

## SERVICE QUALITY IMPROVEMENT EFFORTS RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL SERVQUAL MODEL BASED

**Endah Utami**

Faculty of Industrial Technology, Ahmad Dahlan University, Yogyakarta

### Abstract

RSU PKU Muhammadiyah Bantul is one of the charities Muhammadiyah Persyarikatan business located in the district of Bantul. In its efforts to enhancing the quality of service, the management did attempt to explore what the keinginan customers. Steps taken by management is to provide a suggestion box, but the attention of the customer against such a move does not show a meaningful response. This study aims to assist the hospital management to explore the desires of customers based on SERVQUAL Model

SERVQUAL model of service quality measurement model is formulated by Parasuraman. This model defines the gap or gap (G) for service quality factor. As for the dimensions of service quality used five dimensions of service quality developed by Parasuraman et al, including the dimension Tangibles, Responsivness, Reability, Assurance and Emphaty

The research results showed that all the attributes of the value gap. But once the performance is quite satisfactory, it is seen from all the attributes of the service shows the value above 3. The efforts undertaken by the acquisition by the largest gap value in each dimension of SERVQUAL, among others, prioritize budgetary allocations to the procurement of medical devices, training in terms of skills, attitudes and behavior conducted periodically by management and pencermatan back towards the outsourcing of cleaning service in terms of technical coordination

Key words: Quality of service, the dimensions of quality, SERVQUAL

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pelayanan ini sangat mendapat sorotan tajam baik di kalangan masyarakat maupun dari para pelaksanan kesehatan itu sendiri. Persaingan yang kompetitif dengan penyajian pelayanan yang berkualitas tersebut hal utama yang harus diprioritaskan. Pihak manajemen rumah sakit berkewajiban menghasilkan hasil kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Peran pelanggan sangat dominan dalam perkembangan rumah sakit, karena pelanggan akan menilai suatu layanan berkualitas atau tidak, karena suatu layanan dikatakan berkualitas haruslah berdasarkan pada arti kualitas yang didefinisikan oleh pelanggan. Namun dalam kenyataannya untuk mengidentifikasi apa yang menjadi keinginan pelanggan tidak semudah seperti apa yang dibayangkan. Banyak kendala yang dialami, seperti rendahnya respon dari pelanggan dalam membantu pihak rumah sakit dalam pencarian keinginan pelanggan.

Hal demikian serupa juga terjadi pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Upaya peningkatkan kualitas pelayanan lewat partisipasi pelanggan dilakukan pihak manajemen dengan menggali apa yang menjadi keinginan pelanggannya. Langkah yang telah ditempuh oleh pihak manajemen adalah dengan menyediakan kotak saran, akan tetapi perhatian para pelanggan terhadap langkah tersebut tidak

menunjukkan respon yang berarti.

Melihat kondisi riil di lapangan maka perlu kiranya upaya-upaya untuk menggali keinginan para pelanggan selain dengan cara yang telah ditempuh oleh pihak manajemen sebelumnya. Hal ini perlu dilakukan oleh pihak manajemen guna menempuh proses peningkatan kualitas secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Penelitian ini bermaksud untuk membantu pihak manajemen rumah sakit untuk menggali keinginan pelanggan berdasarkan model SERVQUAL.

Beberapa penelitian mengenai *customer satisfaction* terkait dengan layanan kesehatan terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan. Dora Aprilia (2009)<sup>1</sup> menggunakan pendekatan metode SERVQUAL yaitu pendekatan metode ada hanya pada penggunaan dimensi SERVQUAL yang kemudian dilakukan perancangan kualitas menggunakan metode QFD dengan tempat penelitian yang berbeda. Chomsun (2009)<sup>2</sup> masih menggunakan model yang sama hanya tempat penelitian yang berbeda. Nanung Fatkhanah (2007)<sup>3</sup> menggunakan metode KANO dan dilakukan penelitian di tempat yang sama dengan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki oleh pihak manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam upayanya mencapai kepuasan pelanggan serta memberikan usulan perbaikan berkelanjutan kepada pihak manajemen Rumah Sakit demi tercapainya peningkatan kepuasan pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pengambilan data menggunakan metode survei. Adapun obyek penelitian ini adalah terkait dengan kualitas layanan non medis pada pasien Bangsal Rawat Inap kelas 3 RSUD Muhammadiyah Bantul. Data yang dibutuhkan adalah data primer berupa kuesioner tentang kepuasan dan harapan tentang pelayanan kesehatan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Data yang dibutuhkan adalah data tingkat persepsi (*perceived value*) pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya dan data tingkat harapan (*expected value*) pelanggan terhadap kualitas layanan yang diinginkan. Cara analisis dilakukan dengan model *SERVQUAL*, metode ini digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada. Model ini dapat dimunculkan kriteria mana yang memiliki *gap* sehingga nantinya menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas layanannya. Cara pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan membandingkan dimensi pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan dimensi pelayanan yang diterima (*perceived service*) pelanggan.<sup>4</sup> Untuk menentukan minimal jumlah sampel yang diambil penelitian ini menggunakan "*Table for determining sample size* dari *Research Methode for Business*."<sup>8</sup> Jumlah sampel untuk kuesioner pendahuluan dalam penelitian ini sebesar 30 responden.<sup>9</sup> Adapun jumlah populasi bangsal Rawat Inap kelas 3 Al Kahfi adalah 75 orang sehingga sampel yang diperlukan untuk kuesioner formal berdasarkan penentuan sampel Uma Sakaran sebanyak 63 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling. Sampel random adalah sampel yang diambil dari suatu populasi dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.<sup>10</sup>

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Hasil pengolahan data hasil kuesioner tentang perolehan nilai harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Tingkat kesenjangan (Gap) Pelayanan RSUD Muhammadiyah Bantul

Butir	Atribut Layanan	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Kebersihan lingkungan RS	3,316	4,421	-1,105
2	Kebersihan tempat tidur	3,276	4,408	-1,132
3	Kebersihan ruangan	3,276	4,474	-1,197
4	Kecukupan penerangan	3,434	4,382	-0,948
5	Kerapihan penampilan perawat	3,526	4,329	-0,803
6	Variasi menu	3,250	4,145	-0,895
7	Kecekatan penanganan pasien	3,158	4,605	-1,447
8	Kecepatan perawat memenuhi panggilan	3,395	4,566	-1,171
9	Kecepatan dokter memenuhi panggilan	3,132	4,526	-1,395
10	Kecepatan pelayanan apotek	3,211	4,316	-1,105
11	Kelancaran proses administrasi	3,395	4,395	-1,000
12	Kesediaan dokter memberikan saran	3,408	4,566	-1,158
13	Kejelasan dokter dalam memberikan informasi tentang penyakit	3,513	4,566	-1,053
14	Kemampuan dokter menangani pasien	3,592	4,632	-1,039
15	Kepraktisan prosedur administrasi	3,355	4,250	-0,895
16	Kemudahan mendapatkan konsultasi dari apoteker	3,197	4,382	-1,184
17	Kemampuan pendukung dari tenaga medis	3,289	4,579	-1,289
18	Kemudahan informasi dalam pengobatan	3,342	4,553	-1,211
19	Kelengkapan alat medis	3,197	4,776	-1,579
20	Kelengkapan obat	3,395	4,737	-1,342
21	Keramahan dokter	3,618	4,513	-0,895
22	Keramahan petugas administrasi	3,395	4,368	-0,974
23	Kesabaran perawat menangani keluhan	3,329	4,513	-1,184
24	Kesabaran dokter menangani keluhan	3,474	4,539	-1,066

#### B. PEMBAHASAN

##### Analisis *SERVQUAL*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dapat dilihat pada tabel 1 bahwa keseluruhan atribut layanan menunjukkan masih adanya *gap*. Sebenarnya besarnya nilai rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh para responden masih menunjukkan kinerja yang cukup bagus dengan rata-rata nilai kepuasan di atas nilai 3. Nilai tersebut menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap layanan kesehatan RSUD Muhammadiyah Bantul cukup puas, namun begitu harapan responden terhadap kualitas layanan RSUD Muhammadiyah Bantul menginginkan layanan yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata harapan mereka di atas nilai 4. Perolehan nilai ini menunjukkan bahwa para pengguna layanan kesehatan RSUD PKU

Muhammadiyah Bantul menginginkan adanya harapan kualitas layananannya dapat ditingkatkan lagi.

Berikut dapat diuraikan hasil perolehan nilai lima gap terbesar pada masing-masing dimensi kualitas layanan.

**1) Dimensi *Tangible* (Wujud)**

Atribut-atribut layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa nilai gap terbesar ada pada atribut kebersihan ruangan dengan nilai gap -1,197

**2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Atribut-atribut layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa nilai gap terbesar ada pada atribut kecekatan penanganan pasien dengan nilai gap -1,447

**3) Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan)**

Atribut-atribut layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa nilai gap terbesar ada pada atribut kesediaan dokter memberi saran dengan nilai gap -1,158

**4) Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Atribut-atribut layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa nilai gap terbesar ada pada atribut kelengkapan alat medis dengan nilai gap -1,579

**5) Dimensi *Emphaty* (Perhatian)**

Atribut-atribut layanan pada dimensi ini menunjukkan bahwa nilai gap terbesar ada pada atribut kesabaran perawat menangani keluhan dengan nilai gap -1,184

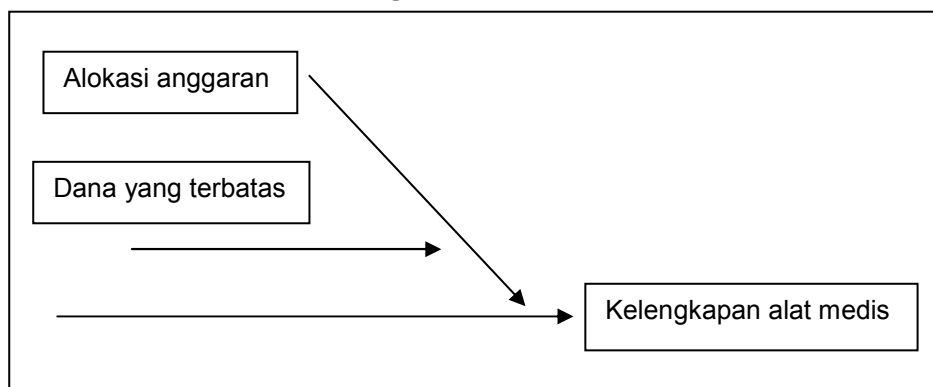
Tabel berikut memuat tentang perolehan nilai gap terbesar.

Tabel Peringkat Perolehan Gap Terbesar Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

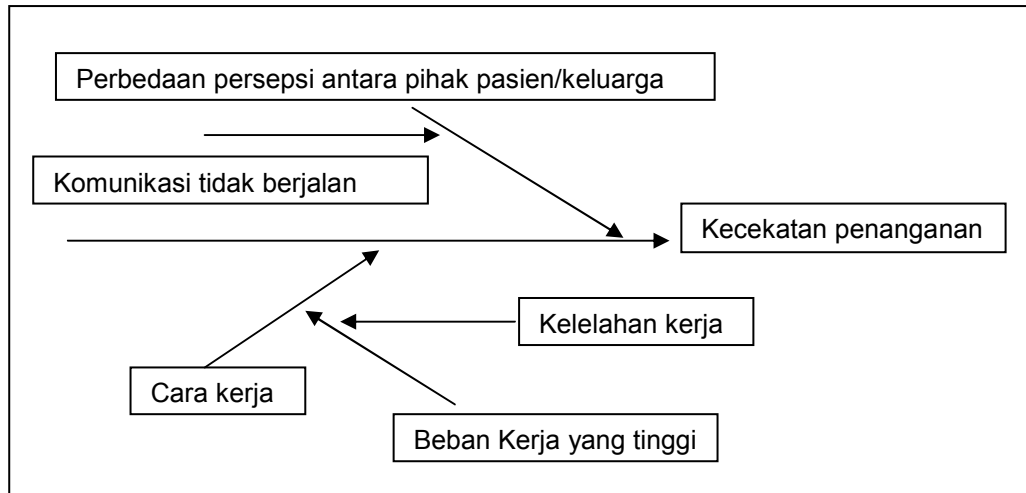
Peringkat	Atribut Layanan	Gap
1	Kelengkapan alat medis	-1,579
2	Kecekatan penanganan pasien	-1,447
3	Kebersihan ruangan	-1,197
4	Kesabaran perawat menangani keluhan	-1,184
5	Kesediaan dokter memberi saran	-1,158

Berikut akan dilakukan upaya-upaya perbaikan dengan diagram *Fish Bone*

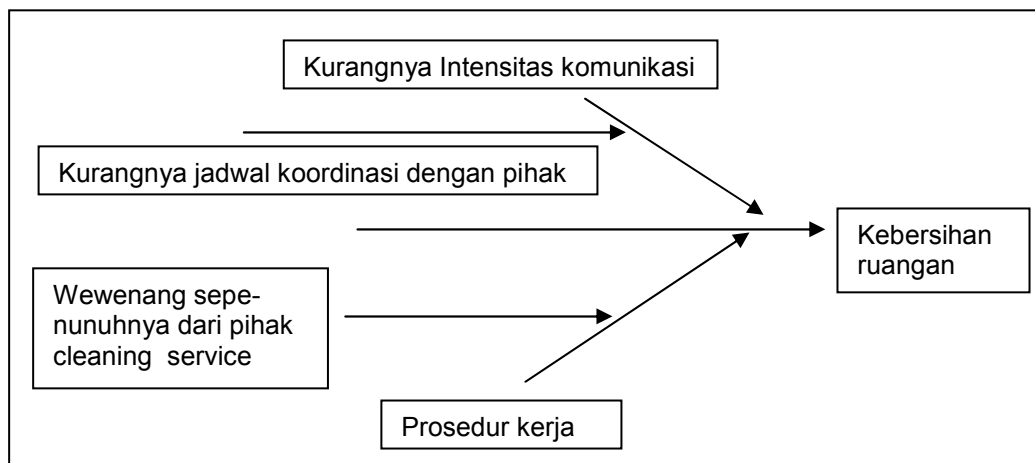
**Diagram *Fishbone***



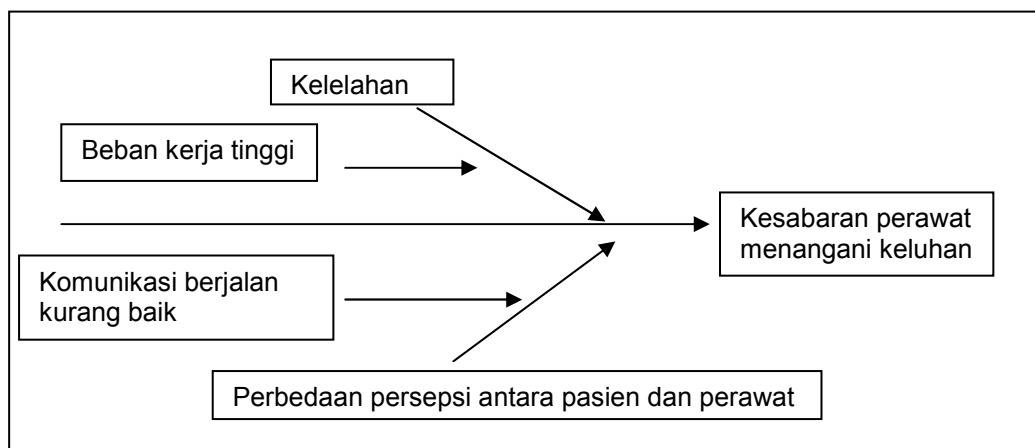
Gambar 1. Diagram *Fish Bone* Kelengkapan Alat Medis



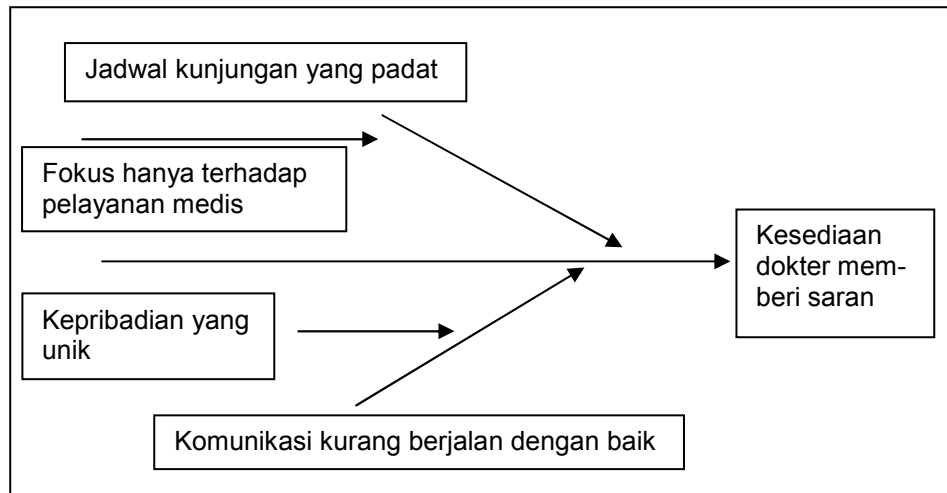
Gambar 2. Kecekatan Penanganan Pasien



Gambar 3. Kebersihan Ruangan



Gambar 4. Kesabaran Perawat Menangani Keluhan



Gambar 5. Kesiediaan Dokter Memberi Saran

#### 4. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Berdasarkan dari analisa dengan metode yang telah ditentukan, maka hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Bantul yang ada pada saat ini menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan kinerja dengan nilai di atas 3, yang artinya bahwa respon pelanggan terhadap layanan kesehatan RS PKU Muhammadiyah Bantul cukup puas, namun begitu harapan responden terhadap kualitas layanan RS PKU Muhammadiyah Bantul menginginkan layanan yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata harapan mereka di atas nilai 4.
- 2) Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen terhadap pelayanan yang diinginkan oleh konsumen RS PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan perolehan gap terbesar pada masing-masing dimensi pada *SERVQUAL* antara lain:
  - a) Pencermatan kembali tentang penempatan prioritas kebijakan keputusan manajemen terkait tentang kebutuhan akan kelengkapan alat medis.
  - b) Pelatihan *soft skill* secara periodik serta rekrutmen perawat baru.
  - c) Penambahan jadwal koordinasi dan evaluasi terhadap kinerja *cleaning service* hasil *outsourcing*.
  - d) Pendekatan persuasif oleh komite *medic* terhadap dokter yang dinilai pelanggan kurang bersedia memberikan saran

##### B. Saran

Saran yang diberikan kepada pihak manajemen RSU PKU Muhammadiyah Bantul agar pihak manajemen tetap melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap layanan kesehatan terhadap masyarakat.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Aprilia, Dora, Usulan Rancangan kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan Metode *Quality Function Deployment* Melalui Pendekatan SERVQUAL, *Skripsi*, Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta. 2009
2. Alam, Chomsum Surya, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Metode SERVQUAL, *Skripsi*, Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. 2009
3. Fatkhanah, Nanung, Integrasi Model KANO Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan, *Skripsi*, Teknik Industri, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta. 2007
4. Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002
5. S. Thomas Foster, *Managing Quality, International Edition*, Pearson Education International. 2004
6. Saifuddin, Azwar, M.A., *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. 2003
7. Santoso, Singgih, *Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 12*, Gramedia, Jakarta.
8. Sakaran, Uma, *Table for determining sample size* dari *Research Methode for Business* edisi kedua, London, *Prentice-Hall International*, inc. 1991
9. Supranto, J., M.A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta. 2001
10. Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya Untuk SPSS*, CV Alfabeta, Bandung. 2005