

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang

Maulana Djayakusuma*, Dewi Shofi Mulyati, Agus Nana Supena

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*maulanadjayakusuma@gmail.com, dewishofi@gmail.com, agusnanasupena225@gmail.com

Abstract. The Lembang Regional General Hospital is located at Jalan Raya Lembang KM 11.4 No. 11, Gudangkahuripan, Lembang which is engaged in health services. Lembang Regional General Hospital provides health services. There is a problem at the Lembang Regional General Hospital, namely the rating of the Lembang Regional Hospital has a small rating among hospitals in the city of Bandung with a rating of 2.3. In addition to rating, the problems that occur at the Lembang Regional General Hospital, namely the service performance at the Lembang Regional General Hospital means that the old community's lack of trust in the Lembang Regional Hospital is still high. The purpose of this study was to analyze and identify service attributes on service quality at Lembang Hospital with the Kano method and the ServQual method so as to provide the best proposal to the parties concerned in an effort to reduce complaints from consumers. The purpose of this study was to analyze and identify service attributes on service quality at Lembang Hospital with the Kano method and the ServQual method so as to provide the best proposal to the parties concerned in an effort to reduce complaints from consumers. The methodology used is the Kano Model Method and the ServQual (Service Quality) Method. The Kano Model method is used to determine the Kano Category which consists of: Attractive, One Dimensional, Must be, No difference (Indifferent), Returned (Reverse) and Questionable. The ServQual (Service Quality) method is used to determine the gap between the company's performance and customer expectations. Based on these two methods, actions can be generated on service attributes, namely services that are maintained, improved and improved. The results showed 1) From the results of the open questionnaire obtained 20 service attributes contained in the Lembang Regional Hospital based on the dimensions of service quality, namely Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance.

Keywords: Service, Kano Model, ServQual (Service Quality)

Abstrak. Rumah Sakit Umum Daerah Lembang bertempat di Jalan Raya Lembang KM 11,4 No. 11, Gudangkahuripan, Lembang yang bergerak dalam jasa kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah Lembang menyediakan pelayanan kesehatan. Terdapat permasalahan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang yaitu *rating* dari Rumah Sakit Daerah Lembang memiliki *rating* yang kecil diantara Rumah Sakit di Kota Bandung dengan *rating* 2,2. Selain *rating*, permasalahan yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Lembang yaitu pada kinerja pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang berarti kekurangan kepercayaan masyarakat lama pada Rumah Sakit Daerah Lembang masih tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi atribut layanan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Lembang dengan metode Kano dan metode ServQual sehingga dapat memberikan usulan terbaik terhadap pihak yang bersangkutan dalam upaya untuk mengurangi keluhan dari konsumen. Metode yang digunakan adalah Metode Model Kano dan Metode ServQual (*Service Quality*). Metode Model Kano digunakan untuk mengetahui Kategori Kano yang terdiri dari: Menarik (*Attractive*), Satu Dimensi (*One Dimensional*), Harus (*Must be*), Tidak ada perbedaan (*Indifferent*), Dikembalikan (*Reverse*) dan Dipertanyakan (*Questionable*). Adapun Metode ServQual (*Service Quality*) digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan kedua metode tersebut dapat dihasilkan tindakan pada atribut pelayanan yaitu pelayanan yang dipertahankan, ditingkatkan dan diperbaiki. Hasil penelitian menunjukkan 1) Dari hasil kuesioner terbuka didapatkan 20 atribut pelayanan yang terdapat pada Rumah Sakit Daerah Lembang berdasarkan dimensi kualitas jasa yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*;

Kata Kunci : Pelayanan, Model Kano, ServQual (*Service Quality*)

A. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, memulihkan, dan menyembuhkan penyakit. Namun banyak keluhan mengenai pelayanan kesehatan yang masih kurang baik dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini menuntut para penyedia jasa kesehatan di rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya ke arah yang lebih baik. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, akan meningkatkan tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan di rumah sakit. Maka dari itu, pelayanan rumah sakit perlu diperhatikan lagi supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya di RSUD Lembang.

RSUD Lembang merupakan satu dari sekian rumah sakit milik Pemkab Bandung Barat yang Berstatus Rumah Sakit Umum, yang dikelola oleh Pemda Kabupaten dan masih berstatus dalam Rumah Sakit Tipe D di wilayah masyarakat tersebut. Dari beberapa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Lembang masih banyak pelayanan yang kurang memuaskan. Sehingga menjadi tuntutan kepada pihak RSUD untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada setiap pasien mulai dari fasilitas, penerimaan pasien, pengobatan pasien, dan pelayanan lainnya agar menjadi suatu layanan yang baik lagi bagi masyarakat.

Setelah membahas tentang latar belakang masalah di atas dapat disimpulkan masalah yang terdapat di RSUD Lembang adalah :

1. Apa saja atribut dari kinerja pelayanan di RSUD Lembang yang menjadi penilaian konsumen ?
2. Layanan apa saja yang memerlukan perbaikan berdasarkan kualitas jasa dalam ServQual (Service Quality) dan model kano ?
3. Bagaimanakah usulan perbaikan untuk pelayanan RSUD Lembang ?

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat dideskripsikan tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengidentifikasi dan menentukan atribut layanan jasa dalam ServQual (Service Quality) dan model kano pada atribut pelayanan RSUD Lembang
2. Mengidentifikasi tindakan dari setiap atribut layanan di RSUD Lembang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
3. Memberikan usulan terbaik pada RSUD Lembang dalam upaya untuk mengurangi keluhan dari konsumen/pelanggan.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode Model Kano dan juga ServQual (*Service Quality*) dalam identifikasi masalah. Metode ServQual digunakan untuk mengetahui antara *gap* antara kenyataan dalam perusahaan dengan harapan pelanggan, sehingga hasil dari metode ServQual sendiri yaitu berupa atribut terlemah dari perusahaan yang memiliki *gap* terbesar. Sementara untuk Model Kano digunakan untuk memudahkan perbaikan pelayanan dengan menganalisis hasil perhitungan Kano dan melihat tingkatan pelayanan mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dan juga pelayanan yang harus dipertahankan.

Tahap ini dilakukan pengumpulan data, baik data perusahaan maupun data penelitian. Data perusahaan berupa data jumlah pelanggan selama tahun 2019. Selain itu juga mencari data RSUD pesaing sebagai perbandingan antara RSUD Lembang dengan RSUD lain. Untuk data penelitian itu didapat dari penyebaran kuesioner yang dilakukan. Dimulai dari kuesioner terbuka, penyebaran *pretest* dan sisanya penyebaran kuesioner sebenarnya. Jumlah kuesioner yang disebar didapat pada saat penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*. Untuk *pretest* dan juga kuesioner sesungguhnya terdapat 3 tipe kuesioner, diantaranya yaitu kuesioner Model Kano (*functional* dan *dissfunctional*) dan kuesioner ServQual (*Service Quality*).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Identifikasi Masalah Menggunakan Model Kano

Tabel 1. Penentuan Kategori Kano

No	Atribut	Kategori Kano
Tangible (Bentuk Fisik)		
1	Fasilitas parkir yang memadai	<i>Must be</i>
2	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	<i>One Dimensional</i>
3	Kondisi sirkulasi udara bagus	<i>Must be</i>
4	Kondisi ruangan bersih	<i>Must be</i>
5	Fungsi peralatan baik	<i>Must be</i>
6	Kerapihan pegawai	<i>Must be</i>
7	Kerapihan dokter	<i>Must be</i>
Emphanty (Perhatian)		
8	Keramahan pegawai terhadap pasien	<i>Must be</i>
9	Keramahan dan kesopanan dokter terhadap pasien	<i>Must be</i>
10	Kritik dan Saran ditanggapi dengan baik	<i>One Dimensional</i>
11	Pelayanan terhadap pasien sama rata	<i>Must be</i>
Reliability (Keandalan)		
12	Ketersediaan obat di apotek	<i>One Dimensional</i>
13	Prosedur pengobatan pasien	<i>Must be</i>
14	Keterampilan dokter dalam bekerja	<i>Must be</i>
Responsiveness (Ketanggapan)		
15	Kinerja pegawai dalam melayani pasien	<i>Must be</i>
16	Kemudahan komunikasi dengan dokter	<i>Indifferent</i>
17	Kecepatan dalam menanggapi pasien	<i>One Dimensional</i>
18	Kecepatan pelayanan obat	<i>Must be</i>
Assurance (Jaminan)		
19	Jaminan keamanan	<i>Must be</i>
20	Jaminan kemudahan pendaftaran	<i>One Dimensional</i>

Berdasarkan hasil Tabel 1, didapatkan hasil bahwa terdapat 14 kategori *Must Be*, 5 kategori *One Dimensional*, dan 1 kategori *Indifferent*. Dari hasil diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut yang memiliki kategori *One Dimensional* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk atribut yang memiliki kategori *One Dimensional* dapat menghasilkan kepuasan pelanggan sedangkan kategori *Indifferent* tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk atribut kategori *Must Be* merupakan atribut yang wajib diberikan kepada pelanggan karena pelayanan tersebut merupakan pelayanan dasar. Tabel 2 Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Atribut

No	Atribut	Harapan	Kinerja	Gap
Tangible (Bentuk Fisik)				
1	Fasilitas parkir yang memadai	4.44	4.29	-0.15
2	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	4.49	4.34	-0.15
3	Kondisi sirkulasi udara bagus	4.56	4.26	-0.30
4	Kondisi ruangan bersih	4.46	4.38	-0.08
5	Fungsi peralatan baik	4.54	4.33	-0.21
6	Kerapihan pegawai	4.53	4.30	-0.23
7	Kerapihan dokter	4.48	4.24	-0.24
Emphaty (Perhatian)				
8	Keramahan pegawai terhadap pasien	4.51	4.29	-0.22
9	Keramahan dan kesopanan dokter terhadap pasien	4.51	4.33	-0.18
10	Kritik dan Saran ditanggapi dengan baik	4.57	4.32	-0.25
11	Pelayanan terhadap pasien sama rata	4.51	4.54	0.03
Reliability (Keandalan)				
12	Ketersediaan obat di apotek	4.51	4.35	-0.16
13	Prosedur pengobatan pasien	4.55	4.29	-0.26
14	Keterampilan dokter dalam bekerja	4.51	4.30	-0.21
Responsiveness (Ketanggapan)				
15	Kinerja pegawai dalam melayani pasien	4.54	4.33	-0.21
16	Kemudahan komunikasi dengan dokter	4.44	4.46	0.02
17	Kecepatan dalam menangani pasien	4.51	4.35	-0.16
18	Kecepatan pelayanan obat	4.51	4.31	-0.20
Assurance (Jaminan)				
19	Jaminan keamanan	4.48	4.50	0.02
20	Jaminan kemudahan pendaftaran	4.49	4.29	-0.20

Dari Tabel 2 diatas didapatkan hasil perhitungan kesenjangan atau *gap* dari setiap atribut pelayanan berdasarkan dimensi kualitas jasa. Dapat dilihat dari perhitungan *gap* bahwa terdapat

atribut yang memiliki nilai *gap* dan ada juga atribut yang sudah sesuai dengan harapan pasien. Terdapat 3 atribut yang kinerjanya sudah sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan, diantaranya yaitu “Pelayanan Terhadap Pasien Sama Rata, Kemudahan Komunikasi dengan Dokter” dan “Jaminan Keamanan. Sedangkan atribut yang kinerjanya belum sesuai dengan harapan berjumlah 17. Atribut yang memiliki *gap* tertinggi yaitu atribut “Kondisi Sirkulasi Udara Bagus dengan nilai *gap* sebesar 0.30. Dengan begitu, maka atribut pelayanan terlemah pada RSUD Lembang adalah “Kondisi Sirkulasi Udara dan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan dengan nilai tertinggi yaitu atribut “Pelayanan Terhadap Pasien Sama Rata.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data yang telah dilakukan dan analisis hasil perhitungan, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut kebutuhan layanan jasa RSUD Lembang berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam model kano dan ServQual (*Service Quality*) yaitu atribut dengan dimensi *Tangible* diantaranya yaitu Fasilitas parkir, Fasilitas ruang guru, Ventilasi Udara, Kondisi ruangan, Fungsi peralatan, Kerapihan pegawai, Kerapihan dokter. atribut dengan dimensi *emphaty* diantaranya yaitu Keramahan pegawai, Keramahan dokter, Penerimaan keluhan dan saran dan Pelayanan pasien sama rata. Atribut dengan dimensi *Reliability* diantaranya yaitu Ketersediaan obat, SOP pengobatan pasien dan Keterampilan dokter. Atribut dengan dimensi *Responsiveness* diantaranya yaitu Kinerja pegawai, Kemudahan komunikasi dengan dokter dan Kecepatan pelayanan obat. Atribut dengan dimensi *Assurance* diantaranya yaitu keamanan pasien dan juga kemudahan pendaftaran
2. Terdapat 3 tindakan dari atribut pelayanan yang ada pada RSUD Lembang yaitu atribut yang dipertahankan, ditingkatkan dan juga diperbaiki. Atribut yang harus dipertahankan diantaranya yaitu pelayanan pasien sama rata, dan keamanan pasien. Atribut yang harus ditingkatkan yaitu atribut yang memiliki kategori Atribut yang harus ditingkatkan hanya satu yaitu Kemudahan komunikasi dengan dokter. Atribut yang harus diperbaiki yaitu Fasilitas parkir, Fasilitas ruang tunggu, Ventilasi Udara, Kondisi Ruangan, Fungsi Peralatan, Penampilan Pegawai, Penampilan Dokter, Keramahan Pegawai, Keramahan Dokter, Penerimaan keluhan dan saran, Ketersediaan Obat, Prosedur Pengobatan pasien, Keterampilan dokter dalam bekerja, Kinerja pegawai dalam melayani pasien, Kecepatan dalam menangani pasien, Kecepatan pelayanan obat dan Jaminan kemudahan pendaftaran.
3. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu terdapat 17 atribut yang diberikan usulan perbaikan, dimana 16 dari atribut harus diperbaiki dan 1 atribut harus ditingkatkan.

E Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pihak RSUD Lembang dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak manajemen RSUD Lembang terus mengupayakan melakukan pengembangan dan perbaikan dengan memperhatikan alternatif perbaikan yang telah dilakukan oleh peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih detail membahas mengenai aspek-aspek perbaikan yang ada dalam penelitian ini agar perbaikan kualitas pelayanan di RSUD Lembang berjalan efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- [1] Anwar, Saifudin. 1996 Reliabilitas dan Validitas Penerbit Pustaka Pelajar : Yogyakarta Gaspersz, Vincent. 2001, Total Quality Management. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [2] Anjar Priyono, Andina Yulita. 2017. Integrating Kano Model and Quality Function Deployment for designing service in hospital front office [pdf] : Universitas Islam Indonesia Tersedia pada <<https://www.semanticscholar.org/paper/Integrating-Kano-Model-and-Quality-Function-for-in-Priyono-Yulita/77622ef6151087358726e4b15e4748c7f07a684b>>
- [3] Azwar, Azrul. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Jakarta:pustaka sinar harapan).
- [4] Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*

- (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). [pdf] Semarang: UNDIP. Tersedia pada: <<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2048>> [Diakses 11 April 2019]
- [5] Hakim, Abdul. 2001, Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta Kotler, 2004. Ten Deadly Marketing Sins, Penerbit Erlangga, Jakarta Olga L.Crocker at all, 2002, Gugus Kendali Mutu Penerbit Bumi Aksara Jakarta
- [6] Ewan B. Ferlie and Stephen M. Shortell, 2001. *Improving the Quality of Health Care in the United Kingdom and the United States : A Framework for Change* [pdf] : University of California, Berkeley.
- [7] Hisna Cahaya,2012.Definisi berita dan penjelasan 5W+1H. satriamadangkara.com[blog]. Tersedia pada <<https://satriamadangkara.com/definisi-berita-dan-penjelasan-unsur-5w-1h/>> [Diakses 4 Mei 2020]
- [8] Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS),2020. Data Akreditasi Nasional 2019- 2020.Bandung.
- [9] Lovelock, C. H., Wirtz, J., dan Mussry, J., 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- [10] MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT Tersedia <<https://rsudkorpriprovkaltim.co.id/documents/PMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS-lengkap.pdf>>[Diakses 18 April 2020]
- [11] Muhamad Widy Permana,2018. Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Kesehatan Klinik Medika Antapani dengan Menggunakan Model Kano dan Service Quality (SERVQUAL).[pdf] Bandung: UNISBA. Tersedia pada: <<http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/industri/article/view/12635>> [Diakses 1 Juli 2021]
- [12] Sululing, S., 2017. Hibah Penelitian Klinik Kesehatan Unismuh Luwuk Sebagai Salah Satu Pelayanan Kesehatan Amal Usaha Muhammadiyah di Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah. [pdf] Luwuk: Universitas Muhammadiyah Luwuk. Tersedia pada: <https://www.academia.edu/31640976/Klinik_Kesehatan_Unismuh_Sebagai_SaSa_Satu_Pelayanan_Kesehatan_Amal_Usaha_Muhammadiyah_Siswadi_SululinS_Unismuh_Luwuk> [Diakses 18 April 2020]
- [13] RSUD Lembang, 2019. Data arsip, RSUD Lembang Tahun 2019-2020.Bandung.
- [14] Cipta N, Krida, Aviasti, Mulyati, Dewi Shofi. (2021). *Usulan Perbaikan Kualitas Produk Labu Ukur Menggunakan Fault Tree Analysis (FTA) dan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di CV. X. Jurnal Riset Teknik Industri*, 1(1). 36-42