

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK XYZ

Niken Parwati¹, Arif Yoga Nugroho²

Program Studi Teknik Industri Universitas Al Azhar Indonesia
e-mail: niken.parwati@uai.ac.id¹ ; arif.yoga.n@gmail.com²

ABSTRAK

Sebuah rumah sakit kelas menengah atas ingin mengetahui persepsi pelanggannya mengenai kualitas jasa yang telah diberikan. Mereka belum pernah melakukan survey ataupun penelitian lainnya. Untuk menyelesaikan masalah ini mereka melakukan survey pelanggan dan melakukan perhitungan dan analisis data dengan menggunakan metode Fuzzy Servqual. Dengan metode ini perusahaan akan mencari perbedaan antara kinerja dan harapan pelanggan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa gap terbesar adalah dimensi tangible yaitu masalah lapangan parkir, mengenai lokasi dan kapasitasnya.

Kata kunci: Fuzzy Servqual, GAP, Kualitas Jasa yang Diberikan, Ekspektasi, Kinerja

ABSTRACT

A medium upscale women and child hospital wants to know their customer perception about their service delivery quality. They have not conduct any survey nor study for this need yet. To solve this problem they conduct customer survey. Then to calculate and analyze the data, Fuzzy Servqual method were used. With this method the company can find out the gap between the company service delivery quality performance compare with the customer expectation. The result show that the largest gap values was the tangible dimension, which is the the parking lot, the location and the capacity.

Keywords: Fuzzy Servqual, GAP, Service Delivery Quality, Expectation, Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Di bidang industri jasa, penyediaan layanan dihadapkan pada berbagai tantangan yang berbeda dari industri manufaktur. Tantangan tersebut berkenaan dengan ikut sertanya para pelanggan di dalam proses produksi jasa, pengelolaan bukti-bukti fisik, penyajian dan pengkomunikasian produk-produk tidak terukur, pengelolaan pasokan dan permintaan di dalam suatu lingkungan yang di dalamnya produksi dan konsumsi berlangsung secara bersamaan, *perishablility*, dan pencapaian konsistensi di dalam produksi dan pengiriman jasa.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat

dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini akan memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan dari pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dari jasa yang diberikan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dari jasa yang diberikan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ* yang bergerak pada bidang kesehatan yang dikhususkan untuk ibu dan anak. Perusahaan tersebut dituntut untuk melakukan sesuatu yang lebih baik dari pada yang diberikan oleh para pesaingnya dalam memberikan kepuasan kepada

pelanggan. Tercapainya kepuasan pelanggan akan menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas. Seiring berkembang pesatnya jasa yang diberikan *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*, maka tidak dapat dipungkiri lagi perusahaan tersebut akan mendapat komplain dari pelanggan yang terjadi dalam jumlah yang bervariasi.

Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi ukuran kesenjangan pelayanan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap jasa yang diberikan *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*.
2. Peluang-peluang apa saja yang bisa dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*.

Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa rawat jalan pada *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*
2. Metode yang digunakan adalah *servqual* dengan menggunakan lima dimensi pokok kualitas layanan yaitu *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance*, dan *Emphaty*.

Tujuan Penelitian dan Manfaat

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur harapan dan persepsi dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*.
2. Menentukan peluang-peluang perbaikan yang dapat dilakukan terhadap pelayanan pada *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ* untuk meningkatkan kualitas.

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan bagi *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ* sebagai penyedia jasa layanan guna mengetahui reaksi pelanggan

dan untuk meningkatkan pelayanan jasa serta kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam usaha perbaikan sistem pelayanan jasa pada *Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ*.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam industri jasa, penilaian kualitas dilakukan sewaktu proses penyampaian jasa ke pelanggan. Setiap kontak dengan pelanggan dinyatakan sebagai “*moment of truth*” sebuah kesempatan untuk memuaskan maupun mengecewakan pelanggan [1]. Selain itu perlu diperhatikan bahwa produk jasa inovatif yang tadinya hanyalah tambahan dapat menjadi produk yang wajib dimiliki (*must be*) Untuk mengetahui itu perusahaan harus mengetahui harapan pelanggan sehingga memiliki *attractive quality* [2].

Servqual

Servqual merupakan model pengukuran skala multi-item yang dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada dalam model kualitas jasa. *Servqual* mendefinisikan evaluasi kualitas pelanggan dalam bentuk kesenjangan antara tingkat harapan dan tingkat persepsi yang diterima pelanggan. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala likert dimana responden hanya tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuannya atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa [3].

Servqual berasumsi bahwa kepuasan pelanggan berhubungan secara linear dengan Kinerja atribut pelayanan, implikasinya adalah kepuasan pelanggan yang rendah dihasilkan dari rendahnya Kinerja atribut, oleh karena itu atribut-atribut dengan Kinerja rendah inilah yang menjadi fokus dalam usaha peningkatan asumsi ini tidak sepenuhnya benar.

Fuzzy Servqual

Arti dari *fuzziness* (kekaburan/ketidajelasan) banyak didapatkan dalam makna-makna kualitatif yang mempunyai nilai relatif untuk individu yang berbeda. Teori

himpunan *fuzzy* yang diperkenalkan oleh Zimerman [4] dalam pengembangan selanjutnya merupakan suatu alat dan teknik yang tepat dalam menganalisis sistem-sistem yang kompleks serta merupakan proses pengambilan keputusan dari ketidakpastian suatu pola yang disebabkan oleh kesamaran dari suatu keacakan. Teori ini dibangun untuk memecahkan masalah dimana deskripsi atau gambaran aktivitas, observasi, dan pengambilan keputusan bersifat subjektif, samar dan tidak akurat[5].

Teori Set Fuzzy

Kata “*Fuzzy*” umumnya mengarah pada situasi dimana tidak ada batas dari aktivitas dan penilaian yang dapat didefinisikan secara tepat. Teori *fuzzy* set yang pertama kali dikenalkan oleh Zadeh[6] telah dikembangkan untuk menyelesaikan permasalahan dimana deskripsi aktivitas, observasi dan penelitian adalah subjektif, tidak pasti dan tidak presisi. Sesuatu yang bersifat “*Fuzzy*” seperti ini sangat sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, seperti kelas “penting” pada *customer need*, kelas untuk mobil “bagus”, dan sebagainya.

Defuzzifikasi Nilai

Defuzzifikasi adalah sebuah model konversi dari bentuk nilai fuzzy ke dalam besaran yang lebih presisi. Input dari proses defuzzifikasi adalah suatu himpunan *fuzzy* yang diperoleh dari komposisi aturan-aturan *fuzzy*, sedangkan output yang dihasilkan merupakan suatu bilangan pada *domain* himpunan *fuzzy* tersebut. Sehingga jika diberikan suatu himpunan *fuzzy* dalam *range* tertentu, maka harus diambil suatu nilai *crisp* tertentu [6]. Perhitungan defuzzifikasi data persepsi konsumen dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah untuk menentukan TFN (*Triangular Fuzzy Number*) yaitu mencari nilai *c,a,b*. Langkah berikutnya dengan menggabungkan masing-masing batas bawah (*c*), batas tengah (*a*), dan batas atas (*b*) dari data-data kuesioner menjadi masing-masing satu nilai batas bawah (*c*), batas tengah (*a*), dan batas atas (*b*) untuk tiap perbandingan.

Quality Function Deployment

Quality function deployment adalah satu metodologi yang berkonsentrasi untuk memperhatikan mutu dan dimensi-dimensi yang berbeda sepanjang proses perancangan produk dan mengintegrasikan mutu untuk satu produk dari permulaan. Implementasi QFD terdiri dari tiga tahap, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan, ketigatahapan tersebut adalah [7]:

1. Tahap pengumpulan *Voice of Customer*
2. Tahap penyusunan *House of Quality*
3. Tahap analisis dan implementasi

Pengintegrasian konsep SERVQUAL ke dalam QFD, bertujuan QFD akan bertindak sebagai proses perencanaan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan organisatoris [8].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sejak semula sudah jelas tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas jasa yang diberikan/di *delivery* oleh perusahaan. Jenis penulisan yang akan digunakan dalam penulisan ini adalah *Description Researh*, yang berarti bahwa penulisan ini dilakukan untuk menggambarkan suatu kejadian berdasarkan data yang diteliti. Dalam penulisan ini digunakan untuk menganalisa hubungan *SERVQUAL*, yang berdasarkan 5 faktor: *Reliable, Tangible, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Sumber data penulisan merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, baik primer maupun sekunder berdasarkan penelitian lapangan (*Field Research*), terdiri dari wawancara, observasi dan kuesioner dan penelitian kepustakaan

Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Analisis data untuk menguji kecukupan data dari kuesioner dengan menggunakan rumus Bernoulli.

2. Analisis data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari pernyataan kuesioner dengan menggunakan SPSS.16
3. Mengintegrasikan *Fuzzy-Servqual*.
4. Defuzzifikasi
5. *Quality Function Deployment* (QFD)

Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan dalam metode analisis ini digunakan instrumen-instrumen penelitian, agar hasil dari penelitian yang *valid* yang artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian yang diteliti. Dengan menggunakan metode uji validitas, dan reliabilitas.

Reliabilitas/keandalan adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Dari sini terlihat apa saja yang harus segera diperbaiki dari pelayanan jasa yang telah diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap awal dilakukan uji validitas dan reabilitas. Tahap ini akan melakukan uji instrumental data untuk mengetahui 18 butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah *valid* dan *reliable* dengan dua kategori kelompok penilaian yakni penilaian kualitas pelayanan yang sebenarnya (kenyataan) dan harapan konsumen. Butir pertanyaan memiliki lima dimensi kualitas pelayanan jasa meliputi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Apabila terdapat butir yang tidak *valid*, maka pertanyaan tersebut akan dihilangkan dan tidak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Selanjutnya, hasil perhitungan Nilai Servqual (GAP) per kriteria dari selisih nilai tingkat Kinerja dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Rumah Sakit XYZ telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan dalam hal ini yakni pasien rumah sakit. Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan kualitas pelayanan.

Tabel 1. Nilai Servqual Per Kriteria, Gap Antara Kinerja dan Harapan

No.	Pertanyaan	Performansi	Harapan	Gap	Rangking
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	6,2531	7,6493	-1,3962	12
2	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	3,0606	7,4559	-4,3953	1
3	Kelengkapan fasilitas umum yang diberikan	5,6071	7,2017	-1,5946	8
4	Ketersediaan tempat duduk	6,0576	7,4084	-1,3508	13
5	Kualitas sistem antrian yang memuaskan	6,1283	7,3611	-1,2328	15
6	Kualitas pelayanan Dokter yang memuaskan	6,6453	7,4559	-0,8106	17
7	Kualitas pelayanan Perawat yang memuaskan	5,5236	7,3412	-1,8177	5
8	Kualitas cara pembayaran	5,2233	7,3142	-2,0909	2
9	Respon pihak rumah sakit dengan adanya keluhan, kritik dan saran dari pelanggan	5,4470	7,0839	-1,6370	7
10	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	5,4025	7,2212	-1,8187	4
11	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	5,1845	7,2212	-2,0367	3
12	Dokter memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit dan pengobatannya sehingga pelanggan merasa nyaman	6,0955	7,2944	-1,1989	16
13	Informasi yang diberikan oleh karyawan jelas dan benar. (tentang cara membuat perjanjian, cara pembayaran, cara penggunaan obat)	5,9200	7,4084	-1,4883	10
14	Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman	5,6533	7,3611	-1,7078	6
15	Kebersihan dan kenyamanan di dalam maupun di luar ruangan	6,1283	7,4084	-1,2801	14

Lanjutan Tabel 1. Nilai Servqual Per Kriteria, Gap Antara Kinerja dan Harapan

No.	Pertanyaan	Performansi	Harapan	Gap	Rangking
16	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	5,9359	7,4084	-1,4724	11
17	Keramah tamahan karyawan dalam menghadapi orang yang sedang sakit dan panic	6,6746	7,2675	-0,5929	18
18	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	5,5715	7,1294	-1,5579	9

Kemudian dilakukan perhitungan Nilai Servqual secara keseluruhan. Hasil perhitungan Nilai Servqual secara keseluruhan dari selisih tingkat Kinerja dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Rumah Sakit telah memberikan pelayanan

sesuai dengan keinginan pelanggannya, dalam hal ini adalah pasien. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 2. Nilai Servqual (GAP) Keseluruhan Berdasarkan GAP antara Kinerja dan Harapan

No	Dimensi	Performansi	Harapan	Gap	Ranking
1	<i>Tangible</i>	3,6813	5,5165	-1,8352	1
2	<i>Responsive</i>	5,3447	7,1754	-1,8308	2
3	<i>Reliable</i>	5,8801	7,3681	-1,4880	3
4	<i>Assurance</i>	5,9493	7,3681	-1,4188	4
5	<i>Emphaty</i>	6,0607	7,2684	-1,2077	5

Berikut ini adalah lima kriteria berdasarkan lima dimensi dengan nilai gap

defuzzyfikasi terbesar yang menjadi fokus perhatian perusahaan.

Tabel 3. Nilai GAP Defuzzyfikasi per Dimensi Terbesar

No	Dimensi	Kriteria	Nilai Gap Defuzzyfikasi	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	-4,3953	Kondisi: Lokasi tempat parkir yang jauh dari rumah sakit dan pasien harus menyeberangi jalan terlebih dahulu
2	<i>Reliable</i>	Kualitas cara pembayaran	-2,0909	Kondisi: cara mengantri untuk membayar masih perlu untuk diperhatikan oleh pihak manajemen
3	<i>Responsive</i>	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	-2,0367	Kondisi: Pasien merasa sangat kesulitan untuk membuat perjanjian melalui telepon karena line telepon sulit untuk dihubungi
4	<i>Assurance</i>	Keamanan Lingkungan	-1,7078	Kondisi: Rata-rata satpam yang bekerja di dalam gedung adalah satpam perempuan, sedangkan satpam pria hanya bekerja di luar gedung
5	<i>Emphaty</i>	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	-1,5579	Kondisi: Pasien banyak yang mengeluh karena karyawan jarang menyapa dan tersenyum

Dari tabel di atas dapat diperhitungkan Total Nilai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit XYZ, seperti tercantum pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Total Nilai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit XYZ

No	Identifikasi Kebutuhan	SP	CP	TP	STP	TN
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	15	24	6	0	144
2	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	0	0	28	17	73
3	Kelengkapan fasilitas umum yang diberikan	5	29	11	0	129
4	Ketersediaan tempat duduk	14	24	6	1	141
5	Kualitas sistem antrian yang memuaskan	9	32	4	0	140
6	Kualitas pelayanan Dokter yang memuaskan	16	29	0	0	151
7	Kualitas pelayanan Perawat yang memuaskan	12	19	12	2	131
8	Kualitas cara pembayaran	8	25	7	5	126
9	Respon pihak rumah sakit dengan adanya keluhan, kritik dan saran dari pelanggan	3	31	10	1	126
10	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	2	30	13	0	124
11	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	6	24	12	3	123
12	Dokter memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit dan pengobatannya sehingga pelanggan merasa nyaman	11	28	6	0	140
13	Informasi yang diberikan oleh karyawan jelas dan benar. (tentang cara membuat perjanjian, cara pembayaran, cara penggunaan obat)	5	35	5	0	135
14	Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman	6	30	8	1	131
15	Kebersihan dan kenyamanan di dalam maupun di luar ruangan	9	29	7	0	137
16	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	4	37	4	0	135
17	Keramah tamahan karyawan dalam menghadapi orang yang sedang sakit dan panic	17	28	0	0	152
18	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	4	30	11	0	128

Tabel 5. Penilaian Tingkat Kualitas Kinerja

No	Identifikasi kebutuhan	TN	Mean	Modus
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	144	3,2	3
2	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	73	1,6	2
3	Kelengkapan fasilitas umum yang diberikan	129	2,9	3
4	Ketersediaan tempat duduk	141	3,1	3
5	Kualitas sistem antrian yang memuaskan	140	3,1	3
6	Kualitas pelayanan Dokter yang memuaskan	151	3,4	3
7	Kualitas pelayanan Perawat yang memuaskan	131	2,9	3
8	Kualitas cara pembayaran	126	2,8	3
9	Respon pihak rumah sakit dengan adanya keluhan, kritik dan saran dari pelanggan	126	2,8	3
10	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	124	2,8	3
11	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	123	2,7	3
12	Dokter memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit dan pengobatannya sehingga pelanggan merasa nyaman	140	3,1	3
13	Informasi yang diberikan oleh karyawan jelas dan benar. (tentang cara membuat perjanjian, cara pembayaran, cara penggunaan obat)	135	3,0	3
14	Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman	131	2,9	3
15	Kebersihan dan kenyamanan di dalam maupun di luar ruangan	137	3,0	3
16	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	135	3,0	3
17	Keramah tamahan karyawan dalam menghadapi orang yang sedang sakit dan panik	152	3,4	3
18	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	128	2,8	3

Selanjutnya dapat dihitung total nilai harapan pelayanan rumah sakit yang diperoleh dari pelanggan.

Tabel 6. Total Nilai Harapan Pelayanan Rumah Sakit XYZ

No	Identifikasi Kebutuhan	SP	CP	TP	STP	TN
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	38	7	0	0	173
2	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	34	11	0	0	169
3	Kelengkapan fasilitas umum yang diberikan	30	15	1	0	167
4	Ketersediaan tempat duduk	33	12	0	0	168
5	Kualitas sistem antrian yang memuaskan	32	13	0	0	167
6	Kualitas pelayanan Dokter yang memuaskan	34	11	0	0	169
7	Kualitas pelayanan Perawat yang memuaskan	33	12	0	0	168
8	Kualitas cara pembayaran	31	14	0	0	166
9	Respon pihak rumah sakit dengan adanya keluhan, kritik dan saran dari pelanggan	26	19	0	0	161
10	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	29	16	0	0	164
11	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	29	16	0	0	164
12	Dokter memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit dan pengobatannya sehingga pelanggan merasa nyaman	32	13	0	0	167
13	Informasi yang diberikan oleh karyawan jelas dan benar. (tentang cara membuat perjanjian, cara pembayaran, cara penggunaan obat)	33	12	0	0	168
14	Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman	32	13	0	0	167
15	Kebersihan dan kenyamanan di dalam maupun di luar ruangan	33	12	0	0	168
16	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	33	12	0	0	168
17	Keramah tamahan karyawan dalam menghadapi orang yang sedang sakit dan panik	31	14	0	0	166
18	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	27	18	0	0	162

Lalu ditabelkan di bawah penilaian tingkat kualitas harapan.

Tabel 7. Penilaian Tingkat Kualitas Harapan

No	Identifikasi kebutuhan	TN	Mean	Modus
1	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	173	3,8	4
2	Tempat parkir yang mudah dan nyaman	169	3,8	4
3	Kelengkapan fasilitas umum yang diberikan	167	3,7	4
4	Ketersediaan tempat duduk	168	3,7	4
5	Kualitas sistem antrian yang memuaskan	167	3,7	4
6	Kualitas pelayanan Dokter yang memuaskan	169	3,8	4
7	Kualitas pelayanan Perawat yang memuaskan	168	3,7	4
8	Kualitas cara pembayaran	166	3,7	4
9	Respon pihak rumah sakit dengan adanya keluhan, kritik dan saran dari pelanggan	161	3,6	4
10	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	164	3,6	4
11	Kemudahan dalam membuat perjanjian dengan dokter	164	3,6	4
12	Dokter memberikan informasi dengan jelas tentang penyakit dan pengobatannya sehingga pelanggan merasa nyaman	167	3,7	4
13	Informasi yang diberikan oleh karyawan jelas dan benar. (tentang cara membuat perjanjian, cara pembayaran, cara penggunaan obat)	168	3,7	4
14	Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman	167	3,7	4
15	Kebersihan dan kenyamanan di dalam maupun di luar ruangan	168	3,7	4
16	Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan	168	3,7	4
17	Keramah tamahan karyawan dalam menghadapi orang yang sedang sakit dan panik	166	3,7	4
18	Karyawan selalu menyapa dan tersenyum	162	3,6	4

Berdasarkan pengolahan data di atas, nilai perbandingan kinerja dan harapan nasabah terhadap pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ dapat dilihat nilainya pada Gambar 1.

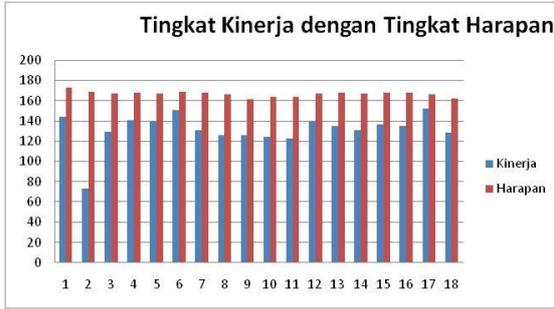
Dari gambar di bawah dapat dilihat bahwa tingkat kinerja penilaian pasien tertinggi adalah

pada item variabel-6 yaitu kualitas pelayanan dokter dan variabel-17 yaitu keramah tamahan karyawan dalam melayani pasien, sedangkan tingkat harapan penilaian nasabah tertinggi adalah item variabel-1 yaitu lokasi gedung

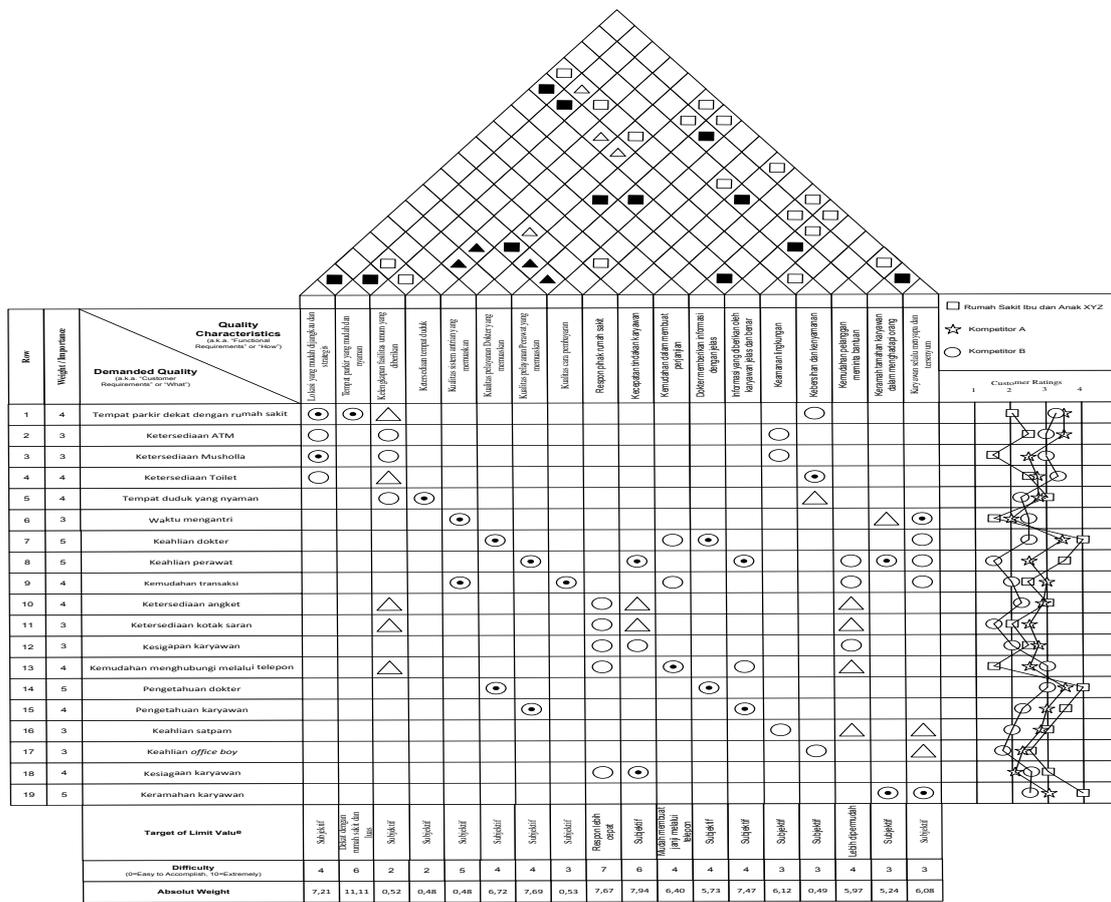
yang strategis dan variabel-2 yaitu tempat parkir yang mudah dan nyaman.

Membangun Matriks House of Quality Pengembangan Karakteristik Jasa

Berdasarkan data-data yang telah diolah dengan menggunakan langkah-langkah QFD yang ada, maka sekarang dapat dibangun matriks HOQ nya. Pada House of Quality, lambang penilaian diletakkan pada bagian roof yang akan mempermudah pemeriksaan tiap pemasangan karakteristik teknisnya. Matriks House of Quality dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. Tingkat Kinerja vs Tingkat Harapan



Gambar 2. House of Quality Karakteristik Jasa

KESIMPULAN

Dari hasil analisis tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode gap analisis (kesenjangan), fuzzyfikasi, fishbone diagram, dan HOQ, dapat disimpulkan bahwa

perbedaan dari persepsi dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ adalah negatif berdasarkan pendapat konsumen, dalam hal ini adalah pasien.

Berdasarkan pengolahan dan analisis data *fuzzy servqual* per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ secara keseluruhan memiliki nilai negatif. Artinya dapat disimpulkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit XYZ.

Nilai GAP yang negatif atas kualitas pelayanan memberikan indikasi bahwa perusahaan perlu untuk memberi perhatian lebih pada area yang menimbulkan ketidakpuasan konsumen.

Berdasarkan identifikasi penyebab gap dan analisis menggunakan *fishbone diagram*, maka perbaikan yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pada kelima dimensi, yaitu *tangible, responsive, reliable, assurance, dan empathy*. Dari dimensi *tangible*, maka perusahaan dapat memperhatikan lokasi penempatan lahan parkir dan membuka area *basement* sebagai tempat parkir untuk karyawan dan pasien. Dari dimensi *responsive*, maka perusahaan dapat menambah *line* telepon dan mesin telepon agar pihak rumah sakit dapat melayani pasien yang ingin membuat janji melalui telepon. Sedangkan dari dimensi *reliable*, perusahaan dapat memperbaiki proses pengantrian menjadi lebih efektif dan efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lebih lama. Dari segi *assurance*, ada baiknya jika perusahaan menambah jumlah satpam pria yang berjaga di dalam gedung agar pasien lebih merasa aman. Dari segi *emphaty*, perusahaan sebaiknya memberikan standar prosedur yang harus ditaati oleh karyawan untuk selalu menyapa pasien sehingga dapat meninggalkan citra yang baik untuk pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons, 2006, *Service Management Operation, Strategy, Information Technology*, 5th edition McGrawHill, New York.
- [2]. Widiawan, Kriswanto, 2004, Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual, Jurnal Dosen Fakultas Teknologi Industri, Universitas Petra, Surabaya.
- [3]. Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- [4]. Zimmermann, H.-J, 2001, *Fuzzy Set Theory and Its Applications*, fourth edition, Kluwer Academic Publisher, The Netherland
- [5]. Mohanty, R. P., Agarwal, R., Choudhury, A. K., and Tiwari, M. K., 2005, "A fuzzy ANPbased approach to R&D project selection: A case study," International Journal of Production Research, Vol. 43, pp. 5199-5216
- [6]. Kusumadewi, Sri, 2002, Analisa dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab, edisi ke-1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [7]. Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment-- How to Make QFD Work for You*, Addison Wesley USA.
- [8]. Wijaya, Tony, 2011, Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano. PT. Indeks, Jakarta.