

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*-FUZZY DI INSTALASI RAWAT INAP KELAS III SUATU RUMAH SAKIT

Dicky Suryapranatha

Program Studi Teknik Industri Universitas Buana Perjuangan Karawang

Jl. HS. Ronggo Waluyo, Telukjambe Timur, Karawang

dicky.suryapranatha@ubpkarawang.ac.id

Abstrak

Pengukuran suatu jasa kepada konsumennya. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap Kelas III pada sebuah Rumah Sakit menggunakan beberapa responden dari pasien. Menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan *Fuzzy* terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat *gap* antara persepsi pasien dengan harapan pasien yaitu sebesar -0,511. perbedaan ini menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan adalah dimensi kualitas *Reliability* karena memiliki nilai *gap* terbesar yaitu -0,657.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Metode *Fuzzy*, Rawat Inap
Reliability

Abstract

*The level of service quality is a parameter of the success or failure of a service provided to customers. This research was conducted in Inpatient Class III at a General Hospital . Respondents involved amounted to 40 respondents. This study using methods *servqual* with *Fuzzy* method approach to the five dimensions of service quality is *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The results showed a *gap* between the perceptions of patients with the expectation of patients that is equal to -0.511 . And that should be a priority to undertake an improvement is the quality dimensions of *Reliability* because it has the biggest *gap* is -0.657 .*

Keywords : *Service Quality, Servqual Method, Fuzzy Method, Inpatient, Reliability*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan sudah berkembang sangat pesat di era globalisasi saat ini. Dengan dilakukannya berbagai penelitian dari masa ke masa oleh para ahli, bidang kesehatan sudah berkembang ke arah industri. Industri di bidang kesehatan ini erat sekali kaitannya dengan industri jasa karena di dalamnya pelayanan merupakan produk yang diberikan kepada konsumennya. Pada awalnya ilmu dibidang kesehatan hanya untuk kepentingan kemanusiaan/sosial, dan setelah berkembang menjadi sebuah industri kualitas pelayan menjadi aspek yang terus diperhatikan oleh para pelaku industri di dalamnya.

Usaha pendefinisian dan pengukuran kualitas telah semakin banyak dilakukan. Untuk produk berupa barang, konsumen dapat secara mudah mengukur dan menilai kualitas produk sebuah barang dengan melihat bentuk, warna, kemasan, atau dengan merasakan dan mencium baunya, akan tetapi pada pengukuran kualitas jasa sulit untuk diterapkan cara yang sama. Hal ini oleh Parasuraman dkk (1994), disebabkan oleh karakteristik produk jasa/pelayanan itu sendiri yang *intangibility* (bahwa jasa bersifat tidak terlihat, bukan sebuah objek melainkan sebuah kinerja), *heterogenity* (jasa diselenggarakan oleh beberapa orang yang kinerjanya berbeda satu sama lain sehingga konsistensi pelayanan mereka berbeda dari waktu ke waktu) dan *inseparability* (produksi dan konsumsi pada jasa tidak dapat dipisahkan, jasa dinilai pada saat proses penghantaran pelayanan dilakukan) yang harus benarbenar dipahami dalam penilaian kualitas jasa/pelayanan.

Kehadiran sebuah Rumah Sakit di Karawang mendorong setiap rumah sakit tersebut untuk ikut dalam persaingan yang semakin ketat. Disamping itu tingkat kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang semakin tinggi membuat rumah sakit akan berusaha untuk meningkatkan kualitasnya. Pelayanan kesehatan yang profesional serta kenyamanan yang dirasakan keluarga yang berada di dekat pasien akan membantu pulihnya kesehatan pasien. Hal ini sangat penting terutama bagi pasien yang menjalani pengobatan rawat inap.

Konsep *Fuzzy - servqual* adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik (angka/statistik). Faktor ketidakpresisian telah diakomodasi dalam sebuah penilaian variabel linguistik yang mengadaptasi ketidakpresisian data, ambiguitas dan subjektifitas, yang tidak dapat dilakukan dengan model *servqual* biasa. (Kusumadewi, 2010). Metode *fuzzy - servqual* digunakan untuk menyelesaikan permasalahan di suatu Rumah Sakit tentang penilaian kualitas pelayanan terutama di Instalasi Rawat Inap Kelas III sehingga tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Variabel Terikat

Yaitu variabel yang nilainya tergantung dari variasi perubahan variabel bebas. Variabel yang diteliti adalah kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit yang diukur berdasarkan kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Kelas III.

Pengukuran variabel tersebut berdasarkan tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang skornya ditetapkan menggunakan skala penilaian, yaitu pemberian bobot (skor) terhadap respon dari pasien dalam bentuk *himpunan fuzzy* (Zadeh, 1965) yang terdiri dari 5 kategori sebagai berikut ini :

- a. Kategori 1 : Sangat Tidak Baik dengan skor 1,2,3
- b. Kategori 2 : Tidak Baik dengan skor 2,3,4
- c. Kategori 3 : Cukup Baik dengan skor 3,4,5
- d. Kategori 4 : Baik dengan skor 4,5,6
- e. Kategori 5 : Sangat Baik dengan skor 5,6,7

2. Variabel Bebas

Yaitu variabel yang mempengaruhi variasi perubahan nilai variabel terikat. Dalam hal ini variabel yang digunakan adalah berupa alat untuk mengukur kualitas pelayanan atau yang biasa disebut “*Servqual*” (Parasuraman, 1994) yang meliputi *Tangibles* (bukti fisik) yaitu Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan, *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan respon kepada pelanggan, *Assurance* (jaminan) yaitu menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan, *Emphaty* (empati) yaitu menunjukkan tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan kepada pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Kecukupan Data

Ukuran sampel minimum dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2 \times p \times q \\ &= \left(\frac{1,96}{0,05} \right)^2 \times \left(\frac{39}{40} \right) \times \left(\frac{1}{40} \right) \\ &= 1536,64 \times 0,975 \times 0,025 \\ &= 37,4556 \approx 37 \text{ Kuesioner} \end{aligned}$$

Dengan menggunakan taraf keberartian sebesar 95% (dari tabel F nilai $Z_{(0,95/2)} = 1,96$) dan nilai kesalahan sebesar 5% maka didapat sampel minimum sebanyak 37 responden dan untuk kuisoner sudah diambil sebanyak 40 orang.

2. Rekapitulasi Data Persepsi dan Data Harapan Pasien

Tabel 1 Rekapitulasi data persepsi pasien

No.	Kriteria	Sangat Tidak Baik (1)	Tidak Baik (2)	Kurang Baik (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
1	Kemudahan mencapai lokasi Instalasi Rawat Inap kelas III	0	0	0	31	8
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar	0	0	5	31	3
3	Kebersihan kamar mandi	0	2	2	30	5
4	Luas area dan fasilitas kamar	0	2	12	24	1
5	Ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien	0	0	1	30	8
6	Kebersihan peralatan makan dan makanan yang disajikan	0	0	0	27	12
7	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih & siap pakai	0	2	5	27	5
8	Kerapian dan kebersihan penampilan dokter dan perawat	0	0	1	28	10
9	Penerangan di kamar	0	0	4	24	11
10	Ketersediaan tempat sampah di depan kamar	0	2	5	30	2
11	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	0	1	8	22	8
12	Kesiapan dokter & perawat melayani pasien setiap saat	0	3	3	26	7
13	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat & tidak berbelit-belit	0	0	1	32	6
14	Dokter & perawat selalu menanyakan keluhan pasien	0	0	2	25	12
15	Dokter & perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0	5	27	7
16	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	0	0	8	26	5
17	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	0	0	5	29	5
18	Kemampuan dokter menganalisis penyakit	0	3	1	24	11
19	Keramahan dan kesopanan dokter, perawat dan karyawan rumah sakit	0	0	4	25	10

20	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0	0	5	27	7
21	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	0	1	12	22	4

Sumber : Data Primer Tahun 2016

Tabel 2 Rekapitulasi data harapan pasien

No.	Kriteria	Sangat Tidak Penting (1)	Tidak Penting (2)	Kurang Penting (3)	Penting (4)	Sangat Penting (5)
1	Kemudahan mencapai lokasi Instalasi Rawat Inap kelas III	0	0	1	22	16
2	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kamar	0	0	1	16	22
3	Kebersihan kamar mandi	0	0	1	19	19
4	Luas area dan fasilitas kamar	0	0	3	17	19
5	Ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien	0	0	1	17	21
6	Kebersihan peralatan makan dan makanan yang disajikan	0	0	0	17	22
7	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih & siap pakai	0	0	0	20	19
8	Kerapian dan kebersihan penampilan dokter dan perawat	0	0	2	25	12
9	Penerangan di kamar	0	0	0	26	13
10	Ketersediaan tempat sampah di depan kamar	0	0	1	19	19
11	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	0	0	0	9	30
12	Kesiapan dokter & perawat melayani pasien setiap saat	0	0	0	12	27
13	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat & tidak berbelit-belit	0	0	0	19	20
14	Dokter & perawat selalu menanyakan keluhan pasien	0	0	0	18	21
15	Dokter & perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	0	0	2	24	13
16	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit	0	0	1	16	22

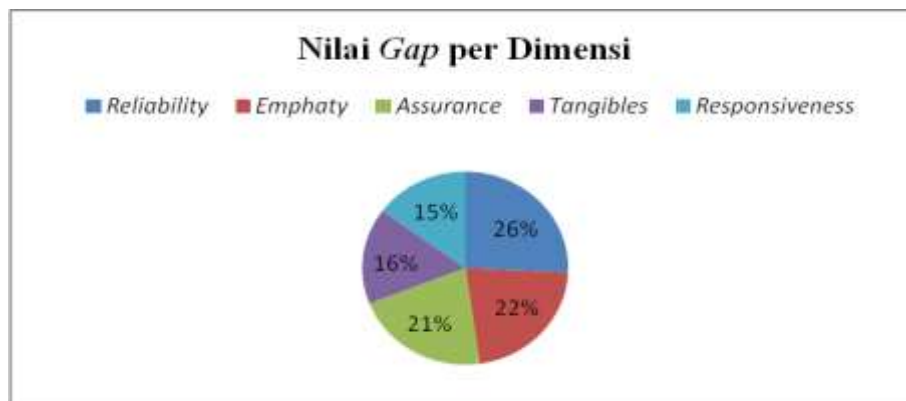
17	Memberi jaminan akan kesembuhan pasien	0	0	0	16	23
18	Kemampuan dokter menganalisis penyakit	0	0	0	16	23
19	Keramahan dan kesopanan dokter, perawat dan karyawan rumah sakit	0	0	1	12	26
20	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0	0	0	17	22
21	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	0	0	1	21	17

Sumber : Data Primer Tahun 2016

3. Analisis Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) Per Dimensi

Dari hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi, yang menempati ranking pertama adalah dimensi *Reliability* sebesar -0,657, untuk urutan kedua yaitu dimensi *Emphaty* sebesar -0,563, urutan ketiga yaitu dimensi *Assurance* sebesar -0,545, urutan keempat yaitu dimensi *Tangibles* sebesar -0,410, dan yang terakhir atau urutan kelima yaitu *Responsiveness* sebesar -0,381.

Gambar 1 Persentase nilai *servqual* (gap) per dimensi



4. Analisis Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap) Per Kriteria

Dari hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 3 Nilai *servqual* per kriteria terbesar

No.	Kriteria	Nilai Servqual	Rank
1	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	-0.830	1
2	Luas area dan fasilitas kamar	-0.806	2
3	Kesiapan dokter & perawat melayani pasien setiap saat	-0.753	3
4	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya	-0.676	4
5	Ketersediaan tempat sampah di depan kamar	-0.649	5

KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data tingkat kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap Kelas III masih belum terpenuhi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari nilai *servqual* (gap) secara keseluruhan yang bernilai negatif yaitu sebesar -0,511. Artinya pelayanan yang diterima masih lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan oleh pasien pada Instalasi Rawat Inap Kelas III. Maka dari itu harus adanya suatu perbaikan terhadap kriteria-kriteria yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan instalasi rawat inap kelas III, sehingga dengan harapan dapat tercipta peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

Faktor-faktor jasa yang paling mempengaruhi atas ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Kelas III adalah Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat (X_{11}), dengan nilai *servqual* (gap) sebesar -0,830. Luas area dan fasilitas kamar (X_4), dengan nilai *servqual* (gap) sebesar -0,806. Kesiapan dokter dan perawat (X_{12}), dengan nilai *servqual* (gap) sebesar -0,753. Perawat selalu mengingatkan keamanan (X_{21}), dengan nilai *servqual* (gap) sebesar -0,676. Ketersediaan tempat sampah (X_{10}), dengan nilai *servqual* (gap) sebesar -0,649.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyati, Azizah dkk. (2007). Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual*. Jurnal pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Azwar, Azrul. (1988). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : PT. Binarupa Aksara.
- Dawai Simfoni, 2014 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Skor Kuesioner, <https://dawaisimfoni.wordpress.com/karya-tulis-ilmiah-2/metodologi-penelitian/pengujian-validitas-reliabilitas-skor-kuesioner/>
- Dedy Londong, 2011 Dasar Penentuan Jumlah Sampel Penelitian, <http://dedylondong.blogspot.co.id/2011/10/dasar-penentuan-jumlah-sample.html>
- Muna, Nailil. 2007. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta Menggunakan Model ServQual dan Analisis Faktor. Skripsi pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Olfa, Maria. 2005. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Servqual-Fuzzy”. Skripsi pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jawa Timur.
- Priyadi, Eddy. Penentuan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Metode Logika *Fuzzy*. Jurnal pada Program Studi Manajemen Informatika, STMIK Widya Pratama, Pekalongan.
- Sudaryono. (2014). Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran. Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia.
- Suharyanta, Dwi dan A’yunin Qurrota. 2011. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (ServQual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. Jurnal pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Surya Global, Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset

Wibowo, Ibnu Teguh. (2014). Belajar Formula & Fungsi Microsoft Excel. Yogyakarta : Notebook

Yamit, Zulian. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia.