ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSKM MENGGUNAKAN QFD

Ratna Ekawati¹
<u>ratna_ti@ft-untirta.ac.id</u>
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Triani Wulandari²

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai organisasi sosial bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat, sehimgga berfungsi juga sebagai rumah sehat yang melaksanakan kegiatan promotif bagi kesehatan pasien, staf rumah sakit, dan masyarakat di wilayah cakupannya serta pengembangan organisasi. Dalam memberikan pelayanan jasa rawat jalan kepada para pasien, pihak rumah sakit sendiri harus mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan para pasien serta mengetahui kepentingan dan kepuasan dari para pasien. Hal tersebut diperlukan guna meningkatkan kinerja para staf yang bersangkutan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, peneliti akan mengidentifikasi apa saja atribut-atribut yang menjadi keinginan dan kebutuhan pasien rawat jalan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner pada pasien. Setelah itu diolah dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) yaitu membuat HOQ (House of Quality). Atribut-atribut pelayanan jasa rawat jalan yang dianggap penting oleh pasien RSKM secara urut berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu tindakkan cepat saat pasien membutuhkan, kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman, memberikan perhatian tanpa memandang status, tersedianya dokter umum yang cukup, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan dianogsis penyakit dengan baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.

Kata Kunci: Atribut, HoQ, QFD

1. Pendahuluan

Rumah sakit sebagai organisasi sosial bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus dapat berfungsi sebagai rumah sehat melaksanakan kegiatan promotif bagi kesehatan pasien, staf rumah sakit, dan masyarakat di wilayah cakupannya serta pengembangan organisasi rumah sakit menjadi organisasi yang sehat. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan vang baik dan memuaskan bagi pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan bagi pasien.

RSKM adalah rumah sakit swasta milik PT. KS yang terletak di daerah Cilegon Banten. Usaha-usaha yang dijalani oleh rumah sakit ini yaitu pelayanan dan pemeliharaan kesehatan, pendidikan dan pelatihan kesehatan, pelayanan jasa konsultasi rumah sakit, dan perdagangan farmasi. Dalam penelitian ini, akan dibahas

tentang pelayanan rawat jalan dari RSKM. Fasilitas pelayanan rawat jalan yang tersedia di RSKM memiliki lingkup pelayanan yang cukup luas, yang meliputi pelayanan poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik spesialistik dan sub spesialistik.

Dalam memberikan pelayanan jasa rawat jalan kepada para pasien, pihak rumah sakit sendiri harus mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan para pasien serta mengetahui kepentingan dan kepuasan dari para pasien. Hal tersebut diperlukan guna meningkatkan kinerja para staf yang bersangkutan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, peneliti akan mengidentifikasi apa saja atributatribut yang menjadi keinginan dan kebutuhan pasien rawat jalan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner pada pasien. Setelah itu diolah dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment) yaitu membuat rumah kualitas atau HOQ (House of Quality). Dari HOQ akan diketahui bagaimana hubungan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan dan kepentingan para pasien serta upaya apa saja yang harus dilakukan dan diprioritaskan.

2. Metodologi Penelitian

Sampel yang diambil ditentukan berdasarkan rumus uji kecukupan data. Jumlah penentuan sampel sebagai berikut:

- 1. Tingkat ketelitian (*level of precision*) (d): 5%
- 2. Tingkat keyakinan (*confidence level*) 95%
- 3. Significance level 5%
- 4. Nilai Z dari distribusi normal (Zα/2)
- 5. Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar : 95%
- 6. Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah : 5%

Penentuan jumlah sampel: $n_0 = \frac{\left(Z\alpha_{/2}\right)^2 pq}{d^2} \dots$

2.1

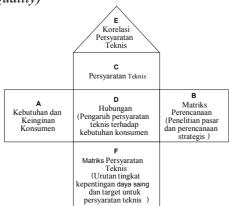
Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Rxy = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots 2.2$$

Data bisa dikatakan reliabel apabila r alpha > r tabel, sedangkan data dikatakan tidak reliabel apabila r alpha < r tabel.

Tahap-tahap dan pengimplementasian (QFD) secara umum ada tiga fase yaitu :

- 1. Fase pengumpulan suara konsumen (*VoC*)
 Prosedur umum dalam pengumpulan suara konsumen adalah:
 - a. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara observasi dan penyebaran kuesioner terhadap konsumen.
 - b. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut.
- 2. Fase penyusunan rumah kualitas (House Of Quality)



Gambar 2.1. House of Quality

Langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas meliputi:

- A. Pembuatan matrik kebutuhan konsumen
- B. Pembuatan matrik perencanaan
 Beberapa kolom dalam matrik
 perencanaan:
 - a. Importance to Customer
 - b. Relative Importance
 - c. Ordinal Importance
 - d. Customer Satisfaction Performance
 - e. Competitive Satisfaction Performance
 - f. Goal and Improvement Ratio
 - g. Sales Point
 - h. Row Weight
- C. Pembuatan respon teknis
- D. Menentukan hubungan respon teknis dengan kebutuhan konsumen
- E. Korelasi teknis
- F. Benchmarking dan penetapan target

3. Analisis dan Pembahasan

Atribut-atribut dalam penelitian ini berisi dimensi kualitas jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien. Dimensi kualitas jasa yang dimaksud adalah reliability (kehandalan), assurance (keyakinan), tangibles emphaty (empati), (berwujud), (ketanggapan). Setelah responsiveness dilakukan wawancara terhadap pasien rawat jalan dan pihak rumah sakit, maka dapat diketahui elemen-elemen kualitas apa saja yang diinginkan oleh para pasien. Elemen-elemen dalam kuesioner tersebut terdapat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Atribut-atribut Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan RSKM

•	DEMENSE PARAGON FOR MERCHANIS
1	discopulate SS ferbital width dan bersik
2	Sençian de Lebe shan yenempilen tenagamento dan Le yawan
5	Moral kit same tungga yang uakny dan nyaman
4	Callectingua, I magna, the I elements of al-old yang depths
5	Landane dá ta senen yang ak ta
6	Maya kepan informati
•	Fenedlasga nilet gang oft up fan hersk
	RE moraliki popen potvojsk yang jelan
	DOMENGE RELIGIALITET (REANDALAN
٥	Por wifer previously gradient extract followings report that report
D.	All system germeiberen, gespotisten des germmitte vang orgit des tegat
	latival polygona dijelankar dongan tapat
II.	Poreto priquem yang melah
16	Lances code combother polarisase báda for landal
Į1	I miga meda dan gelegar kuniya mentenin jikaada permanistan pada pan m A. ilan
). Se	Lengs mede dan geografikanja mententa jasada permutahan pada para m Disserval azzaron pada pada jasah jasah permutahan pada para m Disserval azzaron pada jasah jasah jasah permutahan pada para m
11 Sign	Lengts reads the george Service members plants permutation pada para in Discount 22200 members 1221 SETANOSALAN Consequent datas the permutation of consequent members in blackets pada
15 15	Lengts made dan geografikanigs membada pissada permandana pada pas es DELENIO 22200 NORTH STANDONE AN Consequent datas dan permandan order organ anggar mempada kalakar pada Pangar membada se kalakanan pada pada membada kalakaran pada Pangar membada se kalakanan pada pada membada kalakaran pada
12 10 18 17	Lengts reads the geograficacity constrainty planets permission pada pas as A. Line DELENG PERMONENT AND INTERPLANOISMEN Consequent data in the permission of region magging recognished with white pulse. Pangar confined as industrial pang vision day country. Transfer and page of permonents page vision day country.
12 10 18 17	Langua mada dan gengan Basinja membada jasada permandaan pada pasia. A jila: DELENCI PEZENDINAN NASI "REVINDOMEN. Centengum dalam da padaman andi mya magapa mengabadi sali alahan pada Pengan membadi se lanbaran pada mada da mada pada da pada Pengan membadi se lanbaran pada membadikan. Langua mada serimbadikan da mada mada serimbadikan. Langua mada serimbadikan
15 15 17 10	Lengts reads the gettiger Seedy's exceptably placed a permission pada passes A. Jille. DEEPNO PERMONENTIAL STANDARD SETANDORS ON Consequent data for permission of our margin completed, and address public Penges methods to deformed pang Marchan makes Seedyed Lindels on page stant pass or methodolikes Lindels on page stant p
15 15 17 10	Langua mada dan gengan Basinja membada jasada permandaan pada pasia. A jila: DELENCI PEZENDINAN NASI "REVINDOMEN. Centengum dalam da padaman andi mya magapa mengabadi sali alahan pada Pengan membadi se lanbaran pada mada da mada pada da pada Pengan membadi se lanbaran pada membadikan. Langua mada serimbadikan da mada mada serimbadikan. Langua mada serimbadikan
15 15 17 10	Lengts reads the gettiger Seedy's ensembles y brands permissioning pade passes. DISENSE PERMONENCIAL SETAMORIES SETAMORIES Consequent didn't the permission from mappy mappings that the permission of the permi
10 10 10 10 10 10	Lengts reads the gettiges flooring consciously placed a permission pada passion. DILENSE SELECTION OF THE PLAN OF
10 10 10 10 10 10	Lamps made the gettiges flearly a membershy provide permissions pade passes. A july. A july. A july. Consequent delive the permissional region recognished and electric public. Pergon membership independent and delivery membership and electric public. Pergon membership independent permissional region recognished and electric public. Pergon membership independent permissional recognished transported. Tender the provincial for membership result inspect for a permissional for membership result in the permission of the permissional recognished and permissional recognished and the permission recognished. Adoption and the permission recognished. Adoption per particular permission recognished. Adoption permission recognished. Adoption permission recognished for the permission recognished for
11 18 17 10 10 10 20	Length made the gettiger Bearly's ensembles y desired personalization pade passes. DELETIC 22299/00009 (2012/2018/00009 00000000000000000000000000000000
11 18 17 10 10 10 20	Lamps made dan geogra Beerlys memberh y brands permissions pade pas es. A. Jan. DEENE PERMISSION MET PERMISSION DE L'ENVINOUR IN Consequent delle de permis nelle repri maggio morphanis sei ablant public. Berget metheut se indiverse pare, sen che mobile desergent. L'indule no operant pai et autrébubbles. Tranget mobile se tomaine de madigi regional drags. Met. MALIENT ASSISTANTA I "ARY AN LIAD. Angelishe se des pare de mante public de desegue people à despai bab sais aggi manque magnetit de despais par pais notes mopiliales. Catolisma par de los portes de prima de prolipse film se delan bidogi. Al years frag open des carett. DELENS ENVINTE "ENPAIT! Unerse made los de de lan des manufacies pais. DELENS ENVINTE "ENPAIT! Unerse de la prolipse de la pare de manufacies pais.
11 18 17 10 10 10 20	Lamba made dan getigan Besirja membada jiranda permandana pada pasia. A Jia DELENIA 22.2000.000 100 100 100 100 100 100 100 100
10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	Langua madia dan genggai Basalya masebasha jisanda permanatana pada pasi asi DILENSI ZZENONDAN NI BETANDONEN NI Censangsun didira dan permananah ongan menggai mengahashi salahdan pada Pangga mendalah sebansan jang dan dan mendalah dan pada Pangga mendalah sebansan jang dan dan mendalah dan pada Pilahda sampat sadi padi on mendadahan PARENDA ASSICLARIA "ARY ARINDA ARGENINA dan bersangsun pasa dotar seneri pilan dan pada pada dan pada bah salangsa danapa mengrah Argeninana dan bersangsun pasa dotar seneri pilan dan pada pada dan pada bah salangsa danapa mengrah Argeninana dan bersangsun pasa dotar seneri pilan dan pada bah dan pada bah salangsa danapa mengrah Argenia yang pengabahan dan mendangai pada DILENSI ERWAYAT "ENPATI Mentad yang selataha sanga menandangai pada Bangan pada bah dalam mengrah menandangan menandangan pada dan pada pada
10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	Lamba made dan getigan Besirja membada jiranda permandana pada pasia. A Jia DELENIA 22.2000.000 100 100 100 100 100 100 100 100

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 80 responden. Hasil dari perhitungan pada pengolahan data dengan perangkat lunak *SPSS for windows 16.0* menunjukkan bahwa uji validitas dan uji reabilitas semua variabel pelayanan yang dibuat dinyatakan valid dan reliabel. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel untuk N=80 dengan nilai signif (a) 5% sebesar 0.220 dan pada uji reabilitas nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r tabel..

Pembentukan Sub Matriks WHATs atau HOQ Ruang 1

Pada ruang 1 ini berisi karakteristikkarakteristik pelayanan yang mempunyai selisih kurang dari 0 atau bernilai negatif karena karakteristik-karakteristik tersebut menjadi proritas untuk perbaikan pelayanan.

Terdapat 10 atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif. Hal tersebut berarti pasien masih merasa belum puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSKM Cilegon. Sedangkan 17 atribut lainnya memiliki nilai kesenjangan positif. Dibawah ini adalah atribut-atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif:

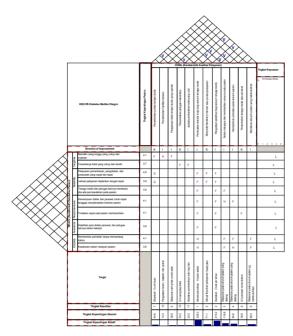
- 1. Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman
 - Pasien merasa bahwa ruang tunggu rawat jalan yang disediakan pihak rumah sakit masih kurang. Ini dapat dibuktikan dengan nilai *servqual score* sebesar -0.23 dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.88 yang lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.10.
- 2. Tersedianya toilet yang cukup dan bersih Pasien rawat jalan masih merasa bahwa toilet yang ada dekat dengan pelayanan rawat jalan masih kurang dikarenakan masih ada toilet yang rusak dan kebersihan toilet tidak selalu terjaga. Nilai *servqual score* sebesar -0.10 dengan rata-rata nilai tingkat kepuasan sebesar 3.61 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 3.71.
- 3. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat Nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.59 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4.00. *Servqual score* sebesar -0.41, hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis belum cukup baik dalam pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan karena masih lamanya waktu pelayanan yang dijalankan.
- Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat Jadwal pemeriksaan yang dijalankan dengan tepat sangat dibutuhkan oleh pasien. Jadwal yang telah ditetapkan harus

- dijalankan dengan tepat sehingga pasien tidak lama menunggu, cepat mendapat pertolongan, dan tidak membuang waktu pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kepentingan yang tinggi yaitu sebesar 3.95 sedangkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3.44, dan *servqual score* sebesar -0.51.
- 5. Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien
 Pasien masih merasa bahwa tenaga medis dan petugas lainnya kurang bersedia membantu pasien. Hal ini dibuktikan dengan servqual score sebesar -0.21, nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.7 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar

3.91.

- 6. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien
 Pasien masih merasa bahwa dokter dan perawat masih kurang cepat tanggap ketika pasien membutuhkan. Nilai servqual yang ada sebesar -0.31 dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.8 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.11.
- 7. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan Nilai rata-rata tingkat kepuasan lebih kecil yaitu sebesar 3.80 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.13, sehingga servqual score sebesar -0.33, tindakan tenaga medis masih kurang cepat dalam melayani pasien yang membutuhkan.
- 8. Ketelitian para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja Pasien masih merasa bahwa tenaga medis masih kurang teliti dalam bekerja. Hal ini dibuktikan dengan *servqual score* sebesar 0.01, nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.95 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3.96.
- Memberikan perhatian tanpa memandang status
 Perhatian para tenaga medis masih dirasa kurang oleh sebagian pasian. Hal ini dapat
 - kurang oleh sebagian pasien. Hal ini dapat dillihat dari lebih besarnya nilai rata-rata tingkat kepentingan yaitu sebesar 4.08 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.71 dan *servqual score* sebesar 0.36.
- 10. Kesabaran dalam melayani pasien Kesabaran beberapa tenaga medis dalam pelayanan rawat jalan masih dianggap kurang oleh pasien. Hal ini ditunjukkan dengan *servqual score* sebesar -0.06, nilai

rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.5 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3.56.



Gambar 3.1 House of Quality RSKM

Dari hasil wawancara dengan pihak RSKM Cilegon, didapat 12 karakteristik kualitas dalam pelayanan vang akan dilakukan pelayanan rawat jalan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepentingan dari para pasien. Karakteristik tersebut yaitu penambahan jumlah tempat duduk, penambahan fasilitas bacaan, pengaturan letak tempat duduk yang nyaman, penambahan petugas kebersihan, jadwal pembersihan toilet vang rutin, pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, menvederhanakan prosedur atau proses pelayanan, pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis, selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien, memberikan perhatian pada seluruh pasien, penambahan tenaga medis atau perawat, dan membantu seluruh pasien yang membutuhkan.

1. Hubungan kuat

Pada hubungan kuat ini terdapat beberapa pernyataan yaitu pertama hubungan kuat dari pernyataan memiliki ruang tunggu yang cukup & nyaman yaitu dengan penambahan jumlah tempat duduk dan pengaturan letak tempat duduk yang nyaman.

Kedua adalah tersedianya toilet yang cukup & bersih dengan penambahan petugas kebersihan dan jadwal pembersihan toilet yang rutin. Dengan adanya penambahan petugas kebersihan dan diadakan jadwal pembersihan toilet yang rutin maka toilet akan selalu terjaga

kebersihannya dan pasien pun merasa nyaman sehingga hubungan ini dianggap kuat.

Hubungan kuat yang ketiga adalah pelayanan pemeriksaan, pengobatan & perawatan yg cepat & tepat dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, menyederhanakan prosedur atau proses pelayanan, dan pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis.

Hubungan kuat keempat adalah jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, menyederhanakan prosedur atau proses pelayanan, dan pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis.

Hubungan kuat kelima yaitu tenaga medis & petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pada pasien dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis, dan selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien.

Hubungan kuat keenam adalah kemampuan dokter & perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis, dan memberikan perhatian pada seluruh pasien. Standar kerja yang dibuat, adanya pelatihan serta perhatian kepada pasien akan meningkatkan kualitas pelayanan dari tenaga medis. Dengan adanya standar kerja dan pelatihan, tenaga medis dapat menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat karena adanya pembelajaran tentang tata cara penanganan cepat pada pasien.

Hubungan kuat ketujuh yaitu tindakan saat pasien membutuhkan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis, dan penambahan tenaga medis atau perawat. Adanya standar kerja dan pelatihan akan meningkatkan kualitas pelayanan karena didapat pembelajaran tentang cara cepat menangani pasien. Selain itu penambahan medis dapat membantu tenaga menangani pasien dengan cepat karena jika tenaga medis yang ada tidak cukup maka pelayanan yang diberikan akan semakin menurun dan lambatnya penanganan pada pasien yang membutuhkan.

Hubungan kuat kedelapan yaitu ketelitian para dokter, perawat & petugas lainnya dalam bekerja dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis dan pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis. Dengan adanya standar kerja dan pelatihan akan meningkatkan

kinerja dan ketelitian dari tenaga medis karena adanya aturan dari standar kerja dan pembelajaran baru dari pelatihan yang diberikan

Hubungan kuat yang kesembilan adalah memberikan perhatian tanpa memandang status dengan selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien, memberikan perhatian pada seluruh pasien, dan membantu seluruh pasien membutuhkan. Hubungan pelayanan ini kuat karena memberikan perhatian tanpa memandang status seharusnya diberikan pada seluruh pasien dengan cara menyapa dan senyum pada pasien serta membantu seluruh pasien yang membutuhkan tanpa terkecuali.

Terakhir hubungan kuat kesepuluh yaitu kesabaran dalam melayani pasien dengan selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien dan membantu seluruh pasien yang membutuhkan. Untuk mewujudkan rasa sabar dalam melayani pasien dilakukan dengan selalu menyapa dan senyum pada pasien serta membantu pasien yang membutuhkan dengan sungguh-sungguh sehingga dari sikap tersebut akan muncul rasa saling menghargai.

2. Hubungan sedang

Hubungan sedang antara WHATS dan HOWs yang pertama terdapat pada pernyataan memiliki ruang tunggu yang cukup & nyaman dengan penambahan fasilitas bacaan. Hubungannya yaitu dengan adanya penambahan fasilitas bacaan dapat dijadikan pelengkap untuk para pasien ketika menunggu pelayanan pemeriksaan dan pengobatan.

Kemudian hubungan sedang yang kedua yaitu kemampuan dokter & perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dengan selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien. Selain di buat standar kerja dan pengadaan pelatihan, senyum dan sapa dari tenaga medis juga dibutuhkan agar tercipta rasa kepedulian dan menghargai.

Hubungan sedang ketiga yaitu memberikan perhatian tanpa memandang status dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis. Standar kerja yang dibuat diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, salah satunya adanya aturan untuk memberikan perhatian bagi seluruh pasien.

Terakhir hubungan sedang keempat yaitu kesabaran dalam melayani pasien dengan pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis dan memberikan perhatian pada seluruh pasien. Standar kerja yang dibuat dan perhatian yang diberikan untuk seluruh pasien diharapkan dapat meningkatkan kualitas

pelayanan dengan membuat aturan dalam standar kerja yang berhubungan dengan kesabaran melayani pasien.

3. Hubungan lemah

Hubungan lemah pertama yang terjadi yaitu tardapat pada pernyataan pelayanan pemeriksaan, pengobatan & perawatan vg cepat & tepat dengan penambahan jumlah tempat duduk. Hubungannya yaitu jika dilakukan pelavanan yang mengalami keterlambatan maka jumlah tempat duduk vang lebih akan membuat pasien tidak berdiri ketika menunggu pemeriksaan dan pengobatan.

Selain itu hubungan lemah dari pernyataan yang lain yaitu jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat dengan penambahan jumlah tempat duduk. Hubungannya yaitu adanya jumlah tempat duduk yang lebih banyak akan mengurangi jumlah pasien yang berdiri ketika menunggu pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang terlambat atau lama.

Adapun tingkat kesulitan dan arah pengembangan dari setiap karakteristik kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1. Penambahan jumlah tempat duduk memiliki tingkat kesulitan organisasi 2 yang berarti sulit dan arah pengembangannya tetap, yang berarti bahwa sulit dilakukan penambahan jumlah tempat duduk oleh pihak rumah sakit karena terbatasnya luas ruang tunggu.
- 2. Penambahan fasilitas bacaan memiliki tingkat kesulitan organisasi 1 yang berarti mudah dan arah pengembangannya naik yang berarti akan ditambahkan fasilitas bacaan pada ruang tunggu rawat jalan dengan pengadaan koran, majalah, dan poster.
- 3. Pengaturan letak tempat duduk yang nyaman memiliki tingkat kesulitan 1 yang berarti mudah dan arah pengembangannya naik yang berarti pihak rumah sakit akan mengadakan perbaikan posisi atau letak tempat duduk agar lebih nyaman.
- 4. Penambahan petugas kebersihan memiliki tingkat kesulitan 2 yaitu sulit dan arah pengembangannya tetap yang berarti bahwa tidak diadakan penembahan jumlah petugas kebersihan tetapi kebersihan dari toilet akan ditingkatkan.
- 5. Jadwal pembersihan toilet yang rutin memiliki tingkat kesulitan 1 yang berarti mudah dan arah pengembangannya naik. Dalam hal ini akan diberlakukan jadwal pembersihan toilet yang diadakan rutin

yaitu setiap hari dan diberlakukan sanksi bagi petugas yang tidak mengikuti aturan.

- 6. Pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis memiliki tingkat kesulitan 1 yaitu mudah dan arah pengembangannya naik, pada pembuatan standar kerja ini akan lebih ditingkatkan lagi dengan cara mengevaluasi standar kerja 6 bulan sekali.
- 7. Menyederhanakan prosedur atau proses pelayanan memiliki tingkat kesulitan 1 yang berarti mudah dan arah pengembangannya tetap karena pada atribut ini telah dibuat *flowchart* untuk memudahkan proses pelayanan oleh pihak rumah sakit.
- 8. Pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis memiliki tingkat kesulitan 1 yang berarti mudah dan arah pengembangannya naik yang berarti akan dilakukan peningkatan dalam pelitihan dengan target pelatihan dilakukan 3-4 kali dalam 1 tahun.
- 9. Selalu menyapa & memberikan senyum pada pasien memiliki tingkat kesulitan 1 yaitu mudah dan arah pengembangan naik yang berarti akan lebih ditingkatkan kembali sikap menghormati dan menghargai dari tenaga medis kepada pasien dengan selalu menyapa dan memberikan senyum kepada seluruh pasien yang datang.
- 10. Memberikan perhatian pada seluruh pasien memiliki tingkat kesulitan 1 yaitu mudah dan arah pengembangannya naik yang berarti akan ditingkatkan lagi rasa kepedulian tenaga medis kepada pasien yang datang dengan memberi perhatian tanpa memandang status pasien.
- 11. Penambahan tenaga medis atau perawat memiliki tingkat kesulitan 2 yaitu sulit dan arah pengembangannya tetap. Ini berarti tidak dilakukan penambahan jumlah tenaga medis atau perawat karena sudah terlalu banyak perawat atau tenaga medis yang ada. Dan pada masing-masing *nurse station* pun sudah memiliki 2 perawat dan 1 perawat di ruang pemeriksaan.
- 12. Membantu seluruh pasien yang membutuhkan memiliki tingkat kesulitan 1 yaitu mudah dan arah pengembangannya naik yang berarti akan dilakukan lagi peningkatan kepedulian, rasa menghormati, dan menghargai dari tenaga medis terhadap pasien dengan membantu seluruh pasien yang membutuhkan.

4. Kesimpulan

- Atribut-atribut pelayanan jasa rawat jalan yang dianggap penting oleh pasien RSKM urut berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu tindakkan cepat saat pasien membutuhkan, kemampuan dokter perawat untuk cepat menyelesaikan keluhan pasien, memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman, memberikan perhatian tanpa memandang status, tersedianya dokter umum yang pelayanan pemeriksaan. cukup. pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan dianogsis penyakit dengan baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.
- Rencana kegiatan yang sesuai untuk memperbaiki kualitas pelayanan rawat jalan di RS Krakatau Medika Cilegon yaitu dengan cara mengupayakan peningkatan karakteristik pelayanan dan menentukan karakteristik kualitas layanan mana yang harus diprioritaskan sebagai tindakan atau upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan kualitas tersebut adalah pembuatan standar kerja bagi seluruh tenaga medis, pengadaan pelatihan bagi seluruh tenaga medis, selalu menyapa & memberikan senyum pada memberikan perhatian pada seluruh pasien , menyederhanakan prosedur atau proses pelayanan, membantu seluruh pasien yang membutuhkan, penambahan jumlah tempat duduk, pengaturan letak tempat duduk yang nyaman, penambahan tenaga medis penambahan petugas perawat, kebersihan, jadwal pembersihan toilet yang rutin, dan penambahan fasilitas bacaan.

REFERENSI

- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas* dalam Industri Jasa, Cetakan kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Imam Ghozali. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP UNDIP.
- Kotler, P. (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementations, and Control, Ninth edition, Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, NewJersey.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1895), A Conceptual Model of Service Quality and it's Implications for Future

Research, Journal of Marketing, Vol. 4: 41-56

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L (1988), SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol.4(1).
- Rahmawanti, Putri, Ika, Yosie. 2006. Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri, UMS.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.