gambar 4.5	Perbandingan karakteristik pendidikan terakhir pada karyawan poliklinik UB	38
Gambar 4.6	Perbandingan karakteristik jenis kelamin pada pasien poliklinik UB	39
Gambar 4.7	Perbandingan karakteristik usia pada pasien poliklinik UB	39
Gambar 4.8	Perbandingan karakteristik pekerjaan pada pasien poliklinik UB	40
Gambar 4.9	Perbandingan karakteristik jumlah kunjungan pada pasien poliklinik UB..	40
Gambar 4.10	Kuadran dan nilai HS	47
Gambar 4.11	Perbandingan nilai pada dimensi ikatan emosional pelanggan.....	49
Gambar 4.12	Perbandingan nilai pada dimensi ikatan emosional karyawan	53
Gambar 4.13	Hubungan HS dan strategi SWOT	54

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pelanggan dan Karyawan	67
Lampiran 2	Kuesioner Pelanggan dan Karyawan Baru	71
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Kuesioner Karyawan	76
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kuesioner Pelanggan	77

Halaman ini sengaja dikosongkan

RINGKASAN

Muhammad Faishal Jundana Muttaqin, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Desember 2017, Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* pada Poliklinik Universitas Brawijaya Malang, Dosen Pembimbing: Rahmi Yuniarti dan Rio Prasetyo Lukodono

Kepuasan pasien dan karyawan terhadap layanan kesehatan berupa poliklinik menjadi salah satu faktor yang penting karena dapat membentuk loyalitas karyawan terhadap poliklinik dengan memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang akhirnya akan dapat membentuk loyalitas pasien terhadap poliklinik itu sendiri. 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. Kualitas dari pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh karyawan (dokter, 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.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan karyawan dan pasien dengan metode *human sigma* serta perencanaan strategis dengan analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity, threats*). Pada *human sigma* terdapat dimensi ikatan emosional baik dimensi ikatan pasien maupun dimensi pada karyawan. Dimensi tersebut adalah dimensi *confidence*, dimensi *integrity*, dimensi *pride*, dan dimensi *passion* pada ikatan emosional pasien sedangkan untuk dimensi ikatan karyawan adalah dimensi *what do i get*, dimensi *what do i give*, dimensi *do i belong*, dan dimensi *how can we grow*. Tahapan pada penelitian ini yaitu dengan menyebar kuesioner kepada karyawan dan pelanggan, kemudian dilakukan perhitungan nilai *human sigma* dan menganalisis dimensi-dimensi ikatan emosionalnya, dan melakukan analisis IFE-EFE untuk menentukan perencanaan pada SWOT.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai HS Poliklinik sebesar 33,90%, yang berada pada kuadran 2 dan *human sigma* 3. Artinya, Poliklinik UB memiliki kinerja keuangan yang dapat dikatakan menengah atau rata-rata. Selain itu, diperoleh nilai kepuasan pasien dan karyawan yang cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai *customer engagement* (CE) sebesar 47,50% dan *employee engagement* (EE) sebesar 48,30%. Sedangkan, untuk perencanaan strategi berdasarkan analisis SWOT diperoleh sebanyak 7 strategi, yaitu: melaksanakan sistem dan SOP secara profesional, meningkatkan program pelatihan SDM, memperluas pangsa pasar yang ada, memperkuat kerja sama, mengoptimalkan fungsi organisasi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan penambahan SDM bagi poliklinik UB.

Kata Kunci: *Human Sigma*, IFE-EFE, SWOT

Halaman ini sengaja dikosongkan

SUMMARY

Muhammad Faishal Jundana Muttaqin, Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Universitas Brawijaya, December 2017, Patient and Employee Satisfaction Analysis with Human Sigma Method at Brawijaya University Polyclinic Malang, Supervisor: Rahmi Yuniarti and Rio Prasetyo Lukodono

Patient and employee satisfaction on health service of polyclinic become one of the important factor because it can form employee loyalty to polyclinic by giving best service for patient which finally will be able to form patient loyalty to polyclinic itself. UB Polyclinic is a non-academic implementing element of the university that conducts health services to the academic community and their families, as well as the general public who are under and directly responsible to the Rector. UB Polyclinic is one of the health services in Malang that always prioritizes patient satisfaction with employees who always professional provide maximum service to patients who come to UB Polyclinic. The quality of health care is strongly influenced by employees (physicians, receptionists, pharmacists and nurses) who relate or communicate directly to incoming patients. This will give patients a sense of confidence in the polyclinic. To establish and increase trust in the patient required an employee involvement in providing services to patients polyclinic. The relationship between patient, employee and polyclinic as the organization will form an emotional bond. A good emotional bond made by an employee or a polyclinic will result in the employee's comfort in doing his or her job that can make the employee will provide the best service.

This study aims to measure patient and employee satisfaction with human sigma method and strategic planning with SWOT analysis (strength, weakness, opportunity, threats). In human sigma there is a dimension of emotional bond both dimension of patient bond and dimension of employee. These dimensions are dimensions of confidence, dimension of integrity, dimension of pride, and passion dimension on the emotional bond of the patient while for the employee's dimensions are what do i get dimensions, what do i give dimensions, do i belong dimensions, and how can we grow dimensions. Stages in this research is to spread questionnaires to employees and customers, then calculate the human sigma value and analyze the dimensions of emotional bonding, and perform IFE-EFE analysis to determine the planning on the SWOT.

Based on the analysis, it can be seen that the value of HS Polyclinic is 33.90%, which is in quadrant 2 and human sigma 3. So, UB Polyclinics have financial performance that can be said medium or average. In addition, the patient satisfaction and employee satisfaction score is quite good, indicated by the value of customer engagement (CE) of 47.50% and employee engagement (EE) of 48.30%. Meanwhile, for strategy planning based on SWOT analysis, there are 7 strategies, that is: doing professional system and SOP, improve the human resources training program, expand existing market share, strengthen cooperation, optimize organizational function, improve the service quality, and add human resources for polyclinic UB.

Keywords: Human Sigma, IFE-EFE, SWOT

Halaman ini sengaja dikosongkan