

# **Bab I Pendahuluan**

## **I.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus merupakan investasi sumber daya manusia, serta memiliki kontribusi yang besar untuk meningkatkan indeks pembangunan manusia. Oleh karena itu, menjadi suatu keharusan bagi semua pihak untuk memelihara, meningkatkan dan melindungi kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Suparmanto, 2006).

Layanan kesehatan juga menjadi kebutuhan mahasiswa IT Telkom, kebutuhan tersebut harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai, sehingga Yayasan Pendidikan Telkom bekerja sama dengan Koperasi Citra mendirikan klinik kampus yang mulai beroperasi pada tanggal 15 Februari 2010. Keberadaan klinik di kampus IT Telkom ini disambut baik oleh mahasiswa IT Telkom, mengingat kebutuhan fasilitas jaminan kesehatan bagi mahasiswa sendiri yang kian mendesak dan juga mendukung terwujudnya kampus sehat (sumber: Koperasi Citra).

Sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa kesehatan, klinik IT Telkom memiliki Visi dan Misi, sebagai berikut:

1. Visi  
Meningkatkan derajat kesehatan civitas IT Telkom.
2. Misi
  - a. Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan terjangkau.
  - b. Memberikan kualitas pelayanan yang maksimal.
  - c. Memberikan solusi pengobatan yang sesuai.

Berangkat dari salah satu Misi klinik IT Telkom adalah memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga dituntut untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada semua pasien. Menurut (Deming, 1986) menyatakan bahwa jika kualitas menjadi fokus perusahaan maka akan menguntungkan bagi perusahaan sendiri, dikarenakan kualitas yang bagus akan lebih memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa bahagia

dan puas dan juga meningkatkan pangsa pasar. Namun, kualitas yang dihasilkan saat ini di klinik IT Telkom belum sepenuhnya maksimal, masih adanya kekurangan terhadap kualitas layanan. Terbukti dari data kekurangan yang sudah ada di klinik IT Telkom.

Tabel I.1 Data Kekurangan

No	Kekurangan
1.	Lamanya proses pencarian kartu rekap medis

(Sumber: klinik IT Telkom)

Selain itu, masih terdapat kekurangan – kekurangan terkait kualitas layanan yang ada di klinik IT Telkom, berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 12 – 18 Januari 2012 terhadap 30 mahasiswa IT Telkom, didapatkan bahwa 27 orang mengeluhkan kualitas layanan yang ada di klinik IT Telkom dan hanya 3 orang yang merasa puas, Tabel I.2 menunjukkan jenis keluhan terkait layanan di klinik IT Telkom.

Tabel I.2 Keluhan Pasien Klinik IT Telkom

No.	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Kemampuan dokter yang belum optimal	7
2	Lamanya menunggu proses pemeriksaan	12
3	Tidak adanya nomor antrian	5
4	Lamanya proses menunggu obat	10
5	Ketidak sesuaian dengan jadwal	14
6	Suara petugas yang kurang terdengar dengan jelas	8
7	Ruang tunggu yang kurang	8
<b>Total Keluhan</b>		<b>64</b>

Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan layanan di klinik IT Telkom berubah secara berkala, namun pihak klinik IT Telkom tidak dapat menangkap kebutuhan tersebut dikarenakan dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan dilakukan hanya satu kali selama ini yang bersumber dari petugas klinik (sumber: klinik IT Telkom). Untuk dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang selalu berubah - ubah maka diperlukan proses perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 2005).

Mengingat fakta bahwa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/pasien adalah kebutuhan dan persyaratan yang sangat penting untuk memperbaiki kualitas jasa, kepuasan pasien telah mendapat pengakuan luas sebagai ukuran kualitas dalam organisasi jasa kesehatan sejak akhir 1980-an (Iacobucci et al, 1995). Namun demikian, klinik IT Telkom belum memperhatikan untuk menerjemahkan kebutuhan pasien ke dalam suatu kesatuan yang berguna bagi informasi pengambilan keputusan untuk strategi perbaikan kualitas untuk dijadikan perbaikan.

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan, diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaan yang tepat (Surjadi, 2009). Permasalahan yang ada di klinik IT Telkom adalah belum adanya mekanisme perbaikan kualitas jasa sehingga kekurangan yang ada tidak dilakukan evaluasi untuk diperbaiki. Diperlukan desain mekanisme perbaikan kualitas jasa layanan di klinik IT Telkom untuk mendapatkan kualitas yang memuaskan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD), QFD adalah teknik perbaikan kualitas dengan menerjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan teknis perusahaan untuk mendapatkan kualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (Low, 1998).

Menurut (Revelle, 1998) sebelum memulai menggunakan metode QFD, hal yang harus dilakukan pertama kali adalah membuat mekanisme dari tiap – tiap aktivitas untuk mengimplementasikan QFD. Hal tersebut berguna sebagai apa yang harus dilakukan berurutan dalam menggunakan QFD yang disesuaikan dengan perusahaan sehingga proses tersebut memungkinkan dilakukan secara efisien dan sebagai panduan untuk membantu perusahaan dalam menanggapi isu – isu selanjutnya. Selain itu perlu adanya sistem informasi yang membantu proses pengerjaan dengan QFD, dikarenakan menurut (Herzwurm, 2003) menyatakan bahwa kompleksitas dari metode ini adalah alasan untuk dilakukan pengembangan dengan penerapan sistem informasi yang menyederhanakan, mempercepat dan mengotomasi proses QFD lebih efisien sehingga tim pengembang lebih fokus terhadap apa yang seharusnya menjadi tujuannya yang tadinya dihabiskan dengan

perhitungan matriks, pembuatan tabel yang memakan proses dilakukan secara otomatis oleh penerapan sistem informasi.

Oleh karena itu, akan mendesain ulang proses perbaikan kualitas layanan saat ini sejalan dengan filosofi rekayasa ulang proses bisnis yang berbasis *Quality Function Deployment* dan perancangan sistem informasi yang membantu proses perbaikan kualitas jasa. Dengan adanya proses bisnis perbaikan kualitas jasa tersebut, pihak klinik IT Telkom dapat mampu dalam menangkap dan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasien terkait layanan dan mengetahui prioritas yang akan diperbaiki serta bagaimana mewujudkan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana rancangan usulan prosedur dan aplikasi sistem informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa di klinik IT Telkom?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Merancang usulan prosedur dan aplikasi sistem informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan jasa di klinik IT Telkom.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberi masukan kepada pihak klinik IT Telkom dalam memperbaiki kualitas jasanya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien sehingga kualitas yang dihasilkan dapat memuaskan pasien.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian yang akan datang.

## **I.5 Batasan Penelitian**

Pembatasan penelitian dilakukan agar penelitian fokus pada pencapaian tujuan. Batasan penelitian ini adalah

1. Proses bisnis yang dirancang berbasis metode QFD hanya sampai pada iterasi ke-1.

2. Penelitian ini hanya sampai ke tahap perancangan dan simulasi sistem, tidak membahas implementasi sistem, dan pemeliharaan sistem.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

1. BAB I Pendahuluan

Pada Bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan metode *reengineering*, sistem informasi, *service quality*, kepuasan pelanggan, dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

3. BAB III Metodologi Penelitian

Pada Bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis menggunakan data yang dikaji, cara penilaian supaya mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis.

4. BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data saat ini dalam melakukan perbaikan kualitas jasa.

5. BAB V Analisis dan Perancangan

Pada Bab ini dijelaskan mengenai hasil pembahasan mengenai analisis bisnis proses perbaikan jasa klinik IT Telkom menggunakan QFD dan analisis penggunaan sistem informasi QFD dan ini dijelaskan rekomendasi mengenai hasil dari pengolahan dan analisis data.

6. BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian.