BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas kedokteran umum unissula merupakan salah satu fakultas yang memiliki fasilitas begitu lengkap diantara fakultas lainnya yang ada di unissula. Maka dengan adanya fasilitas yang begitu memadai membuat peniliti penasaran ingin mengetahui kualitas pelayanannya apakah pelayanannya memuaskan bagi mahasiswa kedokteran umum unisula yang begitu memadai fasilitas.

Semakin ketatnya persaingan yang ada didunia pendidikan atau ilmu kedokteran membuat pihak universitas dan fakultas kedokteran harus bekerja keras dalam menghadapi persaingan yang ada. Karena penilitian ini terfokus pada fakultas kedokteran umum khususnya pada prodi kedoteran umum unissula. penilitian ini terfokus pada tiga (3) angkatan yaitu 2017, 2018, dan 2019 penilitian ini terfokus di tiga angkatan, ini karena mereka yang telah merasakan pelayanan yang ada. Maka dari latar belakang ini terdapat beberapa masalah yaitu atribut apa yang perlu dikembangkan sesuai dengan keinginan masiswa/i kedokteran umum dan apakah pelayanan resposif terhadap masiswa/i kedokteran umum.

Maka dari itu pihak fakultas kedokteran harus berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh pihak manajemen fakultas kedokteran umum unissula kepada mahasiswa/i nya, masih terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut. Ketidakpuasan mahasiswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan oleh fakultas Kedokteran, sehingga jumlah mahasiswa/i mengalami penurunan. Penurunan jumlah

Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh pihak manajemen perguruan tinggi kepada mahasiswa-mahasiswinya, masih terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut. Ketidak puasan mahasiswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan UNISSULA

Jurusan Kedokteran, sehingga jumlah mahasiswa/i mengalami penurunan. Penurunan jumlah mahasiswa/i tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penurunan Jumlah Mahasiswa/i

No.	Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Aktif		Non Aktif / Cuti	Keluar / DO	Meninggal	Lulus
			KRS	Heregistrasi				
1	2013	254	4	4	4	8	1	233
2	2014	248	16	12	4	11	0	205
3	2015	231	12	6	4	0	0	209
4	2017	180	176	0	4	0	0	0
5	2018	190	189	0	1	0	0	0
6	2019	210	210	0	0	0	0	0
Jumlah		**1313**	**607**	**22**	**17**	**19**	**1**	**647**
			629					

Pihak manajemen Jurusan Kedokteran UNISSULA Semarang ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa Jurusan Kedokteran UNISSULA Semarang.

Fakultas kedokteran unissula salah satu fakultas terbaik diseluruh universitas di kota semarang skala swasta, dimana fakultas kedokteran banyak melahirkan dokter-dokter mudah yang berprestasi dibidangnya. Hingga penerimaan mahasiswa tiap tahunnya mengalami peningkatan yang begitu pesak, fakultas kedokteran unissula memiliki fasilitas yang begitu memadai seperti ruang

laboratorium dan rumahsakit kampus digunakan untuk melakukan praktek. Namun dengan fasilitas yang begitu memadai apakah fakultas kedokteran memiliki pelayanan yang memadai.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka terdapat dua rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu :

a. atribut apa yang perlu dikembangkan sesuai dengan keinginan mahasiswa/i kedokteran umum.

b. apakah pelayanan responsif terhadap mahasiswa/i kedokteran umum.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka terdapat dua rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu :

a. Atribut layanan apa yang perlu diprioritaskan agar sesuai dengan harapan dan keinginan mahasiswa jurusan Kedokteran Umum UNISSULA?
b. Respon teknis atau upaya perbaikan apa saja yang dapat dilakukan guna peningkatan kualitas pelayanan pada jurusan Kedokteran Umum UNISSULA?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui atribut layanan apa yang di inginkan mahasiswa/i jurusan Kedokteran Umum UNISSULA.
2. Untuk memberikan informasi bagi fakultas kedokteran umum layanan yang di inginkan mahasiswa/i jurusan Kedokteran Umum UNISSULA.

1.5 Manfaat Penilitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi pihak jurusan Kedokteran Umum UNISSULAsebagai upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan terhadapmahasiswa.
b. Bagi pihak jurusan Kedokteran Umum UNISSULA, dapat meningkatkan upaya respon teknis agar dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan dengan pembahasan dan penyusunan yang sistematis serta terarah pada masalah yang ada, maka perlu dilakukan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang ada, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian laporan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini berisi penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dari berbagai referensi yang dijadikan landasan pada kegiatan penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi uraian rinci tentang desain metode atau pendekatan yang digunakan dalam menjawab permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang data hasil penelitian, produk, dan pembahasan yang bersifat terpadu serta pembahasan hasil yang diperoleh berupa penjelasan teoritik baik secara kualitatif maupun kualitatif.

Bab V Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية