

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Model Kano

Sendi Gustiandi*, Nugraha, Dewi Shofi

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*Sendigstiandi14@gmail.com, Nugraha69@gmail.com, Dewishofi@gmail.com

Abstract. Health services are always needed in society, especially in densely populated areas. Therefore, the health services industry must pay close attention to its services so that it can provide the best service to patients and also fulfill the patient's desires and needs. One of them is Ujung Berung Regional Hospital which operates in the health services industry. Ujung Berung Regional Hospital received several service complaints in the past year, including delays in the arrival of doctors, tidiness and comfort of examination rooms and hospital facilities such as cleanliness of toilets, number of chairs and room temperature in patient waiting rooms, carelessness of health workers in responding to and understanding needs and the patient's wishes, and the slow speed of the examination time. Decreased customer satisfaction can affect customer trust which can be detrimental to Ujung Berung Regional Hospital. So this research will focus on services based on consumer desires and satisfaction in Ujung Berung Regional Hospital services. Services that will be improved are services that have a gap of less than zero in the Servqual Method and fall into the attractive category in the Kano Model.

Keywords: *Quality Control, ServQual, Kano Model.*

Abstrak. Layanan kesehatan selalu dibutuhkan di masyarakat, terutama di daerah yang padat penduduknya. Oleh karena itu, industri jasa kesehatan harus memperhatikan betul pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan juga memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Salah satunya adalah RSUD Ujung Berung yang bergerak di bidang industri jasa kesehatan. RSUD Ujung Berung menerima beberapa keluhan pelayanan dalam satu tahun terakhir, antara lain keterlambatan kedatangan dokter, kerapian dan kenyamanan ruang pemeriksaan dan fasilitas rumah sakit seperti kebersihan toilet, jumlah kursi dan suhu ruangan pada ruang tunggu pasien, kecerobohan petugas kesehatan dalam menanggapi dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien, serta lambatnya waktu pemeriksaan. Menurunnya kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan yang dapat merugikan RSUD Ujung Berung. Maka penelitian ini akan berfokus pada pelayanan yang didasarkan pada keinginan dan kepuasan konsumen pada pelayanan RSUD Ujung Berung. Pelayanan yang akan diperbaiki adalah pelayanan yang memiliki gap kurang dari nol pada Metode Servqual dan masuk dalam kategori attractive pada Model Kano.

Kata Kunci: *Pengendalian Kualitas, ServQual, Model Kano.*

A. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan. Oleh sebab itu, menjaga kesehatan merupakan sebuah kewajiban. Meskipun setiap orang telah menjaga kesehatannya, penyakit tetap bisa datang dari mana saja. Bukan saja penyakit yang berasal dari dalam diri manusia, tetapi penyakit luar pun seperti kecelakaan bisa saja terjadi. Maka dari itu, dibutuhkan pelayanan kesehatan yang dapat merawat diri manusia dengan pelayanan kesehatan yang baik. RSUD Ujung Berung saat ini menghadapi beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Pasien mengharapkan pihak RSUD meningkatkan kinerja pelayanannya agar tercipta kepercayaan antara pasien dan pihak RSUD. Pihak rumah sakit mengungkapkan, beberapa penyebab yang sering dikeluhkan pasien selama satu tahun terakhir antara lain seperti keterlambatan kedatangan dokter, kerapihan dan kenyamanan ruangan pemeriksaan serta fasilitas rumah sakit seperti kebersihan toilet, jumlah kursi dan suhu ruangan pada ruang tunggu pasien, kecerobohan petugas kesehatan dalam menanggapi dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien, dan lambatnya kecepatan waktu pemeriksaan. Banyak pasien yang memberikan kritik secara online kepada manajemen RSUD Ujung Berung melalui ulasan Google. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa RSUD Ujung Berung mendapatkan rating 3.0 dengan 372 responden di tahun 2021.

B. Metodologi Penelitian

Service Quality

Metode Service Quality (SERVQUAL) adalah metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepuasan konsumen suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut.

Model Kano

Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano pada tahun 1984 (dikutip dalam Wijaya, 2018). Model Kano adalah model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Kano membedakan tiga tipe produk menurut Tan dan Pawitra pada tahun 2001 (dikutip dalam Bakhtiar Arfan, Susanty Aries & Massay Fildariani, 2010) yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kategori Must-be requirements (atribut dasar) jika kategori ini tidak dipenuhi, maka konsumen akan secara ekstrim tidak puas.

Kualitas

Kualitas menurut Supriyono (2002) yang dikutip oleh Wijaya (2018), yaitu: kualitas rancangan (Quality of Design). Kualitas rancangan merupakan fungsi dari berbagai desain produk. Sebagai contoh, fungsi jam tangan adalah untuk memungkinkan seseorang mengetahui waktu. Jam tangan mungkin terbuat dari baja, harus diputar bagian tertentu setiap hari, menggunakan ikat arloji 2 detik perhari. Sedangkan jam lainnya mungkin mempunyai tempat penyimpanan kotak berlapis emas, dioperasikan dengan menggunakan baterai. Kualitas rancangan yang lebih tinggi biasanya ditunjukkan oleh dua hal, yaitu tingginya pemanufakturan / proses produksi dan tingginya harga jual.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode ServQual dan model kano sebagai alat identifikasi. Dimensi yang digunakan adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Tahapan yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner tertutup, kuesioner pretest, uji validitas dan reliabilitas, kuesioner sebenarnya dan perhitungan kesenjangan. Dilakukan penyebaran kuesioner terbuka untuk mendapatkan atribut penilainnya yang menjadi perhatian bagi pelanggan. Selanjutnya atribut tersebut akan dikelompokkan kedalam dimensi yang

digunakan. Rekapitulasi jawaban pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Pelanggan

NO	PERNYATAAN
A	TANGIBLE (BENTUK FISIK)
1	Ruangan rawat inap tertata rapi dan bersih
2	Peralatan medis lengkap
3	RS memiliki papan informasi yang jelas
4	Ruangan tunggu yang bersih dan cukup
5	Ruangan tunggu memiliki WC yang bersih dan nyaman
6	Fasilitas parkir yang memadai
7	Suhu ruangan yang nyaman
B	EMPHATY (PERHATIAN)
8	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien
9	Dokter menanggapi keluhan pasien dengan baik saat konsultasi
10	Perawat ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien
11	Pasien mendapatkan dukungan agar cepat sembuh
12	Perawat berusaha menenangkan pasien ketika dibutuhkan
C	RELIABILITY (KEANDALAN)
13	Tenaga medis teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan
14	Tenaga medis dapat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
15	Perawat dapat menjelaskan perawatan yang harus dijalani pasien
16	Perawat dapat menjelaskan cara minum obat kepada pasien
17	Setiap petugas medis dapat segera membantu ketika ada masalah dengan pasien
D	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)
18	Pasien dapat menghubungi dokter dengan mudah
19	Pasien mendapatkan obat dengan cepat
20	Tenaga medis siap menanggapi keluhan pasien
21	Tenaga medis melakukan tindakan medis yang cepat dan tepat
22	Tenaga medis melakukan pelayanan sesuai prosedur
E	ASSURANCE (JAMINAN)
23	Dokter mempunyai pengetahuan yang cukup untuk mendiagnosis pasien
24	Tenaga medis dapat memberikan resep obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien
25	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien
26	Kerahasiaan data pasien terjamin
27	Tenaga medis berperilaku dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman

Selanjutnya atribut tersebut dimasukkan kedalam kuesioner pretest. Kuesioner ini diisi oleh 30 responden, dimana pertanyaan dibagi kedalam dua bagian yaitu harapan dan kinerja. Responden yang mengisi adalah konsumen yang sudah mendapatkan pelayanan dari perusahaan. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data dari kuesioner tersebut. Seluruh atribut sudah dinyatakan valid dan reliabel. Dilakukan penyebaran kuesioner sesungguhnya sebanyak 99 kuesioner. Selanjutnya dilakukan perhitungan kesenjangan antara harapan dan kinerja. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode ServQual dapat diketahui bahwa atribut yang dinilai masih memiliki kesenjangan. Rekapitulasi jawaban pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rata-rata Kinerja, Harapan dan Kesenjangan

N O	PERNYATAAN	Rata-Rata		Gap
		Kinerja (P)	Harapan (E)	P-E
A	TANGIBLE (BENTUK FISIK)			
1	Ruangan rawat inap tertata rapi, bersih, dan bernuansa islami	4,364	4,313	0,051
2	Peralatan medis lengkap	4,424	4,394	0,030
3	RS memiliki papan informasi yang jelas	4,414	4,394	0,020
4	Ruangan pendaftaran dan Ruang tunggu yang bersih dan bernuansa islam	4,242	4,343	-0,101
5	Ruangan mushola dan WC yang bersih dan nyaman	4,020	4,374	-0,354
6	Fasilitas parkir yang memadai	4,404	4,394	0,010
7	Suhu ruangan yang nyaman	4,374	4,313	0,061
B	EMPHATY (PERHATIAN)			
8	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	4,192	4,323	-0,131
9	Dokter menanggapi keluhan pasien dengan baik saat konsultasi	4,455	4,384	0,071
10	Perawat mengucapkan salam dan ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien	4,212	4,364	-0,152
11	Pasien mendapatkan dukungan agar cepat sembuh dan didoakan oleh Tenaga Medis	4,232	4,354	-0,121
12	Perawat berusaha menenangkan pasien ketika dibutuhkan	4,222	4,313	-0,091
C	RELIABILITY (KEANDALAN)			
13	Tenaga medis teliti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan	4,535	4,404	0,131
14	Tenaga medis dapat memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,343	4,303	0,040
15	Perawat dapat menjelaskan perawatan yang harus dijalani pasien	4,061	4,313	-0,253
16	Perawat dapat menjelaskan cara minum obat kepada pasien	4,505	4,414	0,091
17	Setiap petugas medis dapat segera membantu ketika ada masalah dengan pasien	4,101	4,424	-0,323
D	RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)			
18	Pasien dapat menghubungi dokter dengan mudah	4,071	4,404	-0,333
19	Pasien mendapatkan obat yang halal dengan cepat	4,404	4,384	0,020
20	Tenaga medis siap menanggapi keluhan pasien	4,212	4,434	-0,222
21	Tenaga medis melakukan tindakan medis yang cepat dan tepat	4,485	4,374	0,111
22	Tenaga medis melakukan pelayanan sesuai prosedur dan berdoa sebelum melakukan pelayanan	4,465	4,434	0,030
E	ASSURANCE (JAMINAN)			
23	Dokter mempunyai pengetahuan yang cukup untuk mendiagnosis pasien	4,475	4,404	0,071

24	Tenaga medis dapat memberikan resep obat yang halal dan sesuai dengan kebutuhan pasien	4,455	4,414	0,040
25	Tenaga medis mempunyai cacatan medis pasien	4,424	4,343	0,081
26	Kerahasiaan data pasien terjamin	4,424	4,374	0,051
27	Tenaga medis berperilaku dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman	4,192	4,364	-0,172

Berdasarkan hasil rekapitulasi diatas kita dapat mengurutkan atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kesenjangan antara nilai harapan dengan nilai kinerja. Urutan prioritas perbaikan adalah :

1. Ruang pendaftaran dan Ruang tunggu yang bersih dan bernuansa islam
2. Ruang mushola dan WC yang bersih dan nyaman
3. Perawat mengucapkan salam dan ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien
4. Pasien mendapatkan dukungan agar cepat sembuh dan didoakan oleh Tenaga Medis
5. Perawat berusaha menenangkan pasien ketika dibutuhkan
6. Perawat dapat menjelaskan perawatan yang harus dijalani pasien
7. Pasien dapat menghubungi dokter dengan mudah

Selanjutnya solusi perbaikan akan dicoba memakai CSI dan IPA, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari atribut-atribut, sedangkan IPA untuk mengukur tingkat kepuasan layanan.

CSI (customer satisfaction index)

Umumnya, nilai CSI (*customer satisfaction index*) dibagi dalam lima kriteria yaitu tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Kriteria nilai index kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	> 0.80	Sangat Puas
2	0.66 - 0.80	Puas
3	0.51 - 0.65	Cukup Puas
4	0.35 - 0.50	Kurang Puas
5	0.00 - 0.34	Tidak Puas

Sumber: Aritonang (2005:34)

Tahapan perhitungan indeks kepuasan pelanggan dengan metode CSI meliputi penentuan nilai *mean importance score* (MIS), *mean satisfaction score* (MSS), *weight factor* (WF), *weight score* (WS) dan persentase kepuasan secara keseluruhan/*customer satisfaction index* (CSI). Hasil perhitungan disajikan di dalam tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan CSI

Atribut	Y	MIS	X	MSS	WF (%)	WS
1	427	4,31	432	4,36	3,62	0,16
2	435	4,39	438	4,42	3,68	0,16
3	435	4,39	437	4,41	3,68	0,16
4	430	4,34	420	4,24	3,64	0,15
5	433	4,37	398	4,02	3,67	0,15
6	435	4,39	436	4,40	3,68	0,16
7	427	4,31	433	4,37	3,62	0,16

8	428	4,32	415	4,19	3,62	0,15
9	434	4,38	441	4,45	3,67	0,16
10	432	4,36	417	4,21	3,66	0,15
11	431	4,35	419	4,23	3,65	0,15
12	427	4,31	418	4,22	3,62	0,15
13	436	4,40	449	4,54	3,69	0,17
14	426	4,30	430	4,34	3,61	0,16
15	427	4,31	402	4,06	3,62	0,15
16	437	4,41	446	4,51	3,70	0,17
17	438	4,42	406	4,10	3,71	0,15
18	436	4,40	403	4,07	3,69	0,15
19	434	4,38	436	4,40	3,67	0,16
20	439	4,43	417	4,21	3,72	0,16
21	433	4,37	444	4,48	3,67	0,16
22	439	4,43	442	4,46	3,72	0,17
23	436	4,40	443	4,47	3,69	0,17
24	437	4,41	441	4,45	3,70	0,16
25	430	4,34	438	4,42	3,64	0,16
26	433	4,37	438	4,42	3,67	0,16
27	432	4,36	415	4,19	3,66	0,15
Total	11687	118,1	11554	116,7	98,96	4,278

Nilai *customer satisfaction index* (CSI) atau index kepuasan pelanggan merupakan nilai akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan RSUD Ujung Berung. Perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) didapatkan dengan membagi nilai *weight score* (WS) dengan skala tertinggi. Perhitungan CSI di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{4,278}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 85,56 \%$$

Berdasarkan proses perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) diatas diketahui bahwa nilai kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan RSUD Ujung Berung adalah sebesar 85,56%. Nilai CSI tersebut berdasarkan ketentuan yang terdapat di dalam metode *customer satisfaction index* (CSI) berada pada rentang > 0,80 dengan demikian dapat diartikan bahwa mahasiswa sangat puas dengan pelayanan RSUD Ujung Berung.

IPA (Importance Performance Analysis)

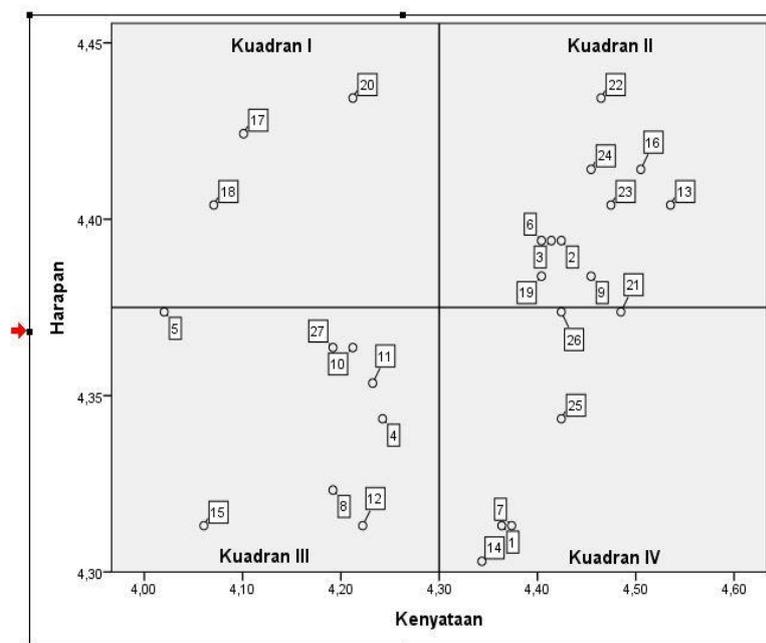
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan yang diukur dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Selain itu, nilai tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan apakah atribut tersebut harus dilakukan perbaikan atau tidak. Atribut kepuasan atau pelaksanaan dinotasikan dengan X dan atribut kepentingan atau harapan dinotasikan dengan Y. Nilai tingkat kesesuaian atribut kurang dari nilai rata-rata tingkat

kesesuaian maka perlu dilakukan tindakan (*action*) dinotasikan dengan A, sedangkan nilai tingkat kesesuaian atribut lebih dari nilai rata-rata tingkat kesesuaian maka pertahankan (*hold*) dinotasikan dengan H. Perhitungan pada penelitian ini ada pada tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan IPA

Atribut	X	Y	TK (%)	Keputusan	Xi	Yi
1	432	427	1,012	H	4,364	4,313
2	438	435	1,007	H	4,424	4,394
3	437	435	1,005	H	4,414	4,394
4	420	430	0,977	A	4,242	4,343
5	398	433	0,919	A	4,02	4,374
6	436	435	1,002	H	4,404	4,394
7	433	427	1,014	H	4,374	4,313
8	415	428	0,97	A	4,192	4,323
9	441	434	1,016	H	4,455	4,384
10	417	432	0,965	A	4,212	4,364
11	419	431	0,972	A	4,232	4,354
12	418	427	0,979	A	4,222	4,313
13	449	436	1,03	H	4,535	4,404
14	430	426	1,009	H	4,343	4,303
15	402	427	0,941	A	4,061	4,313
16	446	437	1,021	H	4,505	4,414
17	406	438	0,927	A	4,101	4,424
18	403	436	0,924	A	4,071	4,404
19	436	434	1,005	H	4,404	4,384
20	417	439	0,95	A	4,212	4,434
21	444	433	1,025	H	4,485	4,374
22	442	439	1,007	H	4,465	4,434
23	443	436	1,016	H	4,475	4,404
24	441	437	1,009	H	4,455	4,414
25	438	430	1,019	H	4,424	4,343
26	438	433	1,012	H	4,424	4,374
27	415	432	0,961	A	4,192	4,364
Rata-rata			0,989		4,322	4,372

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tabel diatas, proses selanjutnya adalah pembuatan diagram kartesius. Sumbu X diagram kartesius merupakan rata-rata kinerja sedangkan sumbu Y adalah rata-rata tingkat kepentingan. Diagram disajikan di dalam gambar 2.



Gambar 1. Diagram Kartesius

D. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian dari pengolahan data dan analisis sebelumnya, yaitu atribut kebutuhan layanan jasa yang perlu diperbaiki di RSUD Ujung Berung berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam model kano dan *Servqual* (*Service Quality*) yaitu:

1. Ruang pendaftaran dan Ruang tunggu yang bersih dan bernuansa islam
2. Ruang tunggu memiliki WC yang bersih dan nyaman
3. Perawat mengucapkan salam dan ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien
4. Pasien mendapatkan dukungan agar cepat sembuh dan didoakan oleh Tenaga Medis
5. Perawat berusaha menenangkan pasien ketika dibutuhkan
6. Perawat dapat menjelaskan perawatan yang harus dijalani pasien
7. Pasien dapat menghubungi dokter dengan mudah
8. Tenaga medis berperilaku dengan sikap yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman

Acknowledge

Semoga Allah SWT memberikan balasan segala kebaikan bagi pihak-pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian ini. Tak lupa penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu untuk kedepannya.

Daftar Pustaka

- [1] Amitava, Mitra., 2008. *Fundamentals Of Quality Kontrol And Improvement*. Second Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- [2] Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F., 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan)*. [pdf] Semarang: UNDIP. Tersedia pada: <<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2048>> [Diakses 11 April 2018]
- [3] DR. Abdullah., 2008. *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 9*. Jakarta: PUSTAKA IMAM ASY-SYAFI'I.