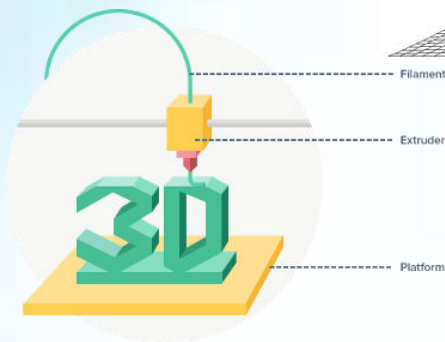
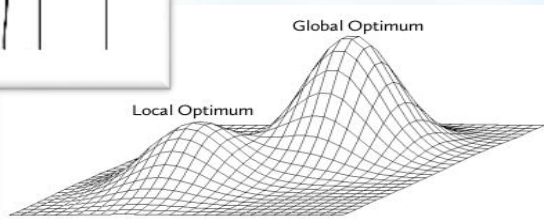
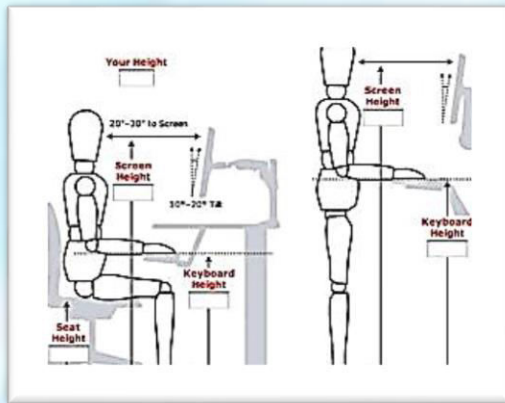


JURNAL REKAVASI

Jurnal Rekayasa & Inovasi Teknik Industri



Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta					
Jurnal REKAVASI	Vol. 4	No. 1	Hlm. 1-59	Yogyakarta Mei 2016	ISSN: 2338-7750

DAFTAR ISI

Analisis Penyebab Kecacatan Wreapper pada Mesin Single Flowrap (SFW) Menggunakan Metode Failure Mode Effect and Analysis (FMEA) & Fault Tree Analysis (FTA) pada PT. Nestle Indonesia <i>Angga Pratama, Endang Widuri Asih, Petrus Wisnubroto</i>	1-9
Penjadwalan Produksi dengan Menggunakan Metode Campbell Dudek Smith dan Heuristik Gupta (Studi Kasus: Pertenunan Santa Maria) <i>Edward S. Leyn, Muhammad Yusuf, Endang Widuri Asih</i>	10-15
Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD <i>Gaudencio L.G. Da Costa, Cyrilla Indri Parwati, Joko Susetyo</i>	16-20
Analisis QFD dan TRIZ untuk Meningkatkan Kualitas Internet Marketing <i>Muh Fariz Qomarul Hadi, Endang Widuri Asih, Mega Inayati Rif'ah</i>	21-28
Optimalisasi Pemasok dan Perencanaan Bahan Baku yang Optimal pada Subandi Collection <i>Muhammad Mutamal Liqin Wahab, Endang Widuri Asih, Petrus Wisnubroto</i>	29-36
Analisis Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) dengan Pendekatan Faktor Kesalahan Manusia di PT. Khalifah Niaga Lantabura <i>Rachmat Imam Santoso, Cyrilla Indri Parwati, Muhammad Yusuf</i>	37-46
Pendekatan Six Sigma, FMEA, dan Kaizen Sebagai Upaya Peningkatan Perbaikan Kualitas Produksi Pengecoran Logam di PT. Mitra Rekatama Mandiri <i>Riyan Saputro, Winarni, Muhammad Yusuf</i>	47-52
Optimalisasi dan Evaluasi Penjadwalan Aliran Produksi Flowshopn-Jobs, M-Machines Menggunakan Metode Heuristic Algorithm <i>Rudi Wibowo, Imam Sodikin, Joko Susetyo</i>	53-59

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Dr. OEN SURAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD*

Gaudencio L.G. da Costa, Cyrilla Indri Parwati, Joko Susetyo
Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta
Jl. Kalisahak 28 Yogyakarta
E-mail: industri02@akprind.ac.id

ABSTRACT

*Dr. Oen Surakarta is one Hospital of the private in Surakarta that is well used by the people in regards to their health facilities. One of their provided services is inpatient Grade/level 3 services. There are some complaints coming from the patients regarding the services that are unsatisfied. The aim of this research is to analyze the quality of the services to applying the *Servqual* and the *QFD* methods. The *Servqual* is used to explore the gap between 'hope and need' whereas *QFD* is used to plan services that are suitable to the patients needs.*

The results were obtained attributes, most of them have a high level of importance and the are : Patient admission procedures that have been done quickly and accurately, with the value of 4,2940. Attribute that has a high level of satisfaction is a service to all patients regardless of their status with a value of 4,6831 and while the result in Technical level, the service that has got the highest score is : in the highest score is : in the team work with the first rank.

Keywords: Service, Quality Function Deployment (QFD), Servqual.

INTISARI

Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta merupakan salah satu Rumah Sakit swasta di Surakarta dan termasuk jajaran Rumah Sakit yang banyak dipilih oleh masyarakat untuk memperoleh sarana kesehatan. Salah satu pelayanan di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta adalah pelayanan jasa rawat inap kelas III. Ada beberapa keluhan tentang beberapa pelayanan yang di berikan kepada pasien yang kurang memuaskan. Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan yang di berikan dengan metode *servqual* dan *QFD*. *Servqual* untuk mengetahui adanya *gap* antara harapan dan keinginan, sedangkan *QFD* untuk merancang pelayanan sesuai keinginan pasien.

Hasil penelitian diperoleh atribut yang paling memiliki tingkat kepentingan yang tinggi yaitu prosedur penerimaan pasien telah dilakukan dengan cepat dan tepat memiliki nilai sebesar 4.2940 dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status dengan nilai sebesar 4.6831, sedangkan dari hasil respon teknisnya diperoleh nilai tertinggi yaitu kerja sama tim yang meraih peringkat pertama.

Kata kunci: Pelayanan, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Servqual*.

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta difokuskan pada kualitas pelayanan rawat inap kelas III yang sering mengalami permasalahan dalam sistem penerimaan pasien dan penggunaan kartu BPJS, karena sistem BPJS hanya memperbolehkan pasien rawat inap maksimal 3 hari sehingga mengakibatkan kesalah pahaman dari pasien maupun keluarga pasien terhadap pihak Rumah sakit Dr. Oen Surakarta, sehingga diharapkan penelitian ini mampu memberikan perubahan positif yang signifikan bagi pihak Rumah Sakit maupun pasien/pelanggan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Servqual (Service Quality)* dan *QFD (Quality Function Deployment)*. Metode *Servqual* digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui 5 dimensi yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (berwujud) terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta melalui penyebaran kuesioner. Metode *QFD* merupakan suatu alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan Cohen (1996), sehingga dapat disusun Rumah Kualitas berdasarkan suara pelanggan (*Voice of Customer*). Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas rawat inap kelas

III terhadap kepuasan pasien? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengamati kualitas pelayanan yang diberikan, menghitung berapa besar gap yang tercipta jika kepuasan pelanggan belum terpenuhi dan merancang suatu pelayanan berdasarkan Rumah Kualitas/HOQ.

BAHAN DAN METODE (MATERIALS AND METHODS)

Tahap-tahap penelitian yang dilakukan yaitu terdiri dari:

1. Studi pendahuluan

Pada tahap awal ini dilakukan pengamatan langsung (observasi awal) atas kemungkinan berlangsungnya suatu penelitian, termasuk seluruh aspek yang akan berpengaruh selama penelitian dan aspek yang menjadi kendala dalam proses penelitian serta faktor yang mendukung berlangsungnya penelitian, kemudian juga mencari literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan atau berhubungan dengan objek termasuk literatur yang membahastentang kualitas pelayanan dan kepuasan, *ServQual* dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Studi Literatur

Diperlukan untuk mendukung dalam penelitian ini, maka diperlukan landasan teori yang diperlukan atau sesuai dengan penelitian digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini. riset pemasaran & perilaku konsumen (Umar, 2002), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Sugiyono, 2012), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Supranto, 1997), Strategi Pemasaran (Tjiptono, 2001), *Total Quality Management* (Tjiptono dan Diana, 2001).

3. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian dilakukan perhitungan dan pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSIONS)

Hasil penyebaran kuesioner di Rumah Sakit dengan 80 responden dapat menghasilkan urutan nilai kepuasan pasien sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut dan Dimensi Layanan Utama Tingkat Kepuasan Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta

Dimensi	Atribut Layanan	Customer Satisfaction		
		Kepuasan	Harapan	Gap
Reliability	Prosedur penerimaan pasien telah dilakukan dengan cepat dan tepat	4.5830	4.4447	0.1383
	Jadwal kunjungan dokter dilakukan satu kali dalam sehari	4.2986	4.0019	0.2967
	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan telah dilakukan dengan cepat dan tepat	4.4355	4.2484	0.1871
Responsiveness	Pada saat membutuhkan bantuan setelah memencet bel petugas segera datang memberi bantuan	4.5240	4.3662	0.1578
	Dokter dan perawat telah memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan pengobatan atau perawatan	4.3963	4.1894	0.2068
	Dokter, perawat dan petugas lainnya terampil memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4.4469	4.1382	0.3087
Assurance	Dokter, perawat dan petugas lainnya terampil dalam bekerja	4.6260	4.2037	0.4223
	Pengetahuan, kemampuan dan ketepatan dokter menetapkan diagnosis penyakit	4.6264	4.1737	0.4527
	Dokter dan perawat memperkenalkan diri sebelum melakukan pengobatan atau perawatan	4.1605	3.8554	0.3051
Emphaty	Dokter, perawat dan petugas lainnya telah menciptakan hubungan kekeluargaan serta komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga	4.3968	4.1494	0.2473
	Dokter dan perawat telah mengetahui jenis penyakit yang pernah diderita pasien sebelumnya	4.3990	3.9694	0.4296
	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status	4.6831	4.4322	0.2509
Tangible	Fasilitas fisik rumah sakit bersih dan nyaman	4.5044	4.3367	0.1677
	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan canggih	4.7433	4.4207	0.3225
	Dokter, perawat dan petugas lainnya telah berpenampilan bersih dan rapi	4.5233	4.4262	0.0970

Sumber: Data primer diolah

Rata-rata *Gap* dari kelima dimensi servqual diatas diperoleh hasil *Gap* dari setiap dimensi dari masing-masing butir pertanyaan. Untuk mencari nilai rata-rata, dilakukan perhitungan sebagaimana Tabel 2.

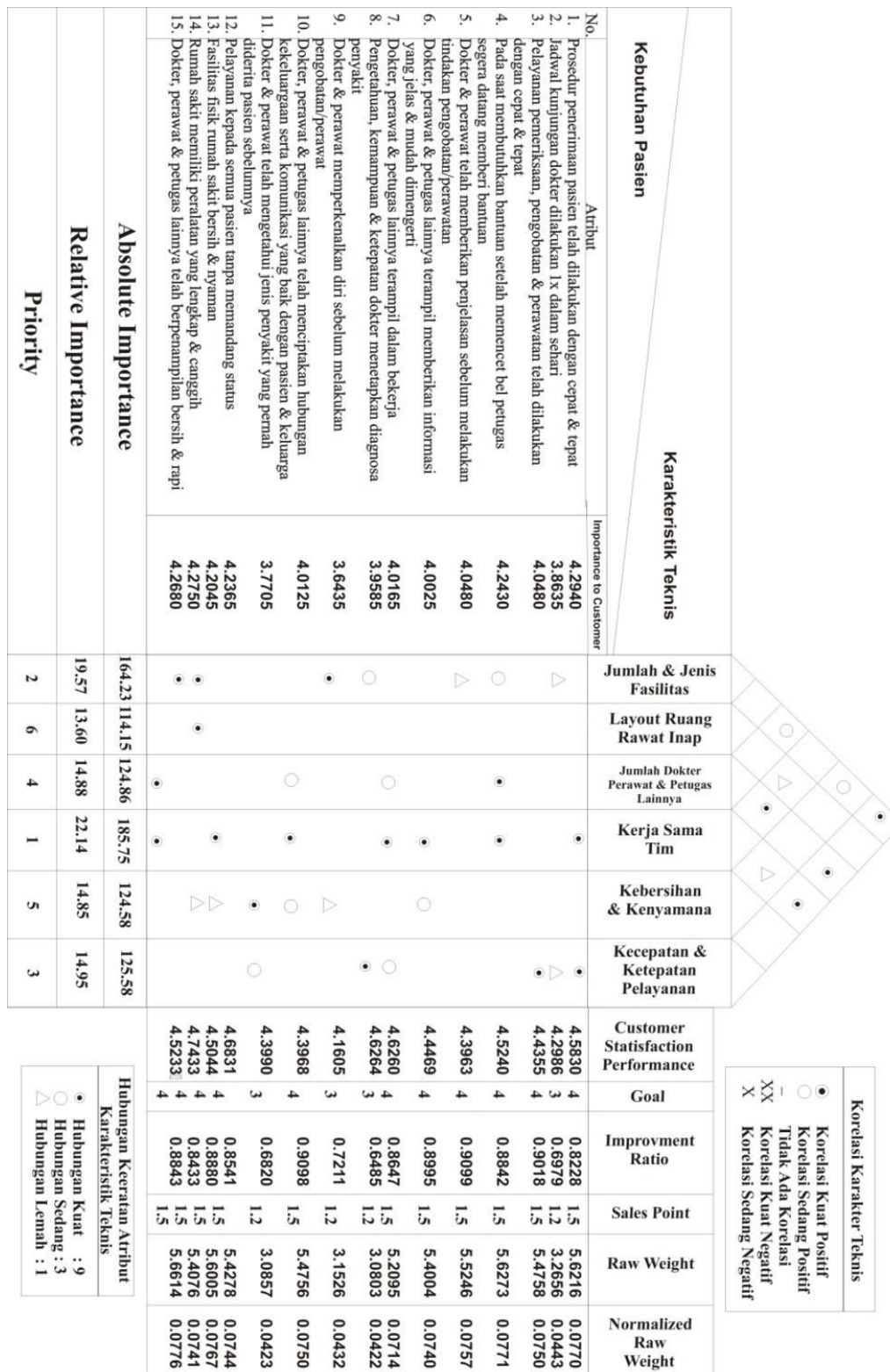
Tabel 2. Rata-rata *Gap*

<i>Reliability</i>	$0.1383 + 0.2967 + 0.1871 = 0.6221 : 3 = 0.2074$
<i>Responsiveness</i>	$0.1578 + 0.2068 + 0.3087 = 0.6733 : 3 = 0.2244$
<i>Assurance</i>	$0.4223 + 0.4527 + 0.3051 = 1.1802 : 3 = 0.3934$
<i>Emphaty</i>	$0.2473 + 0.4296 + 0.2509 = 0.9279 : 3 = 0.3093$
<i>Tangible</i>	$0.1677 + 0.3225 + 0.0970 = 0.5873 : 3 = 0.1958$

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa Rumah Sakit Dr.Oen Surakarta mampu memenuhi keinginan para pasien.

QFD merupakan suatu alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan (Cohen, 1996). Hasil pengolahan dengan metode *QFD* sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. HOQ (Rumah Kualitas)

Analisis respon teknis merupakan hasil dari pengolahan data sehingga dapat diperoleh hasil yang dapat menjawab permasalahan kepuasan pasien yang dihadapi oleh pihak manajemen Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta pada *Customer Requirement*. Untuk setiap indikator matriks kebutuhan pasien yang telah dianalisis berdasarkan hasil dan akan menjadi dasar solusi atau rekayasa teknisnya pada rumah kualitas, hasil analisis respon teknis berada pada bagian langit-langit/atap rumah kualitas. Keterkaitan antara setiap

respon teknis ini pihak manajemen dapat melihat tindakan perbaikan secara teknis pada skala prioritas respon untuk dilakukan demi memenuhi kebutuhan/kepuasan pasien.

KESIMPULAN (CONCLUSION)

Berdasarkan dari data pengolahan dan analisis data secara keseluruhan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil servqual menunjukkan bahwa dari dimensi dan atribut layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut menyatakan bahwa pihak manajemen Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta berhasil melakukan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Hasil dalam penelitian ini ternyata tidak menciptakan *Gap*, karena pihak manajemen Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Hasil penyusunan/rancangan berdasarkan *HOQ* (rumah kualitas) menunjukkan bahwa yang memiliki rangking pertama yaitu kerja sama tim sebesar 22.14%, peringkat kedua yaitu fasilitas rumah sakit sebesar 19.57% dan peringkat ketiga yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan sebesar 14.96%.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L 1996, *Quality Function Deployment :How to Make QFD Work for You*, Addison Wesley Publishing Company, Massachusete.
- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Press, Jakarta.
- Supranto 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F 2001, *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Diana, A 2001, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, H 2002, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.