

UPAYA PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH ROEMANI DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Diana Puspita Sari^{*}, Andry Harmawan

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang – Semarang 50275

^{*}Email: diana_psptsr@yahoo.com

Abstrak

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat dan tingkat pendidikan, maka tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas juga semakin tinggi, termasuk didalamnya adalah layanan yang diberikan rumah sakit. Layanan yang berkualitas ini dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggannya. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSM Roemani merupakan bagian yang paling banyak melayani pasien dibanding bagian lainnya. Saat ini, IRJ RSM Roemani mendapat kritikan dari pelanggan mengenai turunnya kualitas layanan yang diberikan. Dengan banyaknya keluhan dari pelanggan, mendorong RSM Roemani untuk melakukan evaluasi kualitas layanannya, serta melakukan perbaikan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan untuk menganalisa masalah yang terjadi terkait dengan kualitas layanan adalah SERVQUAL, sedangkan untuk memecahkan masalahnya digunakan metode TRIZ. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tujuh variabel yang menjadi masalah karena terjadi kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan IRJ RSM Roemani belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis dengan metode TRIZ, solusi usulan perbaikan kualitas layanan IRJ RSM Roemani yaitu perbaikan alur layanan, memasang papan informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk layanan serta informasi terkait layanan yang terjadi, mempercayakan layanan kesehatan pada petugas medis (perawat dan dokter) yang profesional serta berpengalaman di bidangnya untuk membentuk brand image masyarakat, menyediakan sistem pendaftaran elektronik untuk pasiennya serta menggunakan sistem pencarian obat elektronik, dan penambahan tempat duduk ruang tunggu serta memperbaiki sistem penyimpanan rekam medis.

Kata kunci: kualitas layanan, servqual, TRIZ

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap perusahaan jasa, termasuk hal ini rumah sakit. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu keunggulan bersaing bagi rumah sakit dalam mempertahankan pelanggannya dan membuat rumah sakit mampu terus bersaing dan berkembang. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan pihak Rumah Sakit. Rumah Sakit Muhammadiyah Roemani (RSM Roemani) merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di kota Semarang. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat RSM Roemani harus senantiasa melakukan perbaikan serta peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. IRJ merupakan gerbang dari rumah sakit yang menggambarkan citra rumah sakit di mata masyarakat, selain itu IRJ juga merupakan unit terbesar yang melibatkan berbagai jenis tenaga kesehatan, fasilitas, dan mampu melayani masyarakat dalam jumlah yang besar pula, sehingga keberhasilan unit ini dalam melayani kebutuhan masyarakat dapat menjadi barometer baik buruknya pelayanan kesehatan yang dilakukan.

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya didasarkan pada kebijakan internal manajemen saja, tetapi juga harus memikirkan apakah jaminan kualitas tersebut benar-benar telah dirasakan oleh pengguna jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan perlu adanya monitoring serta perbaikan yang berkelanjutan. *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* (TRIZ) merupakan salah satu metode yang tepat untuk mencari permasalahan tanpa menyebabkan permasalahan yang lain. TRIZ memiliki keunggulan dibandingkan metode-metode lain dalam menyelesaikan tipe yang paling sulit dari masalah yang

telah diketahui tetapi tidak diketahui penyebab dan arah pencarian. TRIZ telah membuktikan efektivitas dan efisiensi dalam memecahkan teknis (Zhang et. al., 2003^a). Namun, TRIZ ini membutuhkan suatu *tool* untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan kualitas. Metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan (Tjiptono, 2008). Dengan integrasi dari kedua metode ini nantinya dapat menghasilkan solusi yang terbaik dalam menghadapi permasalahan. Untuk itulah diperlukan penggabungan metode *SERVQUAL* dan TRIZ untuk mendapatkan solusi yang optimal dalam melakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan.

Berdasar catatan rekam medik pada setiap tahun terdapat cukup banyak keluhan yang diterima oleh pihak Rumah Sakit untuk layanan pada IRJ sendiri. Oleh karena itu pihak rumah sakit perlu untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan jasa yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Studi pendahuluan juga dilakukan dengan memberikan kuesioner pendahuluan pada pengguna jasa di IRJ. Dari studi pendahuluan menunjukkan terdapat berbagai keluhan yang muncul terhadap kinerja layanan IRJ seperti fasilitas ruang tunggu, keakuratan jadwal, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keramahan petugas dll. Hal ini merupakan tanda bahwa dalam proses pelayanan di IRJ memerlukan perbaikan kualitas. Oleh karena itu, IRJ RSM Roemani perlu mengevaluasi kualitas pelayanan untuk segera dilakukan tindakan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya perbaikan ini diharapkan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi serta mampu meningkatkan citra baik RSM Roemani di mata masyarakat pada umumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada IRJ RSM Roemani, menganalisis atribut-atribut pelayanan untuk dilakukan perbaikan pada IRJ RSM Roemani, menentukan atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada IRJ RSM Roemani, dan untuk merancang usulan perbaikan kualitas pelayanan pada IRJ RSM Roemani. Kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas (*SERVQUAL*) dengan menggunakan analisa gap 5.

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Variabel dan Pengambilan Sampel

Variabel penelitian ini merupakan hasil dari studi pendahuluan serta studi pustaka digunakan untuk membantu mengidentifikasi variabel yang terkait dengan penelitian kualitas jasa. Berikut ini dapat dilihat dalam Tabel 1 uraian definisi operasional variabel penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian kualitas jasa. Model pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel acak stratifikasi. Ukuran sampel yang digunakan mengacu dari Yamane dalam Rusandi (2004) Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 90%, sampel yang diambil sebesar 100 orang.

2.2 Metode Pemecahan Masalah

SERVQUAL adalah alat yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan yang ada dalam model kualitas jasa. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada dimodel kualitas jasa. Mengukur kualitas jasa juga berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditentukan terlebih dahulu. Adapun bentuk formulasi dalam pengukuran kualitas jasa sebagai berikut (Tjiptono, 2008).

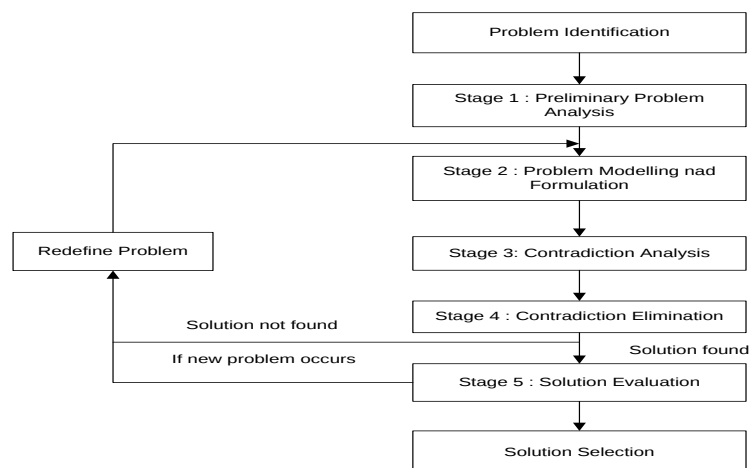
$$\text{Services Quality} = \text{Perception} - \text{Expectation} \quad (1)$$

Pengukuran dilakukan dengan skala Likert, responden memilih derajat kesesuaian/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

TRIZ merupakan singkatan dari *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*. TRIZ dikembangkan oleh G.S Altshuller dkk. TRIZ menyediakan prinsip-prinsip yang hebat dan alat yang konkrit untuk pemikiran kreatif dalam rangkaian teknologi (Nakagawa, 2004 dalam Susilowati, 2006). Langkah aplikasi TRIZ dalam bidang jasa untuk mencapai inovasi sistematis melalui pemecahan masalah yang inovatif, modifikasi TRIZ dalam desain jasa dapat dilihat pada Gambar 1.

Tabel 1 Identifikasi Variabel

Dimensi	Variabel	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	X1	Memiliki fasilitas kedokteran yang modern
	X2	Memiliki gedung yang bersih dan rapi
	X3	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai
	X4	Memiliki papan petunjuk informasi yang jelas
	X5	Memiliki karyawan yang berpenampilan seragam dan rapi
	X6	Memiliki kamar periksa yang bersih dan nyaman
<i>Reliability</i>	X7	Jadwal pelayanan pemeriksaan yang tepat waktu
	X8	Dokter dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan tepat
	X9	Perawat memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan akurat
	X10	Prosedur pelayanan yang tidak membingungkan pasien
<i>Responsiveness</i>	X11	Pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat
	X12	Pelayanan farmasi yang cepat
	X13	Pelayanan Pembayaran yang cepat
	X14	Dokter yang cepat tanggap dalam membantu keluhan pasien
	X15	Tindakan yang cepat dari petugas medis saat pasien membutuhkan
	X16	Dokter memberikan Informasi yang jelas dan mudah dimengerti
	X17	Staff karyawan cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan
<i>Assurance</i>	X18	Jaminan keamanan dari pelayanan kesehatan
	X19	Dokter yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan
	X20	Dokter yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan
	X21	Dokter yang memiliki kejujuran dan mampu menjaga rahasia pasien
<i>Empaty</i>	X22	Keramahan staf dan petugas medis dalam memberikan pelayanan
	X23	Memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status social
	X24	Memberikan perhatian terhadap keluhan pasien



Gambar 1 Modifikasi TRIZ dalam desain jasa
(Zhang *et. al.*, 2003^a)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil SERVQUAL

Nilai *Gap* masing-masing variabel diperoleh dari hasil pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata ekspektasi pelanggan pada setiap variabelnya. Dari hasil ini akan didapatkan

suatu nilai yang akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada IRJ RSM Roemani. Hasil pengolahan nilai Gap selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Hasil Pengolahan Nilai Gap 5

Variabel	Gap	Variabel	Gap	Variabel	Gap	Variabel	Gap
X1	0.11	X7	-0.63	X13	-0.4	X19	0.11
X2	0.13	X8	0.05	X14	0.13	X20	0.06
X3	-0.68	X9	0.17	X15	-0.26	X21	0.01
X4	-0.54	X10	-0.61	X16	0.10	X22	0.14
X5	0.12	X11	0.06	X17	0.07	X23	0.17
X6	0.13	X12	-0.43	X18	0.14	X24	0.06

Dari perhitungan nilai Gap IRJ RSM Roemani pada Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar dari pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dari pelanggan/pasien. Dari hasil pengolahan data sebanyak 17 variabel telah bernilai positif, akan tetapi masih terdapat 7 variabel yang berharga negatif sehingga memerlukan perbaikan lebih lanjut. Variable dengan nilai negatif menunjukkan bahwa variabel tersebut menjadi masalah dalam pelayanan karena belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan dari pelanggan. Oleh karena itu, pada variabel-variabel ini akan menjadi prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan dilakukan berdasarkan pada nilai negatif terbesar.

3.2 Perancangan Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan TRIZ

Langkah 1: Analisa Masalah dan Solusi Awal

Berdasarkan perhitungan nilai gap, diperoleh 7 variabel bertanda negatif (-) yang artinya bahwa masih terjadi kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi konsumen. Ketujuh variabel tersebut akan dilakukan perbaikan kualitas jasa. Variabel yang memerlukan perbaikan kualitas jasa sesuai urutan prioritasnya adalah X3, X7, X10, X4, X12, X13 dan X15. Berdasarkan ekspektasi konsumen dari ketujuh variabel tersebut disusun solusi awal untuk pemecahan masalahnya. Solusi awal yang disusun berdasarkan masalah yang ada ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Variabel Solusi awal perbaikan IRJ RSM Roemani

Prioritas	Variabel	Solusi awal perbaikan
1	X3	Penambahan tempat duduk pada ruang tunggu
2	X7	Menyesuaikan jadwal dengan dokter yang berpraktek di Poliklinik
3	X10	Prosedur pelayanan yang mudah
4	X4	Layanan informasi yang jelas
5	X12	Penambahan pegawai pada bagian farmasi
6	X13	Penambahan loket pembayaran pada bagian administrasi
7	X15	Penambahan perawat medis pada tiap Poliklinik

Langkah 2 : Pemodelan masalah dan Analisis Kontradiksi

Solusi serta efek yang ada kemudian diterjemahkan kedalam parameter teknik yang dikembangkan oleh Altshuller. Parameter teknik ini terbagi atas dua bagian, yaitu improving feature dan worsening feature seperti terlihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4 Improving Feature

Keterangan	Parameter Teknik
Penambahan tempat duduk pada ruang tunggu	<i>Weight of stationary object (#2)</i>
Ketepatan pelayanan	<i>Stability of the subsystem (#13)</i>
Prosedur pelayanan yang mudah	<i>Ease of manufacture (#32)</i>
Layanan informasi yang jelas	<i>accuracy of measurement (# 28)</i>
Kecepatan Pelayanan	<i>Speed (# 9)</i>

Tabel 5 Worsing Feature

Keterangan	Parameter Teknik
Penambahan tempat	<i>Volume of stationary object (# 8)</i>
Perbaikan desain layanan	<i>Shape (#12)</i>
Penambahan pegawai	<i>Volume of moving object (# 7)</i>
Penambahan biaya	<i>Amount of substance (# 26)</i>
Perbaikan layanan informasi	<i>Device complexity (# 36)</i>
Penyesuaian jadwal pelayanan	<i>Adaptability (# 35)</i>

Langkah 3: Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ Inventive Principles

Tujuan analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen/persyaratan yang bertentangan pada sistem/kondisi yang sama. Untuk melakukan perbaikan dari permasalahan yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *Inventive principle*. *Inventive principle* untuk tiap kontradiksi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Inventive principle untuk tiap kontradiksi

<i>Improving Feature vs Worsing Feature</i>	<i>Inventive principle</i>
<i>Weight of stationary object vs Volume of stationary object</i>	2,5,14,35
<i>Stability of the subsystem vs Adaptability</i>	2,22,26,35
<i>Ease of manufacture vs Shape</i>	1,13,27,28
<i>accuracy of measurement vs Device complexity</i>	10,27,34,35
<i>Speed vs Volume of moving object</i>	7,29,34
<i>Speed vs Amount of substance</i>	10,19,29,38

Berdasarkan Tabel 7, *inventive principle* no. 2, 10, 27, 29, dan 35 terjadi dua kali serta yang lainnya hanya muncul sekali. Kemudian dilakukan eliminasi kontradiksi terhadap *inventive principle* yang muncul. Menurut Savransky (2001), penyusunan solusi yang dilakukan berdasarkan pada *inventive principle* adalah yang terjadi minimal dua kali.

Langkah 4 : Penerapan Inventive Principle

Analisis yang berdasarkan *Inventive principle* ini nantinya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi pada IRJ RSM Roemani. Berdasarkan penerapan *Inventive Principles*, didapatkan lima usulan solusi perbaikan untuk kualitas pelayanan pada IRJ RSM Roemani. untuk yang pertama berdasarkan prinsip no. 2 “*separate (extract) an interfering part or property from an object, or single out the only necessary part (or Property) of an object*”, berdasarkan studi yang dilakukan Zhang *et. al.* (2003^b). Sebaiknya sistem pelayanan pada IRJ RSM Roemani dilakukan pembagian kategori berdasarkan tingkat kunjungan poliklinik. Pembagian ini dimaksudkan untuk mengurangi jumlah antrian dan waktu menunggu pelanggan. Kondisi pelayanan pada bagian penerimaan saat ini masih terdiri dari satu loket saja untuk semua poli. Berdasarkan tingkat kunjungan poliklinik dapat diketahui bahwa terdapat tiga poli dengan tingkat kunjungan yang sangat tinggi, yaitu poli kandungan, poli anak, dan poli penyakit dalam. Kemudian, pembagian kategori ini dilakukan dengan memisahkan ketiga poli tersebut dalam loket yang berbeda. Untuk loket 1, akan melayani poli kandungan, poli anak, poli, umum, poli konsultasi gizi, poli tumbuh kembang anak, poli psikolog, poli saraf. Sedangkan untuk loket 2, akan melayani poli penyakit dalam, poli bedah, poli THT, poli mata, poli gigi, poli psikiatri. Dengan sistem pelayanan seperti ini, waktu pelayanan pada pelanggan/pasien pun juga akan menjadi lebih cepat karena tidak terjadi penumpukan pelanggan pada satu tempat saja. Hal ini juga akan mengurangi waktu antrian pelanggan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan pada IRJ RSM Roemani.

Untuk usulan solusi kedua, berdasarkan subprinsip “*perform, before necessary, a required change of an object (either fully or partially). Carry out all or part of the required action in advance*” berdasarkan studi yang dilakukan Zhang *et. al.* (2003^b). Sebaiknya pihak RSM Roemani memasang papan pengumuman atau poster yang berisi prosedur pelayanan yang jelas, serta

informasi-informasi yang aktual terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh IRJ RSM Roemani. Hal ini berguna untuk memudahkan pelanggan dalam memahami alur pelayanan yang diberikan pada IRJ. Pemasangan papan pengumuman atau poster ini sebaiknya dilakukan pada tempat strategis, sehingga pelanggan juga mudah untuk mengetahuinya, misalnya diletakkan pada dekat tempat penerimaan ataupun disekeliling poli-poli yang ada pada IRJ RSM Roemani.

Untuk usulan solusi ketiga, berdasarkan subprinsip “*Pneumatics and hydraulics (intangibility)*” pada prinsip no 29 berdasarkan studi Zhang *et al.*, (2003^b), sebaiknya pihak RSM Roemani dalam melakukan kegiatan pelayanan medis mempercayakan pada dokter serta perawat yang berpengalaman. Hal ini untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan menciptakan kesan positif dari pelayanan kesehatan pada IRJ, juga akan berimbas pada kepercayaan masyarakat untuk melakukan pelayanan kesehatan di bagian lain juga pada RSM Roemani.

Untuk solusi keempat, berdasarkan subprinsip “*Change the degree of flexibility*” pada prinsip no 35 berdasarkan studi Zhang *et al.*, (2003^b), sebaiknya pihak RSM Roemani menyediakan suatu sistem pendaftaran yang lebih mudah dengan menggunakan sistem elektronik. Pendaftaran menggunakan sistem elektronik ini dapat dilakukan dengan mengganti sistem kartu pasien yang selama ini digunakan dengan memakai sistem kartu elektronik yang menggunakan *barcode* sebagai pemindai identitas. Dengan metode ini diharapkan pelayanan yang dilakukan untuk pendaftaran dapat menjadi lebih singkat dan mudah dilakukan. Selain itu dengan metode ini pelanggan/pasien dapat mengakses langsung pendaftaran serta memantau jadwal pelayanan yang tersedia pada saat itu juga.

Untuk solusi kelima, berdasarkan subprinsip “*Change an object's or sistem's physical state*” pada prinsip no 35. berdasarkan studi Zhang *et al.*, (2003^b), bagian IRJ RSM Roemani memperbaiki bagian ruang tunggu pelanggan dengan melakukan penambahan tempat duduk yang ada menyesuaikan tingkat kunjungan yang terjadi. Hal ini untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan pada saat terjadi antrian/menunggu pelayanan rumah sakit.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas jasa yang dilakukan terdapat 7 variabel yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan masih terjadi kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kondisi nyata yang ada pada IRJ RSM Roemani. Sehingga ketujuh variabel ini membutuhkan tindakan perbaikan kualitas pelayanannya. Dari hasil analisa TRIZ diperoleh usulan perbaikan untuk masalah tersebut antara lain IRJ seharusnya memperbaiki alur pelayanan dengan pembagian kategori pelayanan berdasarkan tingkat kunjungan, memasang papan informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk pelayanan serta informasi terkait pelayanan yang terjadi, mempercayakan pelayanan kesehatan pada petugas medis yang profesional serta berpengalaman, menyediakan sistem pendaftaran elektronik untuk pasiennya untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat kepada pelanggan serta melakukan penambahan tempat duduk ruang tunggu untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Savransky, S. (2001) *Engineering of Creativity*. New York : CRC Press.
- Susilowati, E. (2006) Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Moewardi dengan Metode *SERVQUAL* dan TRIZ. *Tugas Akhir*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Rusandi, E. (2004) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas anggota Koperasi Karyawan Omedata di PT Omedata Electronics Bandung. *Tugas Akhir*. Bandung : Universitas Widyatama.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2008) *Service Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zhang, J., Tan, K., Chai, K. (2003^a) *Systematic Innovation in Service Design Through TRIZ*. Annual Conference, Lake Como, Italy, Vol 1, pp. 1013-1022.
- Zhang, J., Tan, K., Chai, K. (2003^b) *40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management*. The TRIZ Journal.