

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Menggunakan Metode *Potential Gain in Customer Value*

AHMAD FAUZI RAMDHANI, AMBAR HARSONO, HARI ADIANTO

Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional (Itenas), Bandung
Email: ahmadfauziramdhani@yahoo.com

ABSTRAK

Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan jasa RSIA, maka pada penelitian ini terlebih dahulu dibuat kuesioner berdasarkan tiga kualitas total menurut Gronroos yaitu Technical quality, Funcional Quality, dan Corporate Image. Hasil penyebaran kuesioner dipetakan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), kemudian diprioritaskan menurut pemeriksaan pada rawat jalan dengan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV). Atribut pernyataan Poli Kandungan yang diprioritaskan yaitu atribut 1 "kebersihan disetiap ruangan rumah sakit", dan atribut 23 "kesopanan karyawan rumah sakit". Atribut pernyataan Poli Umum yang diprioritaskan yaitu atribut 4 "lingkungan rumah sakit tidak bising", dan atribut 2 "kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien". Pihak RSIA perlu melakukan peningkatan pelayanan kualitas dari atribut-atribut yang telah diprioritaskan untuk menaikkan citra rumah sakit.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan, Importance Performance Analysis, dan Potential Gain in Customer Value.

ABSTRACT

To improve the quality of services, the research of RSIA conducted by creating a detailed questionnaire based on the three quality total according to Gronroos, Technical quality, Funcional Quality, and Corporate Image. Result of questionnaire are mapped by using the method of Importance Performance Analysis (IPA), and then prioritized according to the outpatient examination by using the method of Potential Gains in Customer Value (PGCV). Poli Kandungan statement attributes prioritized that is attribute 1 "hygiene in every room of the hospital ", and attribute 23 "courtesy of hospital employees". Poli Umum statement attributes prioritized that is attribute 4 "The environment the hospital is not to be noisy" and attribute 2 "seating comfort in the waiting rooms of patients".The RSIA need to do quality service improvement of the attributes that have been prioritized to raise the image of the hospital.

Keywords: Customer satisfaction, the improve service quality, Importance Performance Analysis, and Potential Gain in Customer Value.

1. PENDAHULUAN

Banyaknya usaha pada sektor jasa pelayanan kesehatan, dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumennya. Masyarakat dapat mengutarakan penilaian yang sangat subyektif terhadap jasa pelayanan kesehatan karena standar kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat merupakan pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan. Semakin banyaknya rumah sakit bersalin yang tersebar, maka dipastikan persaingan antar rumah sakit bersalin untuk mendapatkan pasien akan terjadi. Pasien tentunya dihadapkan dengan banyak pilihan dalam memilih rumah sakit bersalin yang memiliki fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya sesuai kepentingan pasien, agar calon pasien berikutnya lebih memilih rumah sakit bersalin tersebut dibandingkan dengan rumah sakit bersalin lainnya karena pengaruh dari kepuasan pasien tersebut. Hal tersebut dapat menaikkan citra rumah sakit, sehingga dapat berpengaruh terhadap kenaikan jumlah pasien dan kesetiaan pasien yang menggunakan jasa pelayanan RSIA DR. Djoko Pramono Karawang, dan dapat menaikkan keuntungan finansial terhadap rumah sakit.

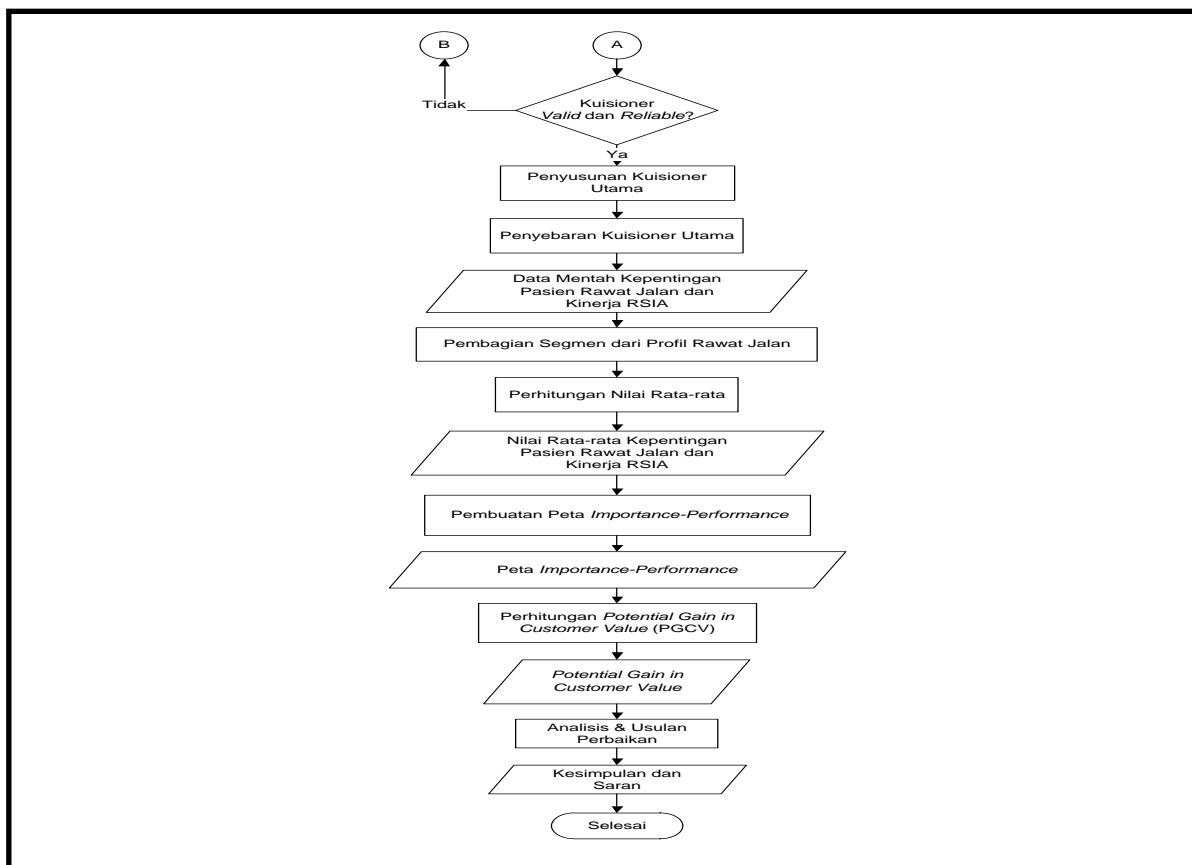
Berdasarkan kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Gronroos yaitu *Technical quality*, *Funcional Quality*, dan *Corporate Image*. Ketiga komponen utama ini adalah acuan untuk penilaian kualitas pelayanan jasa di RSIA DR. Djoko Pramono Karawang. Alat pengukuran tingkat kepuasan kualitas pelayanan yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini yaitu mengetahui kualitas pelayanan jasa RSIA DR. Djoko Pramono Karawang, dan melakukan analisis dan usulan prioritas peningkatan kualitas pelayanan jasa berdasarkan segmentasi pada pasien rawat jalan.

Batasan-batasan masalah yang terdapat dalam penelitian tugas akhir ini yaitu penelitian dilakukan terhadap pasien rawat jalan di RSIA DR. Djoko Pramono Karawang. Prioritas usulan peningkatan layanan yang diusulkan terhadap RSIA hanya dua dari atribut yang terlebih dahulu diprioritaskan. Poli Penyakit Dalam dan Poli Spesialis Anak tidak dilakukan pembagian segmen.

2. STUDI LITERATUR

Gronroos mendefinisikan Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara sistem penyedia jasa, yang dijadikan sebagai solusi atau masalah pelanggan. Kotler mendefinisikan Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2007).

Berdasarkan tingkat kontak konsumen, jasa dapat dibedakan ke dalam kelompok sistem kontak tinggi (*high-contact system*) dan sistem kontak rendah (*low-contact system*). Pada kelompok sistem kontak tinggi, konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa pendidikan, rumah sakit, dan transportasi. Sedangkan pada kelompok sistem kontak rendah, konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa reparasi mobil dan jasa perbankan.



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian (lanjutan).

4. Proses Pengumpulan Data

Atribut-atribut kuisiener dibuat berdasarkan 3 kualitas total menurut Gronroos yaitu, *Technical Quality*, *Functional Quality*, dan *Corporate Image* dengan kondisi yang ada pada RSIA. Pengumpulan data dilakukan pada kuesiener pendahuluan dan kuesiener utama berdasarkan segmentasi yang dipilih.

4.1 Kuesiener Pendahuluan

kuesiener pendahuluan yang telah disebarakan kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Rawat Jalan

No	Atribut Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	0.470	0.361	valid
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	0.662	0.361	valid
3	Kebersihan WC yang tersedia pada rumah sakit	0.657	0.361	valid
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	0.509	0.361	valid
5	Tersedia <i>air conditioner</i> (AC) di ruangan pemeriksaan	0.576	0.361	valid
6	Tersedia apotik	0.475	0.361	valid
7	Tersedia alat USG pada rumah sakit	0.407	0.361	valid
8	Area parkir yang luas	0.422	0.361	valid
9	Tersedia TV pada ruang tunggu rumah sakit	0.419	0.361	valid
10	Tersedia lift/tangga darurat pada rumah sakit	0.383	0.361	valid
11	Tersedia <i>sign system</i> (petunjuk) untuk menjelaskan arah tempat di rumah sakit	0.494	0.361	valid
12	Tersedia kendaraan (mobil ambulance)	0.425	0.361	valid
13	Tersedia ATM pada rumah sakit	0.486	0.361	valid
14	Tersedia jadwal praktek dokter	0.555	0.361	valid
15	kehandalan dokter rumah sakit	0.419	0.361	valid

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus di RSIA DR. Djoko Pramono Karawang)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Rawat Jalan (lanjutan)

No	Atribut Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
16	ketepatan diagnosis dari dokter	0.506	0.361	valid
17	Transparansi/kejelasan untuk biaya pelayanan jasa rumah sakit	0.407	0.361	valid
18	Dokter menyampaikan informasi yang jelas terhadap pasien rumah sakit	0.641	0.361	valid
19	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien	0.551	0.361	valid
20	Dokter mampu berinteraksi dengan baik terhadap pasien	0.405	0.361	valid
21	Perhatian yang baik dari dokter terhadap pasien	0.378	0.361	valid
22	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan baik	0.561	0.361	valid
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	0.447	0.361	valid
24	Keramahan karyawan rumah sakit	0.483	0.361	valid
25	Sikap yang jujur dari karyawan rumah sakit	0.457	0.361	valid
26	Sikap yang tanggung jawab dari karyawan rumah sakit	0.482	0.361	valid
27	Dokter yang terpercaya dalam menangani pasien	0.412	0.361	valid
28	Pengetahuan dokter mengenai masalah medis	0.450	0.361	valid
29	Kerapihan penampilan dokter rumah sakit	0.419	0.361	valid
30	Penggunaan seragam formal untuk karyawan rumah sakit	0.512	0.361	valid

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Rawat Jalan

<i>Alpha cronbach</i>	Koefisien Reliabilitas
0.886	0.8

4.2 Kuesioner Utama

Nilai rata-rata skor tingkat kepentingan adalah *importance* dan rata-rata skor tingkat kinerja adalah *performance*. Nilai rata-rata tersebut akan membentuk suatu titik-titik yang terdapat dalam kuadran matriks *importance-performance*. Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja rawat jalan keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Rawat Jalan Keseluruhan

No	Atribut Pertanyaan	Performance	Importance
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	3.410	3.550
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	3.380	3.600
3	Kebersihan WC yang tersedia pada rumah sakit	3.490	3.500
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	3.530	3.580
5	Tersedia <i>air conditioner</i> (AC) di ruangan pemeriksaan	3.490	3.460
6	Tersedia apotik	3.700	3.540
7	Tersedia alat USG pada rumah sakit	3.630	3.350
8	Area parkir yang luas	3.340	3.330
9	Tersedia TV pada ruang tunggu rumah sakit	3.730	3.590
10	Tersedia lift/tangga darurat pada rumah sakit	3.510	3.360
11	Tersedia <i>sign system</i> (petunjuk) untuk menjelaskan arah tempat di rumah sakit	3.680	3.620
12	Tersedia kendaraan (mobil ambulance)	3.660	3.610
13	Tersedia ATM pada rumah sakit	3.700	3.500
14	Tersedia jadwal praktek dokter	3.650	3.590
15	kehandalan dokter rumah sakit	3.710	3.510
16	ketepatan diagnosis dari dokter	3.640	3.520
17	Transparansi/kejelasan untuk biaya pelayanan jasa rumah sakit	3.710	3.630
18	Dokter menyampaikan informasi yang jelas terhadap pasien rumah sakit	3.580	3.590
19	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien	3.620	3.490
20	Dokter mampu berinteraksi dengan baik terhadap pasien	3.740	3.620
21	Perhatian yang baik dari dokter terhadap pasien	3.470	3.570
22	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan baik	3.640	3.670
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	3.530	3.540
24	Keramahan karyawan rumah sakit	3.490	3.550
25	Sikap yang jujur dari karyawan rumah sakit	3.610	3.640
26	Sikap yang tanggung jawab dari karyawan rumah sakit	3.700	3.660
27	Dokter yang terpercaya dalam menangani pasien	3.550	3.620
28	Pengetahuan dokter mengenai masalah medis	3.610	3.580
29	Kerapihan penampilan dokter rumah sakit	3.700	3.620
30	Penggunaan seragam formal untuk karyawan rumah sakit	3.650	3.660
Total		107.850	106.650
Rata-rata		3.595	3.555

Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja rawat jalan pemeriksaan poli kandungan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Rawat Jalan Pemeriksaan Poli Kandungan

No	Atribut Pertanyaan	Performance	Importance
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	3.462	3.596
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	3.250	3.577
3	Kebersihan WC yang tersedia pada rumah sakit	3.462	3.519
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	3.577	3.596
5	Tersedia <i>air conditioner</i> (AC) di ruangan pemeriksaan	3.500	3.577
6	Tersedia apotik	3.731	3.538
7	Tersedia alat USG pada rumah sakit	3.635	3.404
8	Area parkir yang luas	3.288	3.327
9	Tersedia TV pada ruang tunggu rumah sakit	3.712	3.615
10	Tersedia lift/tangga darurat pada rumah sakit	3.615	3.558
11	Tersedia <i>sign system</i> (petunjuk) untuk menjelaskan arah tempat di rumah sakit	3.615	3.654
12	Tersedia kendaraan (mobil ambulance)	3.673	3.615
13	Tersedia ATM pada rumah sakit	3.615	3.538
14	Tersedia jadwal praktek dokter	3.596	3.577
15	kehandalan dokter rumah sakit	3.615	3.519
16	ketepatan diagnosis dari dokter	3.519	3.596
17	Transparansi/kejelasan untuk biaya pelayanan jasa rumah sakit	3.712	3.731
18	Dokter menyampaikan informasi yang jelas terhadap pasien rumah sakit	3.558	3.596
19	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien	3.654	3.481
20	Dokter mampu berinteraksi dengan baik terhadap pasien	3.692	3.596
21	Perhatian yang baik dari dokter terhadap pasien	3.462	3.538
22	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan baik	3.654	3.692
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	3.500	3.596
24	Keramahan karyawan rumah sakit	3.442	3.538
25	Sikap yang jujur dari karyawan rumah sakit	3.519	3.635
26	Sikap yang tanggung jawab dari karyawan rumah sakit	3.635	3.712
27	Dokter yang terpercaya dalam menangani pasien	3.500	3.577
28	Pengetahuan dokter mengenai masalah medis	3.538	3.577
29	Kerapihan penampilan dokter rumah sakit	3.712	3.615
30	Penggunaan seragam formal untuk karyawan rumah sakit	3.615	3.673
Total		107.058	107.365
Rata-rata		3.569	3.579

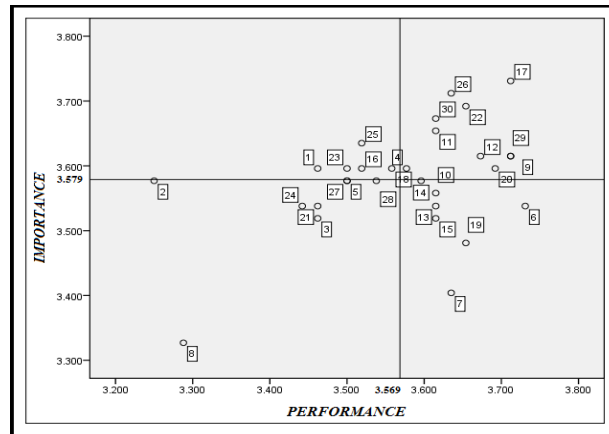
Hasil perhitungan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja rawat jalan pemeriksaan poli umum dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Rawat Jalan Pemeriksaan Poli Umum

No	Atribut Pertanyaan	Performance	Importance
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	3.354	3.500
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	3.521	3.625
3	Kebersihan WC yang tersedia pada rumah sakit	3.521	3.479
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	3.479	3.563
5	Tersedia <i>air conditioner</i> (AC) di ruangan pemeriksaan	3.479	3.333
6	Tersedia apotik	3.667	3.542
7	Tersedia alat USG pada rumah sakit	3.625	3.292
8	Area parkir yang luas	3.396	3.333
9	Tersedia TV pada ruang tunggu rumah sakit	3.750	3.563
10	Tersedia lift/tangga darurat pada rumah sakit	3.396	3.146
11	Tersedia <i>sign system</i> (petunjuk) untuk menjelaskan arah tempat di rumah sakit	3.750	3.583
12	Tersedia kendaraan (mobil ambulance)	3.646	3.604
13	Tersedia ATM pada rumah sakit	3.792	3.458
14	Tersedia jadwal praktek dokter	3.708	3.604
15	kehandalan dokter rumah sakit	3.813	3.500
16	ketepatan diagnosis dari dokter	3.771	3.438
17	Transparansi/kejelasan untuk biaya pelayanan jasa rumah sakit	3.708	3.521
18	Dokter menyampaikan informasi yang jelas terhadap pasien rumah sakit	3.604	3.583
19	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien	3.583	3.500
20	Dokter mampu berinteraksi dengan baik terhadap pasien	3.792	3.646
21	Perhatian yang baik dari dokter terhadap pasien	3.479	3.604
22	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan baik	3.625	3.646
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	3.563	3.479
24	Keramahan karyawan rumah sakit	3.542	3.563
25	Sikap yang jujur dari karyawan rumah sakit	3.708	3.646
26	Sikap yang tanggung jawab dari karyawan rumah sakit	3.771	3.604
27	Dokter yang terpercaya dalam menangani pasien	3.604	3.667
28	Pengetahuan dokter mengenai masalah medis	3.688	3.583
29	Kerapihan penampilan dokter rumah sakit	3.688	3.625
30	Penggunaan seragam formal untuk karyawan rumah sakit	3.688	3.646
Total		108.708	105.875
Rata-rata		3.623611111	3.529

4.3 Pembuatan Peta *Importance-Performance*

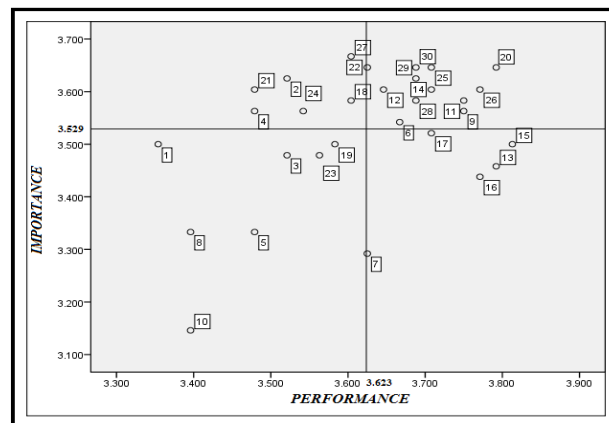
Peta *importance-performance* didapatkan dari perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan, dan nilai rata-rata tingkat kinerja. Gambar peta *importance-performance* rawat jalan pemeriksaan poli kandungan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Peta *Importance-Performance* Rawat Jalan Pemeriksaan Poli Kandungan

Pada Peta *Importance-Performance* rawat jalan berdasarkan pemeriksaan pada poli kandungan yang terdapat di Gambar 2 dinyatakan bahwa atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 adalah atribut-atribut yang belum sesuai harapan pasien poli kandungan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 pada pemeriksaan poli kandungan yaitu atribut pernyataan ke 1, 4, 16, 23, dan 25. Pihak rumah sakit perlu memperhatikan atribut-atribut tersebut untuk ditingkatkan pelayanannya.

Gambar peta *importance-performance* rawat jalan pemeriksaan poli umum dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Peta *Importance-Performance* Rawat Jalan Pemeriksaan Poli Umum

Pada Peta *Importance-Performance* rawat jalan berdasarkan pemeriksaan pada poli umum yang terdapat di Gambar 3 dinyatakan bahwa atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 adalah atribut-atribut yang belum sesuai harapan pasien poli umum. Atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 pada pemeriksaan poli umum yaitu atribut pernyataan ke 2, 4, 18, 22, 27, dan 28. Pihak rumah sakit perlu memperhatikan atribut-atribut tersebut untuk ditingkatkan pelayanannya.

5. Hasil Dan Pembahasan

Analisis diprioritaskan pada kuadran 1 karena kuadran 1 adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan. Variabel-variabel yang berada pada kuadran 1 sebagian besar sudah diatas nilai 3 (puas) dalam skala *likert*, tetapi masih berada dibawah nilai rata-rata.

Pihak RSIA perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap atribut yang terdapat pada kuadran 1 untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Penentuan atribut yang terlebih dahulu diprioritaskan berdasarkan nilai rata-rata terbesar. Kemudian dilakukan perhitungan Indeks PGCV untuk mengetahui prioritas yang diutamakan. Prioritas yang diusulkan terhadap RSIA yaitu 2 atribut yang memiliki nilai Indeks PGCV paling tinggi.

Langkah-langkah menghitung PGCV berdasarkan pemeriksaan poli kandungan :

1. *Achieve Customer Value* (ACV)

Perhitungan ACV dari nilai rata-rata *importance-performance* rawat jalan atribut ke 1.

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y}$$

$$= 3.462 \times 3.596 = 12.448$$

2. *Ultimately Desire Customer Value* (UDCV)

Perhitungan UDCV dari nilai rata-rata *importance-performance* rawat jalan atribut ke 1.

$$UDCV = \bar{Y} \times \bar{X} \max$$

$$= 3.596 \times 4 = 14.385$$

3. Indeks PGCV

Perhitungan Indeks PGCV dari nilai rata-rata *importance-performance* rawat jalan atribut ke 1.

$$\text{Indeks PGCV} = UDCV - ACV$$

$$= 14.385 - 12.448 = 1.936$$

Tabel 6. Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai Indeks PGCV Rawat Jalan Berdasarkan Pemeriksaan Pada Poli Kandungan

No	Atribut Pertanyaan	Rata-rata Performance	Rata-rata Importance	ACV	UDCV	INDEKS PGCV	Urutan Ke
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	3.462	3.596	12.448	14.385	1.936	1
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	3.577	3.596	12.863	14.385	1.521	5
16	ketepatan diagnosis dari dokter	3.519	3.596	12.656	14.385	1.729	4
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	3.500	3.596	12.587	14.385	1.798	2
25	Sikap yang jujur dari karyawan rumah sakit	3.519	3.635	12.791	14.538	1.747	3

Tabel 7. Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai Indeks PGCV Rawat Jalan Berdasarkan Pemeriksaan Pada Poli Umum

No	Atribut Pertanyaan	Rata-rata Performance	Rata-rata Importance	ACV	UDCV	INDEKS PGCV	Urutan Ke
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	3.521	3.625	12.763	14.500	1.737	2
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	3.479	3.563	12.395	14.250	1.855	1
18	Dokter menyampaikan informasi yang jelas terhadap pasien rumah sakit	3.604	3.583	12.915	14.333	1.418	4
22	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan baik	3.625	3.646	13.216	14.583	1.367	5
27	Dokter yang terpercaya dalam menangani pasien	3.604	3.667	13.215	14.667	1.451	3
28	Pengetahuan dokter mengenai masalah medis	3.688	3.583	13.214	14.333	1.120	6

Hasil pengurutan prioritas berdasarkan nilai Indeks PGCV pada pasien rawat jalan di Poli Kandungan dan di Poli Umum hasilnya berbeda, karena pelayanan yang dirasakan pasien pada Poli Kandungan dan Poli Umum berbeda pula. Atribut-atribut yang diprioritaskan dari Poli Kandungan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8.Usulan Peningkatan Layanan Rawat Jalan Berdasarkan Pemeriksaan Pada Poli Kadungan

Atribut Ke-	Atribut Pernyataan	Kondisi Pada RSIA	Akar Permasalahan	Usulan Peningkatan Layanan
1	Kebersihan disetiap ruangan rumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi saat ini pintu keluar masuk utama RSIA selalu terbuka, dan jarak jalan raya dengan pintu utama berjarak kurang lebih 7 meter, sehingga kotoran udara dari luar (asap kendaraan, debu, dll) masuk ke dalam ruangan RSIA. - Kondisi kebersihan lantai di ruangan RSIA sering terlihat kotor, sehingga kebersihan tidak terawat dengan baik. - Tempat sampah yang terlalu kecil, sehingga tidak dapat menampung sampah lebih banyak dan akhirnya sampah berserakan dibawah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pintu <i>hydraulic</i> tidak difungsikan dengan baik, dan tidak ada pengawas yang menjaga agar pintu utama selalu dalam keadaan tertutup. - Petugas <i>cleaning service</i> RSIA tidak teliti pada saat membersihkan ruangan. - Petugas <i>cleaning service</i> RSIA tidak cekatan apabila sampah sudah menumpuk yang akhirnya berserakan dibawah lantai. - Petugas <i>cleaning service</i> pada RSIA hanya 3 orang. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak RSIA harus selalu memastikan pintu utama tertutup dengan memberi tugas kepada karyawannya agar pintu RSIA selalu dalam keadaan tertutup agar polusi dari luar (asap kendaraan, debu, dll) tidak masuk kedalam ruangan RSIA. - <i>Supervisor</i> RSIA harus lebih melakukan pengawasan terhadap petugas <i>cleaning service</i> pada saat membersihkan ruangan RSIA. - Perlu adanya penambahan petugas <i>cleaning service</i> agar kebersihan RSIA tetap terjaga dengan baik. - Menyediakan tempat sampah yang lebih besar, dan tersedia di setiap ruangan yang banyak pasien atau pengunjung RSIA.
23	Kesopanan karyawan rumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi saat ini karyawan RSIA sudah memiliki kesopanan, dan sudah memberikan penghargaan terhadap pasien, namun belum sangat baik. Pernyataan tersebut berdasarkan beberapa pendapat pasien karena petugas administrasi RSIA tidak sopan pada saat interaksi di bagian administrasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terlalu banyak pasien sehingga petugas administrasi tidak kondusif pada saat melayani pasien. - Belum dilakukan <i>training</i> untuk petugas administrasi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak RSIA harus memberikan penyuluhan terhadap seluruh karyawan agar bersikap lebih sopan dan penghargaan terhadap pasien, dan perlu dilakukan <i>training</i> untuk setiap karyawan RSIA terutama petugas administrasi RSIA yang selalu berhadapan langsung dengan pasien.

Atribut-atribut yang diprioritaskan dari Poli Umum dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9.Usulan Peningkatan Layanan Rawat Jalan Berdasarkan Pemeriksaan Pada Poli Umum

Atribut Ke-	Atribut Pertanyaan	Kondisi Pada RSIA	Akar Permasalahan	Usulan Peningkatan
4	Lingkungan rumah sakit tidak bising	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi saat ini kebisingan terjadi dari pengaruh luar RSIA dikarenakan jaraknya terlalu dekat dengan jalan raya. Pernyataan tersebut berdasarkan pendapat beberapa pasien rawat jalan RSIA. - Pada saat pasien menunggu giliran pemeriksaan, pasien cenderung menunggu di dekat ruangan pemeriksaan (tidak pada ruang tunggu yang sudah disediakan), sehingga menimbulkan kebisingan terhadap pasien di ruang pemeriksaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jarak RSIA dengan jalan raya yang terlalu dekat sehingga kebisingan yang terjadi sangat besar. - Kondisi jalanan yang selalu ramai karena berada di pusat kota, sehingga banyak pengendara yang melalui jalan tersebut. - Pasien tidak menunggu di ruangan yang disediakan pihak RSIA. - Tidak adanya <i>sign</i> yang mengingatkan pasien agar menunggu di ruang tunggu yang disediakan pihak RSIA. - Tidak ada petugas yang mengawasi apabila terdapat pasien yang menunggu di dekat ruang pemeriksaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak RSIA perlu menambahkan dinding pembatas agar suara bising yang ditimbulkan dari luar tidak terlalu besar. - Pihak RSIA harus menambahkan tanaman-tanaman lebih banyak karena tanaman dapat meredam kebisingan. - Menambahkan <i>sign</i> yang memperingati untuk tidak berisik di lingkungan RSIA terutama di dekat ruang pemeriksaan, dan memerintahkan petugas agar pasien menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan. - Menambahkan <i>sign</i> di depan RSIA agar tidak membunyikan klakson dan tidak memacu kendaraan terlalu cepat.
2	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi tempat duduk pasien di RSIA saat ini tidak nyaman dikarenakan terdapat beberapa kursi yang tidak layak dipakai (kursinya goyang, kotor, senderan tidak nyaman). - Pasien seringkali tidak kebagian tempat duduk apabila terjadi antrian yang banyak pada RSIA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak RSIA tidak segera menindaklanjuti kerusakan yang terjadi pada kursi di ruang tunggu pasien. - Kapasitas tempat duduk pada ruang tunggu yang tersedia tidak memenuhi kapasitas pasien yang menunggu, sehingga pasien berdiri pada saat menunggu untuk antrian pemeriksaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pihak RSIA harus memperbaiki tempat duduk pada ruang tunggu pasien apabila terdapat kerusakan, serta membersihkan apabila kondisinya kotor. - Apabila kerusakannya fatal pihak RSIA harus menggantinya dengan tempat duduk yang baru. - Pihak RSIA harus meningkatkan kegiatan maintenance perawatan fasilitas.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan peta *importance-performance* atribut-atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran I pada Poli Kandungan dan Poli Umum berbeda. Atribut-atribut pernyataan yang telah diprioritaskan pada Poli Kandungan dan Poli Umum adalah atribut-atribut yang perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan perhitungan indeks PGCV pada Poli Kandungan yaitu atribut pernyataan ke 1 "kebersihan disetiap ruangan rumah sakit", dan atribut pernyataan ke 23 "kesopanan karyawan rumah sakit".

Berdasarkan perhitungan indeks PGCV pada Poli Umum yaitu atribut pernyataan ke 4 "lingkungan rumah sakit tidak bising", dan atribut pernyataan ke 2 "kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu pasien".

6.2 Saran

Sebaiknya pihak RSIA melakukan peningkatan kualitas pelayanannya sesuai dengan usulan peningkatan layanan agar pasien rawat jalan berdasarkan pemeriksaan pada Poli Kandungan dan Poli Umum dapat terpuaskan, dan tentunya dengan kebijakan-kebijakan RSIA.

Usulan peningkatan kualitas layanan untuk RSIA yang telah di prioritaskan sebaiknya segera dilakukan, karena atribut-atribut pernyataan tersebut sangat diharapkan pasien rawat jalan dari kinerja RSIA terutama pada Poli Kandungan dan Poli Umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius., 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.