



**TUGAS AKHIR – TI 184833**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS*,  
*HOUSE OF QUALITY*, DAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (STUDI KASUS : INSTALASI RAWAT  
JALAN RSU HAJI SURABAYA)**

**MAULANA TAUFIK HENDRAWAN**

**NRP. 02411640000172**

**Dosen Pembimbing:**

**Ir. Lantip Trisunarno, MT.**

**NIP. 196010291992031002**

**DEPARTEMEN TEKNIK SISTEM DAN INDUSTRI**

**Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem**

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Surabaya 2020**





**TUGAS AKHIR – TI 184833**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS*,  
*HOUSE OF QUALITY*, DAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (STUDI KASUS : INSTALASI RAWAT JALAN  
RSU HAJI SURABAYA)**

MAULANA TAUFIK HENDRAWAN

NRP. 02411640000172

Dosen Pembimbing:

Ir. Lantip Trisunarno, MT.

NIP. 196010291992031002

DEPARTEMEN TEKNIK SISTEM DAN INDUSTRI

Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2020





**FINAL PROJECT – TI 184833**

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY WITH SERVQUAL,  
IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS, HOUSE OF  
QUALITY, AND INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
(CASE STUDY: OUTPATIENT INSTALLATION UNIT OF RSU  
HAJI SURABAYA)**

**MAULANA TAUFIK HENDRAWAN**

**NRP. 02411640000172**

**Supervisor:**

**Ir. Lantip Trisunarno, MT.**

**NIP. 196010291992031002**

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL AND SYSTEM ENGINEERING**

**Faculty of Industrial Technology and System Re-engineering**

**Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

**Surabaya 2020**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL,  
*IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS, HOUSE OF QUALITY,*  
DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS:  
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD HAJI SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik pada Program Studi S-1 Departemen Teknik Sistem dan Industri  
Fakultas Teknologi Industri dan Rekayasa Sistem  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

**MAULANA TAUFIK HENDRAWAN**

**NRP 02411640000172**

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

  
**IR. LANTIP TRISUNARNO, MT.**

**NIP. 196010291992031002**

**SURABAYA, AGUSTUS 2020**







**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL, *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS*,  
*HOUSE OF QUALITY*, DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS : INSTALASI RAWAT JALAN RSU HAJI  
SURABAYA)**

Nama Mahasiswa : Maulana Taufik Hendrawan  
NRP : 02411640000172  
Departemen : Teknik Sistem dan Industri FTIRS – ITS  
Dosen Pembimbing : Ir. Lantip Trisunarno, MT.

**ABSTRAK**

Pasien kini tidak lagi mempertimbangkan fungsi, harga, ataupun *prestige*, tetapi juga menilai baik-buruk dan halal-haram yang berhubungan dengan keyakinan dalam memilih rumah sakit atau pelayanan kesehatan. RSU Haji Surabaya adalah rumah sakit umum daerah yang bernuansa islami yang memberikan pelayanan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pada tahun 2019 dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada 17 unit pelayanan yang dimiliki RSU Haji Surabaya. Unit Instalasi Rawat Jalan memiliki nilai IKM yang terendah dari tiga unit pelayanan utama yaitu 80,14 (B). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan dan memberikan rekomendasi perbaikan sebagai strategi meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Instalasi Rawat Jalan RSU Haji Surabaya. Penelitian menggunakan SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis* (IPA) dan *House of Quality* (HOQ) dengan sampel sebanyak 65 responden. Berdasarkan hasil analisis penelitian, terdapat 18 pelayanan kritis yang akan dijawab dengan 17 respon teknis. Apabila rekomendasi perbaikan diimplementasikan dengan optimal, dapat meningkatkan IKM pada unit Instalasi Rawat Jalan menjadi 81,94 (A) atau meningkat 2,3% dari tahun sebelumnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis* (IPA), *House of Quality* (HOQ)

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY WITH SERVQUAL,  
IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS, HOUSE OF QUALITY,  
AND INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (CASE STUDY:  
OUTPATIENT INSTALLATION UNIT OF RSU HAJI SURABAYA)**

Name of Student : Maulana Taufik Hendrawan  
NRP : 02411640000172  
Department : Industrial and System Engineering FTIRS – ITS  
Supervisor : Ir. Lantip Trisunarno, MT.

**ABSTRACT**

Patients now no longer consider the function, price, or prestige, but also assess the good and bad and halal-haram related to beliefs in choosing a hospital or health care. RSU Haji Surabaya is an Islamic public hospital that provides services in all fields and types of diseases. In 2019 an assessment of the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) was conducted on 17 service units owned by RSU Haji Surabaya. Of the three main service units, the Outpatient Installation Unit has the lowest IKM value of 80.14 (B). The research aims to identify services that require improvement priorities and provide recommendations for improvement as a strategy to improve the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) in the Outpatient Installation Unit of RSU Haji Surabaya. The study uses SERVQUAL, Importance - Performance Analysis (IPA) and House of Quality (HOQ) with a sample of 65 respondents. Based on the results of the research analysis, there are 18 critical services that will be responsible with 17 technical responses. If the improvement recommendation is implemented optimally, it can increase the IKM in the Outpatient Installation unit to 81.94 (A) or increase 2.3% from the previous year.

**Keywords:** Service Quality, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis (IPA), House of Quality (HOQ)*

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat serta berkat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian tugas akhir dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan dengan Metode *SERVQUAL*, *House Of Quality*, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya)”. Laporan penelitian tugas akhir ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi perkuliahan strata satu (S1) Sarjana Teknik di Departemen Teknik Sistem dan Industri, Fakultas Sistem dan Rekayasa Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Selama mengerjakan laporan penelitian tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Lantip Trisunarno, MT. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan, serta motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Nurhadi Siswanto S.T., M.T., Ph.D. selaku Kepala Departemen Teknik Sistem dan Industri ITS.
3. dr. Abdul Rohim, SpA dari Kepala Bidang Diklit, Ibu Lisa dari Staff Bidang Diklit, dan Ibu Amelia dari divisi Perencanaan Program dan Evaluasi (PPE) RSUD Haji Surabaya yang telah mendukung penelitian ini.
4. Kedua orang tua serta adik peneliti, yang telah memotivasi dan mendoakan, untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
5. Sahabat dan teman-teman peneliti yang sudah mendukung, memberikan semangat, dan membantu untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam laporan penelitian tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat menjadikan penelitian tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Yogyakarta, Juli 2020

Maulana Taufik Hendrawan

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.5.1 Batasan .....	9
1.5.2 Asumsi .....	9
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Konsep Kualitas dan Jasa .....	13
2.1.1 Pengertian dan Dimensi Kualitas .....	13
2.1.2 Pengertian dan Prespektif Jasa .....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	18

2.3.2	Unsur-Unsur Penilaian .....	18
2.4	Rumus <i>Lemshow</i> .....	20
2.5	Uji Validitas dan Realibilitas .....	20
2.6	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	22
2.7	Importance – Performance Analysis .....	23
2.8	<i>House of Quality</i> (HoQ).....	25
2.9	Penelitian Terdahulu .....	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		31
3.1.1	Tahap Pendahuluan .....	34
3.1.2	Mempelajari Data Sekunder .....	34
3.1.3	Studi Lapangan .....	34
3.2	Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	34
3.2.1	Mengidentifikasi Gap Persepsi dan Harapan dengan SERVQUAL	35
3.2.2	Menyusun Perbaikan dengan <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	36
3.2.3	Estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	37
3.3	Tahap Analisis dan Pembahasan Data .....	38
3.4	Kesimpulan dan Saran .....	38
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHANAN DATA.....		39
4.1	Pengumpulan Data .....	39
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.1.2	Identifikasi <i>Customer Needs</i> dan Penyusunan Kuesiner .....	41
4.1.3	Penentuan Jumlah Responden .....	50
4.2	Profil Responden.....	51
4.3	Uji Statistik .....	52
4.3.1	Uji Validitas.....	52
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	59



4.4	Identifikasi Kepuasan Pelayanan.....	59
4.5	Pemetaan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	60
4.6	Penyusunan <i>House of Quality</i> .....	62
4.6.1	<i>Customer Needs</i> .....	62
4.6.2	Matriks Perencanaan .....	64
4.6.3	<i>Respon Teknis</i> .....	67
4.6.4	Hubungan antara <i>Customer Needs</i> kritis dan Respon Teknis .....	75
4.6.5	Korelasi Antar <i>Technical Requirement</i> .....	83
4.6.6	<i>Technical Matrix</i> .....	87
4.7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	102
4.7.1	Estimasi Nilai Kepuasan Tiap Unsur Pelayanan.....	103
4.7.2	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan .....	108
4.7.3	Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Haji Surabaya.....	109
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA.....		111
5.1	Analisis dan Pembahasan Uji Statistik.....	111
5.1.1	Uji Validitas .....	111
5.1.2	Uji Reliabilitas .....	112
5.2	Analisis dan Pembahasan Kepuasan Pelayanan .....	113
5.3	Analisis <i>Importance - Performance Analysis</i> (IPA).....	115
5.4	Analisis dan Pembahasan <i>House of Quality</i> .....	117
5.4.1	Matriks Perencanaan .....	117
5.4.2	<i>Customer Needs</i> Kritis dan Respon Teknis.....	118
5.5	Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	124
5.6	Analisis Rekomendasi Perbaikan .....	125
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....		127
6.1	Kesimpulan.....	127

6.2	Saran .....	129
6.2.1	Saran untuk Rumah Sakit .....	129
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	129
	DAFTAR PUSTAKA.....	131
	LAMPIRAN .....	134
	BIODATA PENULIS.....	170

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan RSUD Haji ..	4
Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas .....	14
Tabel 2. 2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	17
Tabel 2. 3 Indikator Penilaian Kualitas.....	19
Tabel 2. 4 Indikator Penilaian Kualitas (Lanjutan).....	20
Tabel 2. 5 Dimensi SERVQUAL.....	23
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan RSUD Haji Surabaya.....	41
Tabel 4. 2 <i>Customer needs RSUD Haji Surabaya</i> .....	42
Tabel 4. 3 Profil Responden.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Kepuasan Unsur Pelayanan .....	60
Tabel 4. 7 <i>Customer Needs Kritis</i> .....	62
Tabel 4. 8 Hasil <i>Bechmarking</i> .....	64
Tabel 4. 9 Nilai <i>Improvement</i> .....	65
Tabel 4. 10 Simbol Arahan Perbaikan .....	67
Tabel 4. 11 Respon Teknis.....	68
Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs .....	69
Tabel 4. 13 Nilai dan Simbol <i>Relation Matrix</i> .....	76
Tabel 4. 14 Matriks Hubungan.....	76
Tabel 4. 15 Korelasi Antar Respon Teknis .....	84
Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot.....	87
Tabel 4. 17 Nilai Prioritas <i>Technical Requirement</i> .....	101
Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan.....	103
Tabel 4. 19 Nilai IKM Setiap Unit Pelayanan .....	109
Tabel 5. 1 Contoh Hasil Uji Validitas .....	112
Tabel 5. 2 Rekap Matriks Perencanaan.....	116
Tabel 5. 3 Prioritas Respon Teknis .....	120

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target dan Capaian IKM Tahun 2014-2019 .....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Berobat Pasien Tahun 2015-2019 .....	5
Gambar 1. 3 Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan .....	7
Gambar 2. 1 Importance - Performance Analysis .....	24
Gambar 2. 2 <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	27
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Pengerjaan Penelitian .....	31
Gambar 4. 1 RSUD Haji Surabaya .....	39
Gambar 4. 2 Pelayanan pada Setiap Proses .....	48
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Importance-Performance .....	61

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian .....	134
Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan .....	135
Lampiran 3 Kuesioner Bechmarking .....	157
Lampiran 4 Data Profil Responden.....	163
Lampiran 5 House of Quality Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya .....	<b>Error!</b>

**Bookmark not defined.**





# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini akan dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan maupun institusi yang didirikan mempunyai maksud dan tujuan tertentu, misalnya mencapai target penjualan tertentu, mencapai tingkat pertumbuhan tertentu, mendapatkan laba, meningkatkan pangsa pasar, mempertahankan eksistensi, memberikan pelayanan yang optimal dan seterusnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan atau institusi berusaha menghasilkan dan menawarkan suatu produk maupun jasa kepada pasar yang membutuhkannya. Salah satunya adalah rumah sakit yang merupakan institusi pemerintah maupun swasta yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh banyak masyarakat.

Pandangan pelayanan di dunia kesehatan telah mengalami transformasi yang cukup besar, dari pandangan lama “pemberian jasa pelayanan” yang berjasa kepada pasien, berubah menjadi “pelayanan jasa kesehatan” yang memandang pasien sebagai pelanggan (*Customer Oriented*) (Widajat, 2008). Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Peraturan tersebut menyatakan bahwa penyelenggaraan dan pemberian pelayanan di rumah sakit harus profesional dan bertanggung jawab untuk mendukung program pemerintah dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu (Menkes, 2020). Oleh karena itu, konsep manajemen yang jelas sangat dibutuhkan untuk mengantarkan rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat.

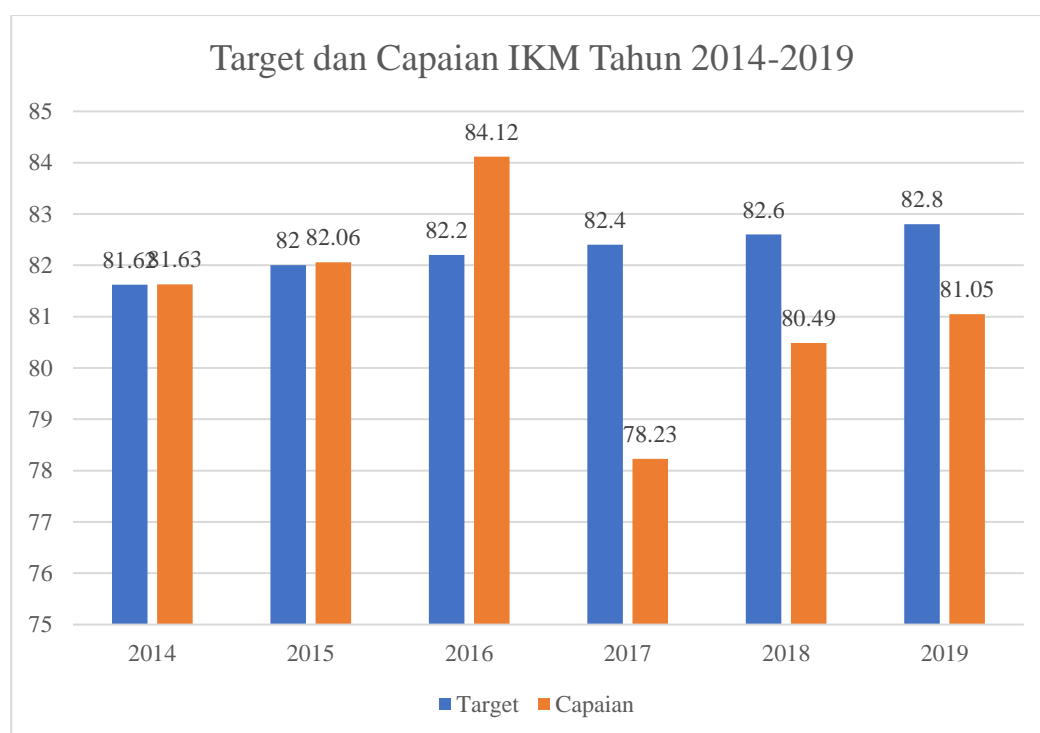
Perkembangan ekonomi telah menciptakan tantangan bisnis yang semakin besar, yaitu kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan. Pelanggan kini tidak lagi mempertimbangkan fungsi, harga, cita rasa, ataupun *prestige*, tetapi juga menilai baik buruk, halal haram yang berhubungan dengan keyakinan. Terlebih lagi dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama islam mencapai 87% dari total penduduk Indonesia (BPS, 2010). Tantangan seperti ini membuat para pelaku bisnis, baik pihak pemerintah maupun swasta, dihadapkan dalam dua pilihan, yaitu masuk dalam kompetisi dengan melakukan beberapa perbaikan dan pengembangan, atau keluar dari kompetisi tanpa terbebani oleh perbaikan dan pengembangan itu sendiri tidak terkecuali pada rumah sakit. Maka dari itu, rumah sakit memerlukan alternatif strategi yang tepat agar mampu bersaing dengan *competitor* lainnya.

Tantangan tersebut merupakan keuntungan bagi salah satu rumah sakit benuasa islami di Surabaya, yaitu Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (RSU Haji Surabaya). Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit umum daerah dengan kelas B Pendidikan yang benuansa islami. Seperti halnya rumah sakit pada umumnya, rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit antara lain pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik, dan memiliki jumlah tempat tidur lebih dari 200 buah.

Sebagai bagian institusi Pemerintah Provinsi dibidang pelayanan kesehatan masyarakat Surabaya dan sekitarnya, RSU Haji Surabaya juga perlu perlu bersaing dengan rumah sakit lainnya untuk dapat mencapai tujuan tertentu. Maka dari itu, RSU Haji Surabaya. Salah satu strategi bersaing yang dapat dilakukan oleh RSU Haji Surabaya diantaranya adalah meningkatkan kepuasan pasien dan mengembangkan pelayanan yang ditawarkan. Setiap pasien selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan yang optimal dan memperoleh jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini apabila tidak direspon secara cepat dan tepat, akan mengakibatkan turunnya minat pasien untuk datang dan menggunakan jasa tersebut.

Pengukuran kepuasan telah dirancang oleh pemerintah Indonesia dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran tersebut menjadi standar pengukuran kepuasan masyarakat Indonesia yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN – RB) tahun 2017. Indeks Kepuasan Masyarakat Indonesia bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan secara berkala sebagai bahan menyusun strategi kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pada tahun 2019 hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Haji Surabaya adalah 81,05. Nilai tersebut apabila merujuk pada standar IKM PermenPAN – RB tahun 2017 berada pada nilai B (baik) yang terletak pada rentang 76,61 – 88,30. Nilai tersebut meningkat dari tahun sebelumnya, namun target yang ditetapkan tidak tercapai. Peningkatan nilai tersebut dapat dilihat dari grafik target dan capaian IKM tahun 2014 sampai 2019 pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Target dan Capaian IKM Tahun 2014-2019

Sumber : (RSU Haji Surabaya, Rencana Strategis Tahun 2019-2024, 2019)

Pada grafik Gambar 1.1 dapat diketahui target dan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2014 sampai 2019. Menariknya, terjadi penurunan nilai capaian secara drastis pada tahun 2017. Hal tersebut telah dikonfirmasi kepada manajemen rumah sakit dikarenakan RSUD Haji Surabaya belum memiliki manajemen peningkatan kualitas yang optimal. Adapun penilaian yang dilakukan yaitu pada 17 unit layanan utama di lingkungan RSUD Haji dengan nilai masing-masing IKM seperti pada Tabel 1.1 yang sudah diurutkan dari nilai IKM terbesar hingga terendah.

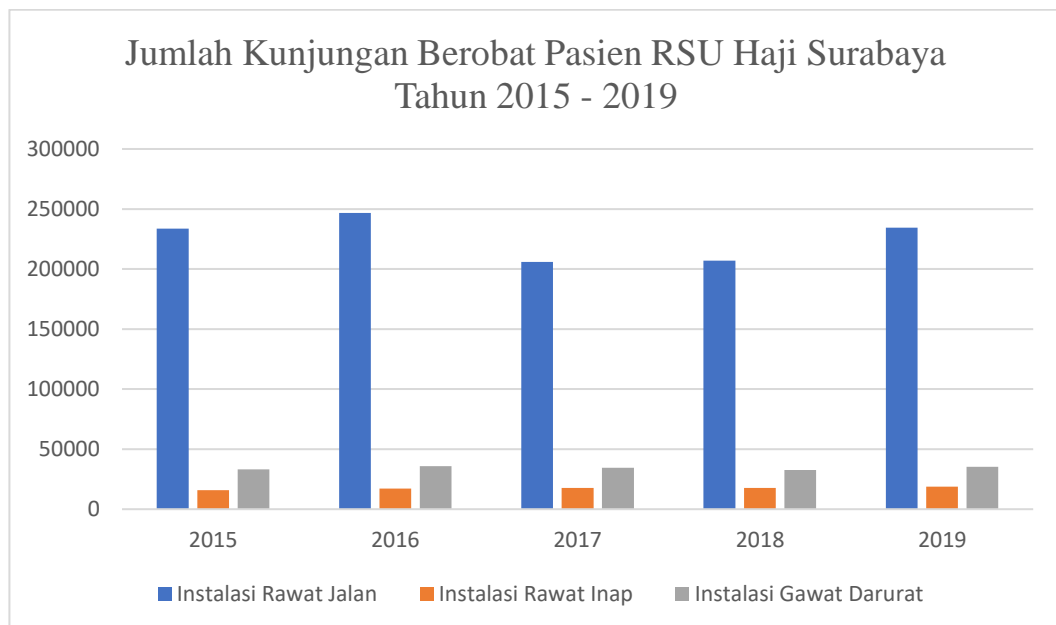
Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan RSUD Haji Surabaya

No.	Unit Layanan	IKM	Nilai
1.	Instalasi Hermodialisa	83,44	B
2.	Instalasi Graha Nur Afiah	83,39	B
3.	Poli Kosmetik Medik	82,87	B
4.	Instalasi Rawat Inap	81,12	B
5.	Instalasi Rehab Medik	81,02	B
6.	Instalasi Kerjasama	80,95	B
7.	Instalasi Gigi dan Mulut	80,94	B
8.	Instalasi Patologi Klinik	80,92	B
9.	Instalasi Gawat Darurat	80,82	B
10.	Instalasi Farmasi	80,73	B
11.	Instalasi Radiologi	80,53	B
12.	Instalasi Bedah Sentral	80,46	B
13.	Ruang Bersalin (VK Bersalin)	80,22	B
14.	Instalasi ICU	80,18	B
15.	Instalasi Rawat Jalan	80,14	B
16.	Instalasi Patologi Anatomi	80,12	B
17.	Seksi Rekam Medik	80,03	B

Sumber: (RSUD Haji Surabaya, Indeks Kepuasan Masyarakat 2019, 2019)

Pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa nilai IKM terkecil adalah pelayanan Sistem Rekam Medik dengan nilai 80,03. Namun apabila dilihat dari sudut pandang kementerian kesehatan, terdapat tiga unit pelayanan yang menjadi kunci keberhasilan rumah sakit, yaitu dilihat dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Ketiga pelayanan tersebut merupakan sayarat minimal rumah sakit dapat dirikan yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Sehingga jika dilihat dari sudut pandang tersebut, maka nilai IKM terkecil adalah pelayanan Instalasi Rawat Jalan dengan nilai 80,14.

Selama tahun 2015 hingga tahun 2019 jumlah pasien berobat dari pelayanan Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Gawat Darurat cenderung flutuaktif. Tetapi, jumlah pasien berobat rawat jalan selalu lebih tinggi jika dibandingkan dengan pasien berobat rawat inap dan gawat darurat pada RSUD Haji Surabaya dengan jumlah pasien berobat pada tahun 2019 mencapai 234.546 pasien yang ditampilkan pada Gambar 1.2

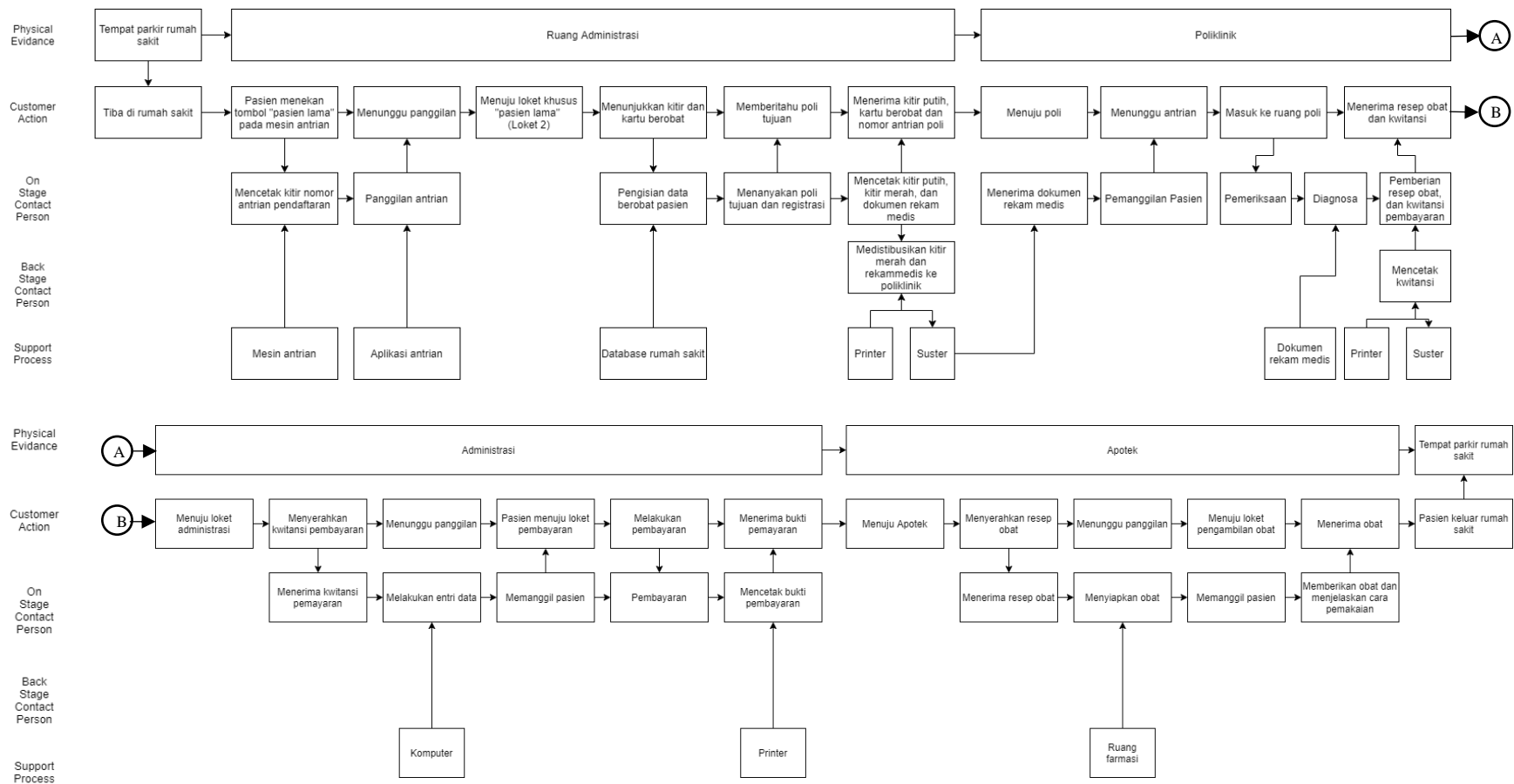


Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Berobat Pasien Tahun 2015-2019

Sumber: Data Seksi Rekam Medik RSUD Haji Surabaya 2015-2019

Jumlah pasien berobat yang banyak tersebut karena pada Instalasi Rawat Jalan memiliki 20 poliklinik yang selalu ramai pada saat pukul 08.00 - 13.00 WIB terutama pada hari Senin dan Jumat. Instalasi Rawat Jalan atau pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien dengan tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa harus menginap di rumah sakit (Menkes, 2020).

Dalam proses bisnisnya, pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran yaitu pasien yang datang melakukan registrasi keperluan untuk poli mana yang akan dituju dan pasien akan mendapatkan nomor antrian. Selanjutnya perawat akan memanggil nomor antrian dengan nama pasien untuk masuk ke ruang poli. Di dalam ruang poli, pasien akan dilayani atau didiagnosa oleh dokter terkait penyakit yang menjadi keluhan pasien serta dokter akan memberikan resep obat jika dibutuhkan dalam penyembuhannya. Setelah mendapatkan diagnosa, pasien akan mendapat tagihan yang harus dibayarkan pada loket administrasi, dapat menggunakan asuransi atau tidak. Untuk lebih jelasnya, proses bisnis pada Instalasi Rawat Jalan dapat dilihat pada Gambar 1.3. Proses bisnis tersebut dibuat berdasarkan dengan SOP yang ada pada rumah sakit dan kondisi saat ini. Dalam pembuatan prosedur pelayanan tersebut, peneliti melakukan *survey* secara langsung dengan mengunjungi RSUD Haji Surabaya dan melakukan wawancara dengan beberapa pasien.



Gambar 1. 3 Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan  
Sumber: Data Unit Rekam Medik, 2016

Berdasarkan pada alur pelayanan pada Gambar 1.3, dapat diketahui bahwa masih banyak proses menunggu yang harus pasien alami. Hal tersebut menjadi dugaan awal bahwa penurunan kepuasan pasien diakibatkan banyaknya proses menunggu yang harus pasien alami sebelum mendapatkan pelayanan. Proses menunggu tersebut penyaluran berkas yang manual, yaitu perawat atau petugas yang menyalurkan berkas dari jarak yang jauh.

Dengan demikian, pada penelitian Tugas Akhir ini, peneliti akan mengevaluasi kualitas layanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu SERVQUAL untuk mengetahui pelayanan apa saja yang masih berada dibawah harapan pasien, *Importance – Performance Analysis* untuk memilih jenis pelayanan kritis, *House of Quality* (HOQ) serta dilanjutkan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Instalasi Rawat Jalan untuk mengetahui estimasi peningkatan kepuasan apabila rekomendasi perbaikan diimplementasikan. Sehingga usulan rekomendasi perbaikan dapat diberikan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya dengan mengevaluasi jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien menggunakan metode SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis*, *House of Quality* (HOQ) dan dilanjutkan dengan menghitung estimasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan.
2. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui jenis pelayanan mana yang masih berada dibawah harapan pasien.
2. Mengetahui jenis pelayanan yang membutuhkan perbaikan.
3. RSUD Haji Surabaya mendapatkan rekomendasi perbaikan dengan estimasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dihitung.
4. RSUD Haji Surabaya mendapatkan cara untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan yang dapat digunakan pada unit pelayanan lainnya.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari batasan dan asumsi sebagai berikut:

##### **1.5.1 Batasan**

Batasan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Data sekunder yang dipakai yaitu data pada tahun 2015 sampai 2019.
2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hanya pada unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.
3. Hasil akhir penelitian ini merupakan rekomendasi perbaikan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.

##### **1.5.2 Asumsi**

Asumsi yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

1. Tidak ada lonjakan pasien secara tiba-tiba selama masa penelitian berlangsung.
2. Semua jenis pasien mendapatkan pelayanan yang sama.

#### **1.6 Sistematika Penelitian**

Pada subbab ini akan dijelaskan tentang sistematika penulisan dari penelitian ini yang terdiri dari delapan bab. Berikut merupakan penjelasan singkat masing-masing bab dalam penelitian ini:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan dijelaskan tentang latar belakang pelaksanaan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang didapatkan dari penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari batasan dan asumsi, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan beberapa teori, konsep dan metode yang akan digunakan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir diantaranya adalah Konsep Kualitas dan Jasa, Kepuasan Pelanggan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Rumus Lemshow, Uji Validitas dan Reliabilitas, SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis*, House of Quality (HOQ), dan Penelitian Terdahulu.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan alur atau tahapan-tahapan proses pelaksanaan penelitian tugas akhir. Bab ini menyajikan diagram alir metodologi penelitian untuk memudahkan dalam memahami urutan tahapan yang dibuat agar penelitian dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis.

## **BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dilakukan pengumpulan dan pengolahan data. Data yang dipakai pada penelitian ini didapatkan dari data primer maupun sekunder. Data primer didapatkan dari hasil kuesioner, sedangkan data sekunder didapatkan dari laporan dan rekap data pada tahun sebelumnya. Lalu data tersebut diolah sehingga dapat diperoleh hasil yang diinginkan.

## **BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang analisis dan pembahasan data yang telah diolah pada bab sebelumnya. Analisis yang akan dibahas pada penelitian ini

adalah analisis uji statistik, analisis kepuasan pelayanan, Analisis *Importance – Performance Analysis*, Analisis House of Quality, dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Analisis Rekomendasi Perbaikan

## **BAB 6 KESIMPULAN**

Pada bab ini, akan diberikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan akan menjawab tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan bagian saran akan diberikan masukan-masukan berdasarkan hasil analisis penelitian kepada peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi.

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan beberapa konsep dan metode yang digunakan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian tugas akhir. Diantaranya adalah Konsep Kualitas dan Jasa, Kepuasan Pelanggan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Rumus Lemshow, Uji Validitas dan Reliabilitas, SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis*, House of Quality (HOQ), dan Penelitian Terdahulu.

#### **2.1 Konsep Kualitas dan Jasa**

Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai konsep kualitas jasa yang terdiri dari pengertian dan dimensi kualitas, pengertian dan prespektif jasa, dan kualitas jasa.

##### **2.1.1 Pengertian dan Dimensi Kualitas**

Kualitas menjadi faktor penting seseorang untuk mengambil keputusan dalam memilih produk atau jasa baik secara individual, institusi maupun industri. Sehingga melakukan evaluasi kualitas secara berkala merupakan tindakan penting agar bisnis dapat berkembang dan kompetitif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Beberapa ahli juga memiliki definisi kualitas seperti Tjiptono (2011) yang berpendapat bahwa kualitas adalah sebagai kesesuaian untuk digunakan. Lalu Kadir (2001) juga berpendapat bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para pelanggan akan selalu berubah. Setiap standar baru yang didapatkan pelanggan, maka pelanggan akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir yang harus terus dievaluasi secara berkala sejalan dengan perkembangan zaman serta harus didasarkan pada kepuasan pelanggan.

Proses evaluasi kualitas produk maupun jasa dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya dengan memisahkan kualitas berdasarkan dimensi. Terdapat 8 (delapan) dimensi kualitas yang telah dibedakan menurut Montgomery, (2009) yang dijelaskan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas

No.	Dimensi	Definisi
1.	<i>Performance</i>	<i>Performance</i> berhubungan dengan aspek fungsional suatu produk atau jasa yang merupakan karakteristik utama sebagai pertimbangan pelanggan dalam membeli produk atau jasa tersebut.
2.	<i>Features</i>	<i>Features</i> adalah aspek performansi yang bermanfaat untuk menambah fungsi dasar yang berhubungan dengan pilihan-pilihan serta pengembangan produk atau jasa tersebut.
3.	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i> merupakan hal yang berhubungan dengan kemungkinan suatu produk atau jasa berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu dan kondisi tertentu.
4.	<i>Durability</i>	<i>Durability</i> adalah suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai suatu produk atau jasa.
5.	<i>Serviceability</i>	<i>Serviceability</i> merupakan karakteristik yang berhubungan kompetensi, kecepatan, akurasi, dan kemudahan dalam memberikan layanan untuk memperbaiki suatu produk.
6.	<i>Aesthetics</i>	<i>Aesthetics</i> merupakan karakteristik yang bersifat subjektif tentang nilai-nilai estetika yang berhubungan dengan pertimbangan pribadi serta refleksi dari preferensi seorang individual.
7.	<i>Conformance</i>	<i>Conformance</i> berhubungan dengan tingkat kesesuaian dalam hal spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
8.	<i>Perceived Quality</i>	<i>Perceived Quality</i> merupakan salah satu faktor yang mempertimbangkan historis perusahaan dalam memproduksi produk gagal.

Sumber: (Montgomery, 2009)

### 2.1.2 Pengertian dan Prespektif Jasa

Jasa adalah setiap aktivitas, manfaat, atau *performance* yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan bersifat *intangible* sehingga tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apa pun. Dalam prosesnya, jasa dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Secara garis besar, konsep jasa mengacu pada tiga konteks utama yaitu industri, *output*, dan proses (Tjiptono F. , 2011). Pada konteks industri atau institusi, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan macam-macam *sub-sector* dalam pengelompokan aktivitas ekonomi. Pada konteks *output*, jasa dinilai sebagai produk *intangible* yang outputnya lebih banyak berupa aktivitas daripada bentuk fisik, walaupun persepsinya banyak jasa yang melibatkan fisik. Pada konteks proses, jasa mencerminkan penyampaian, interaksi personal, kinerja, serta pengalaman layanan.

Terdapat perbedaan antara prespektif penyedia jasa dan prespektif pelanggan terhadap konsep jasa (Johns, 1999) dalam (Tjiptono F. , 2011). Berdasarkan prespektif penyedia jasa, proses jasa adalah proses yang harus dikelola dengan cara intensif terhadap elemen penyampaian inti dan kinerja interpersonal, sedangkan berdasarkan prespektif pelanggan, jasa dilihat sebagai pengalaman dari masing-masing individu yang dapat menumbuhkan kepercayaan kepada institusi. Jasa bukan saja sebagai produk utama tetapi juga sebagai wujud layanan dari pelengkap produk fisik.

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai kepuasan pelanggan yang terdiri dari pengertian kepuasan pelanggan dan pengukuran kepuasan pelanggan.

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan apabila pelanggan dapat membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk atau jasa dari penjual atau penyedia produk atau jasa dengan harapan dari pembeli tersebut. Harapan tersebut terbentuk berdasarkan pengalaman pertama mereka dalam membeli produk atau jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji atau informasi baik dari penjual atau penyedia produk atau jasa sendiri maupun pesaingnya.

Menurut Barnes (2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal tersebut merupakan penilaian bahwa produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan memberikan persepsi tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan diatas harapan pelanggan. Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut Anderson dalam *International Journal of Scientific & Technology Research* (Khan, 2012) kepuasan pelanggan digunakan untuk mengukur kinerja suatu perusahaan dengan tujuan mengkaji kembali sumber daya manusia, kinerja dan menetapkan dana sebagai sumber informasi bagi semua pemangku kepentingan diantaranya pelanggan, kebijakan publik yang dibuat pesaing dan investor. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwan kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau persepsi yang dirasakan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga sangat penting diperhatikan oleh perusahaan karena berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk atau jasa perusahaan.

Pada Industri jasa, kepuasan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalamannya dengan perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman pelanggan selama mendapatkan pelayanan.

### 2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan atau instansi yang memberikan produk atau jasa perlu mengukur kepuasan untuk melihat *feedback* atau masukan yang dapat diambil oleh perusahaan sebagai salah satu faktor untuk pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2005) ada empat metode yang dilakukan perusahaan atau instansi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yang akan dijelaskan pada Tabel 2.2



Tabel 2. 2 Metode Pengukuran Kepuasan

No.	Metode Pengukuran Kepuasan	Definisi
1.	Sistem Keluhan dan Saran	Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan dan akses yang mudah serta nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, <i>website</i> dan lain-lain. Metode ini dapat memberikan ide atau masukan yang berharga kepada perusahaan.
2.	<i>Ghost Shopping</i> (Pembelanjaan Misteri)	<i>Ghost Shopping</i> (Pembelanjaan Misteri) merupakan cara selanjutnya untuk memperoleh kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang <i>Ghost Shoppers</i> (pembelanjaan misterius) untuk berpura-pura sebagai pelanggan produk perusahaan itu sendiri dan pesaing. Para pembeli misterius akan diminta untuk mengamati dan menilai cara perusahaan tersebut dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Hal tersebut dilakukan sebagai cara untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan perusahaan.
3.	<i>Lost Customer Analysis</i> (Analisis Pelanggan yang Berhenti)	Para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah harus dapat diketahui oleh perusahaan agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sehingga dapat diambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4.	Survei Kepuasan Pelanggan	Hampir seluruh penelitian terkait kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei secara langsung dengan wawancara, maupun tidak langsung seperti melalui pos, telepon, e-mail, atau internet. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap para pelanggannya.

Sumber: (Tjiptono F. , 2005)

## **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdiri dari pengertian IKM dan unsur-unsur penilaian IKM.

### **2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) indeks artinya daftar referensi yang disusun secara alfabetis yang memberikan informasi mengenai halaman tempat kata atau istilah itu ditemukan. Secara umum indeks juga dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data atau informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari perusahaan atau instansi pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (MenPAN-RB, 2017).

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di pusat maupun di daerah. Selanjutnya IKM disusun untuk mengetahui kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu, atau untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik selanjutnya.

### **2.3.2 Unsur-Unsur Penilaian**

Terdapat 14 indikator atau unsur yang digunakan sebagai penilaiin kualitas merujuk pada standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN – RB) tahun 2017, yang akan dijelaskan pada Tabel 2.3.

Tabel 2. 3 Indikator Penilaian Kualitas

No.	Indikator / Unsur	Definisi
1.	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2.	Persyaratan pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3.	Kejelasan petugas pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan seperti nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab.
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6.	Kemampuan petugas pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7.	Kecepatan pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8.	Keadilan dan mendapatkan pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10.	Kewajaran biaya pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap beban biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11.	Kepastian biaya pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12.	Kepastian jadwal pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
13.	Kenyamanan lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Tabel 2. 4 Indikator Penilaian Kualitas (Lanjutan)

No.	Indikator / Unsur	Definisi
14.	Keamanan pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang mungkin akan terjadi diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sumber: (MenPAN-RB, 2017)

## 2.4 Rumus Lemshow

Pengambilan sampel dilakukan agar dapat mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan. Jumlah sampel yang terlalu kecil menyebabkan penelitian tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, jika jumlah sampel terlalu banyak maka mengakibatkan pemborosan waktu dan biaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah rumus Lemshow karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Berikut rumus Lemshow (Levy & Lemshow, 1997):

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times (1-p)}{d^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan

$Z_{\alpha}$  = Derajat kepercayaan

p = Proporsi kepuasan

1-p = Proporsi tidak puas

d = Tingkat *error*

## 2.5 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan sebagai petunjuk sejauh mana alat ukur yang digunakan sah atau *valid* dengan apa yang diukur (Ghozali, 2009). Alat ukur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert yang dapat dikatakan *valid* apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dimaksud oleh kuesioner tersebut. Jika pengukuran

tersebut tidak valid, maka data yang dihasilkan tidak relevan dengan tujuan pengukurannya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Pearson dengan persamaan sebagai berikut (Pearson, 1895):

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

- r = Koefisien *Pearson's correlation*
- n = Jumlah skor pasangan
- X = Skor variabel pertama
- Y = Skor variabel kedua
- XY = Produk dari dua skor yang dipasangkan

Demi mempermudah penelitian, perhitungan uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut (Ghozali, 2009):

1. Membuat skor total dari masing-masing atribut.
2. Klik *Analyze > Correlate > Bivariate*
3. Masukkan seluruh item atribut ke *Variables*
4. Masukkan total skor atribut ke *Variables*
5. Pilih *Pearson; Two Tailed; Flag significant correlation*
6. Klik OK

Uji Realibitas atau realibilitas menunjukkan bahwa teknik yang digunakan pada penelitian atau kuesioner dalam memperoleh informasi atau data yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data mampu menunjukkan informasi yang sebenarnya dilapangan (Sugiarto & Sitinjak, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban dari responden terhadap pertanyaan konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009). Realibilitas dilihat dari beberapa faktor yaitu derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Salah satu cara mengetahui kuesioner dapat dikatakan reliabel adalah dengan koefisien Cronbach. Angka koefisien Cronbach yang dapat diterima adalah 0,7 hingga 0,8 (Sekaran, 2006). Berikut rumus koefisien Cronbach (Cronbach, 1971):

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{S_x^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right) \quad (2.3)$$

Keterangan:

- $\alpha$  : Koefisien *Alpha Cronbach*  
 K : Jumlah item pertanyaan yang diuji  
 $\sum S_i^2$  : Jumlah varian skor item  
 $S_x^2$  : Varian skor tes (seluruh item K)

Demi mempermudah penelitian, perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan *software* SPSS dengan langkah-langkah sebagai berikut (Ghozali, 2009):

1. Klik *Analyze > Scale > Reliability analysis*
2. Masukkan seluruh item atribut ke *Items*
3. Pastikan pada model terpilih *Alpha*
4. Klik OK

## 2.6 *Service Quality (SERVQUAL)*

Definisi dan konsep dari *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan atau *gap* antara persepsi dan harapan pasien atas layanan atau jasa yang diterima (Parasuraman, Zeithml, & Berry, 1998). Kualitas layanan didefinisikan sebagaimana yang dirasakan oleh pasien dari seberapa besar perbedaan antara harapan atau keinginan pasien dan persepsi pasien terhadap persepsi yang dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dapat dikatakan ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dapat dikatakan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas layanan, bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pasien secara konsisten. Kualitas layanan yang baik akan mengarah pada peningkatan daya saing berkelanjutan dalam suatu organisasi yang sifatnya *customer driven*. Dalam jangka panjang perusahaan akan tetap *survive* dan dapat dipercaya oleh pasien. Adapun konsep kualitas layanan yang dirumuskan oleh Parasuraman adalah SERVQUAL yang di bagi menjadi 5 (lima) dimensi dalam (Kumar, 2013) sebagai berikut:

Tabel 2. 5 Dimensi SERVQUAL

No.	Dimensi	Definisi
1	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Kemampuan suatu instansi untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik suatu instansi merupakan bukti nyata yang dapat dilihat oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan misalnya adalah fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dan lainnya), teknologi (peralatan yang digunakan), serta penampilan dari pegawainya.
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	Kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan dari pelanggan yaitu dengan kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi tinggi.
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4	<i>Assurance</i> (jaminan/ kepastian)	kemampuan para pegawai dalam hal pengetahuan dan kesopan-santunan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap layanan atau produk suatu institusi.
5	<i>Empathy</i> (perhatian)	Upaya memahami keinginan pelanggan dengan spesifik yang bersifat individu atau personal serta memiliki waktu layanan yang nyaman bagi pelanggan.

Sumber: (Kumar, 2013)

Kumar (2013) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh dalam dimensi kualitas pelayanan terhadap harapan para pelanggan. Pengaruh tersebut berasal dari informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi eksternal yaitu iklan dan berbagai bentuk promosi institusi dengan persepsi yang mereka terima.

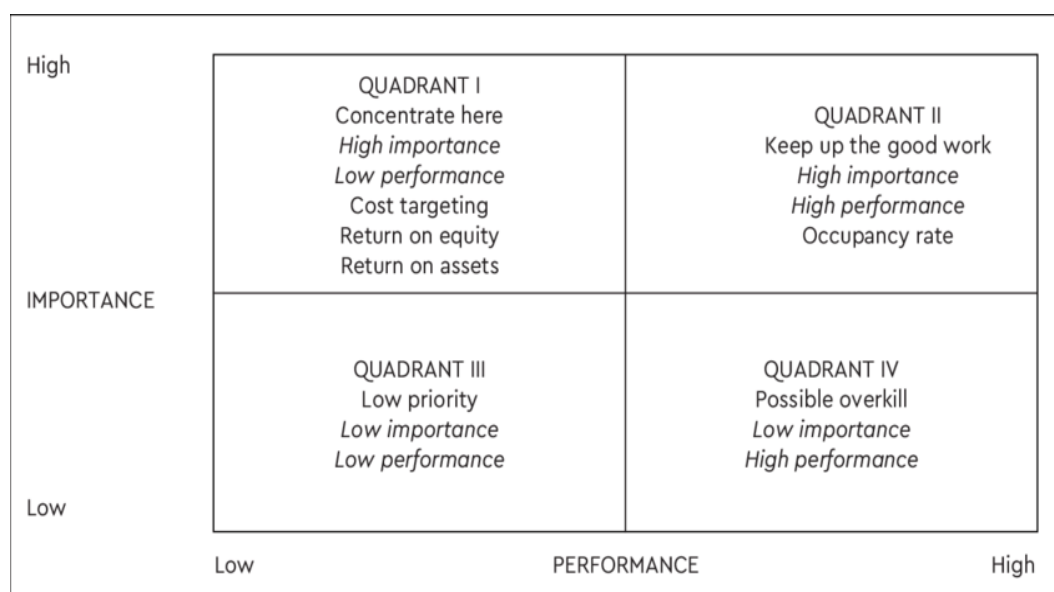
## 2.7 Importance – Performance Analysis

Analisis kepentingan – kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengurutkan berbagai atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan (Kotler, 2005). Martilla dan Jams dalam

(Zeithaml, 2010) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Sehingga metode tersebut memiliki fungsi analisis yang mendukung untuk memberikan atribut mana yang menjadi prioritas utama dalam menentukan strategi dan kebijakan selanjutnya.

Penerapan metode *Importance-Performance Analysis* dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan dengan situasi keadaan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan melalui literatur-literatur, melakukan survei, dan penilaian manajerial. Pada sisi lainnya, atribut-atribut yang ada pada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi pelanggan dan bagaimana jasa atau produk tersebut dipersepsikan oleh konsumen.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2. 1 Importance - Performance Analysis

Sumber: (Zaki & Qoura, 2019)



Strategi yang dapat dilakukan berkaitan dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Concentrate These*)

Pada daerah ini berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, namun pada persepsinya faktor-faktor ini masih belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*)

Pada daerah ini berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran 3 (*Low Priority*)

Pada daerah ini berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Pada daerah ini berisi faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## **2.8 House of Quality (HoQ)**

*House of Quality* (HOQ) merupakan bagian dari metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu metode yang digunakan dalam mengembangkan dan merencanakan produk atau jasa agar dapat menyesuaikan dengan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan (Cohen, 1999). Sedangkan *House of Quality* (HOQ) adalah suatu proses

permasalahan dari apa yang menjadi sebuah kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pasien yang dirangkum kedalam matriks perencanaan produk (Cohen, 1999).

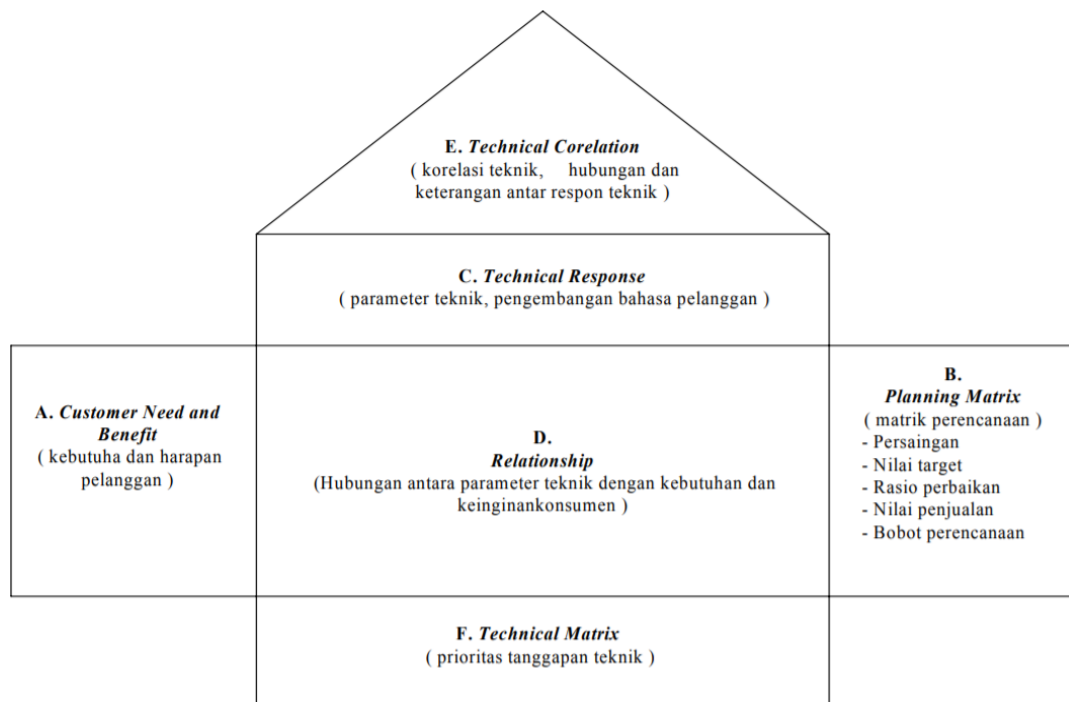
Cohen dalam buku *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You* menyebutkan tujuan dasar QFD yaitu mendorong pengembangan produk barang atau jasa dengan metode sistematis dengan menyebarkan *voice of customer* kepada pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi respon potensial dalam menghadapi kebutuhan dan keinginan pasien yang universal. Adapun manfaat QFD (Madu, 2019) bagi institusi dalam memperbaiki kualitas dan produktivitas yaitu fokus kepada pasien dengan mendapatkan kebutuhan dan harapan dan efisiensi dalam mengembangkan kualitas pelayanan,

Pengelohan QFD menggunakan matriks HOQ terbagi menjadi beberapa bagian yang masing-masing mengandung informasi dan saling berhubungan. berikut langkah-langkah penyusunan HOQ (Madu, 2019):

1. Identifikasi pelanggan, dengan menggarisbawahi target pelanggan.
2. Menentukan *customer needs* atau *voice of customer* (VOC) sebagai penentuan hal-hal yang dibutuhkan pelanggan dan masih bersifat umum sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan.
3. Menentukan *importance rating* yang merupakan tingkat kepentingan dari VOC dan diperoleh dari hasil kuisioner yang disebarkan.
4. Analisis tentang *customer competitive evaluation* dengan pengumpulan data yang diperoleh.
5. Menentukan *technical requirement* yang merupakan pengembangan dari *customer needs*. Bagian ini ditetapkan berdasarkan kemampuan institusi demi memenuhi keinginan pelanggan.
6. Menentukan *relationship* agar memperoleh nilai secara kuantitatif antara *customer needs* dan *technical requirement* dalam menentukan nilai bobot.
7. Menentukan target yang direpresentasikan sebagai pemenuhan keinginan pelanggan dengan melakukan *benchmarking* dengan institusi lain.
8. Membuat matriks korelasi yang terletak pada bagian atas sebagai penentu dari struktur hubungan dari setiap *technical requirement*.

9. Membuat analisis *competitive technical assesment* dengan membandingkan nilai yang terdahulu dengan target yang akan dibuat.
10. Menentukan bobot dari hubungan korelasi antara *customer requirement* dan *technical requirement* yang ditentukan dari jenis hubungan yang terjadi.

Dengan menggunakan matriks HOQ diharapkan dapat mempermudah dalam pengambilan keputusan dan menyamakan atribut yang pelanggan inginkan dengan realita kebijakan institusi. Adapun matriks HOQ digambarkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 2 *House of Quality* (HOQ)

Sumber: (Cohen, 1999)

Berikut penjelasan masing-masing ruang pada *House of Quality* berdasarkan Gambar 2.2.

1. Ruang *A Customer Needs and Benefit*

Pada ruang ini berisikan kebutuhan pelanggan dan tingkat kepentingan. Persyaratan ini akan dijawab dengan pertanyaan “Permintaan apa yang harusnya dipenuhi, adakah beberapa keistimewaan yang pelanggan ingin dapatkan?”.

## 2. Ruang B *Planninng Matrix*

Pada ruang ini berikan *benchmarking*, nilai target, rasio perbaikan, dan bobot. *Benchmarking* digunakan untuk melihat posisi persaingan. Nilai target sebagai sasaran akhir yang dicapai perusahaan dengan mempertimbangkan posisi persaingan. Rasio perbaikan menandakan besarnya usaha perbaikan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan. Bobot dilakukan berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

## 3. Ruang C *Technical Response*

Pada ruang ini berisikan respon teknis yang merupakan jawaban dari *customer needs* yang telah dijabarkan kedalam bahasa teknis. Pemenuhan keinginan ini akan dijawab dengan pertanyaan “Bagaimana kebutuhan pelanggan tersebut bertemu dengan kebutuhan desain yang diperlukan?”

## 4. Ruang D *Relationship*

Pada ruang ini berisikan hubungan antar respon teknis dan kebutuhan pelanggan. Hubungan dinilai berdasarkan seberapa besar pengaruh yang didapatkan oleh kebutuhan pelanggan dari hasil implementasi respon teknis.

## 5. Ruang E *Technical Corellation*

Pada ruang ini berisikan korelasi teknik atau hubungan antar respon teknis. Korelasi ini akan menunjukkan apakah respon teknis saling mendukung atau saling mengganggu di dalam desain produk.

## 6. Ruang F *Technical Matrix*

Pada ruang ini berisikan prioritas respon teknis. Prioritas respon teknis menunjukkan tingkat kepentingan untuk menjawab kebutuhan pelanggan.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Subbab ini dijelaskan beberapa ringkasan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pada penelitian ini. Ringkasan penelitian tersebut akan ditampilkan pada Tabel 2.6 berikut.

Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu

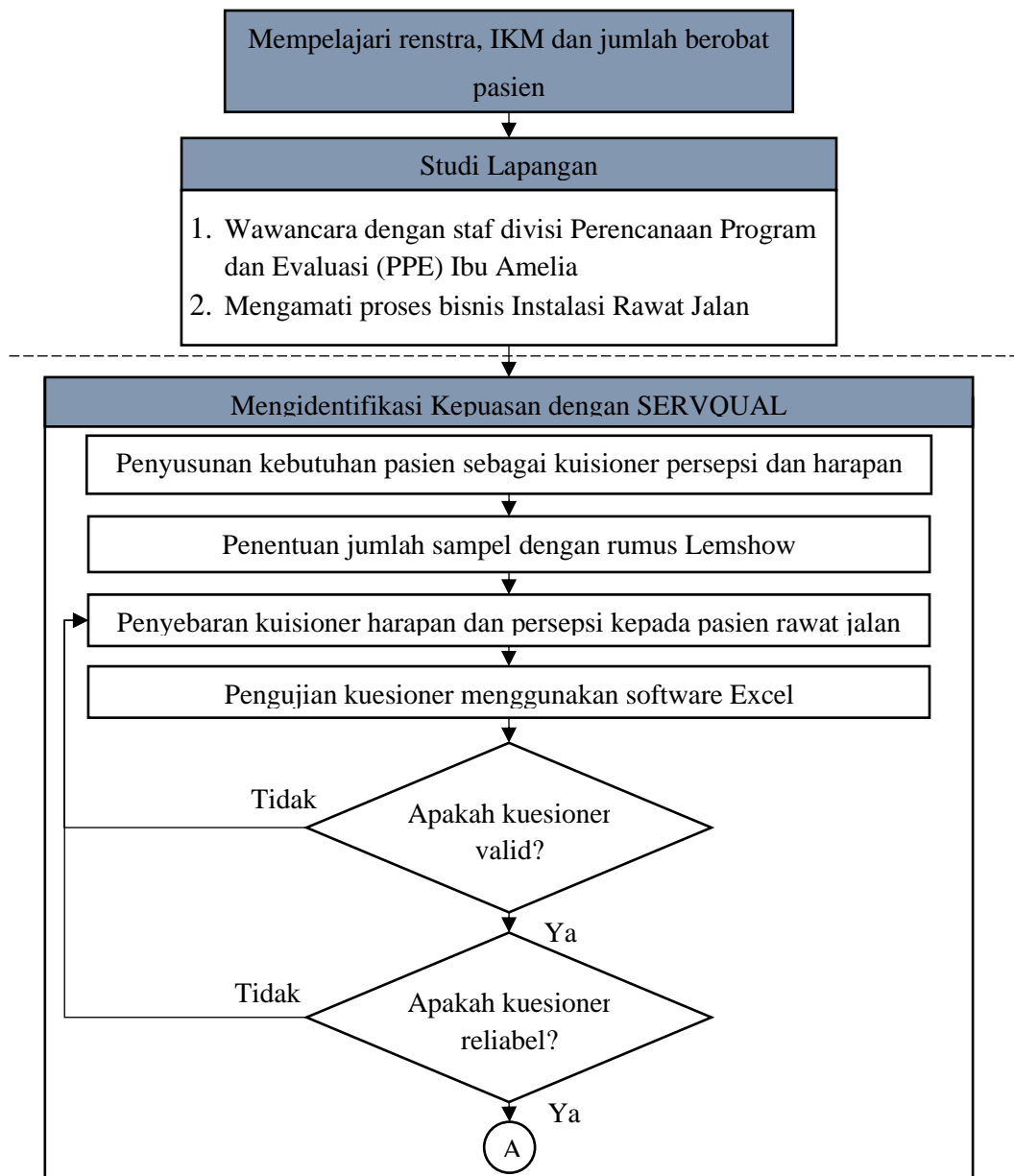
Peneliti	Judul Penelitian	Objek Penelitian	Metode yang digunakan	Output
Syafitri Hayati (2015)	Peningkatan Kualitas Layanan Jasa dengan Integrasi SERVQUAL, QFD, dan TOPSIS Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	SERVQUAL, QFD, dan TOPSIS	Rekomendasi penambahan dokter dan perawat agar pasien IGD lebih cepat mendapatkan pelayanan di IGD RSU Haji Surabaya
Heru Wahyudi (2018)	Analisis Peningkatan dan Pengembangan Mutu Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)	PKU Muhammadiyah Sukoharjo	Quality Function Deployment (QFD)	Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas PKU Muhammadiyah dari 36 respon teknis
Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh (2014)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara	Puskesmas Bandarharjo, Kecamatan Semarang Utara	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Bandaharjo yaitu 74,30 dengan predikat BAIK

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

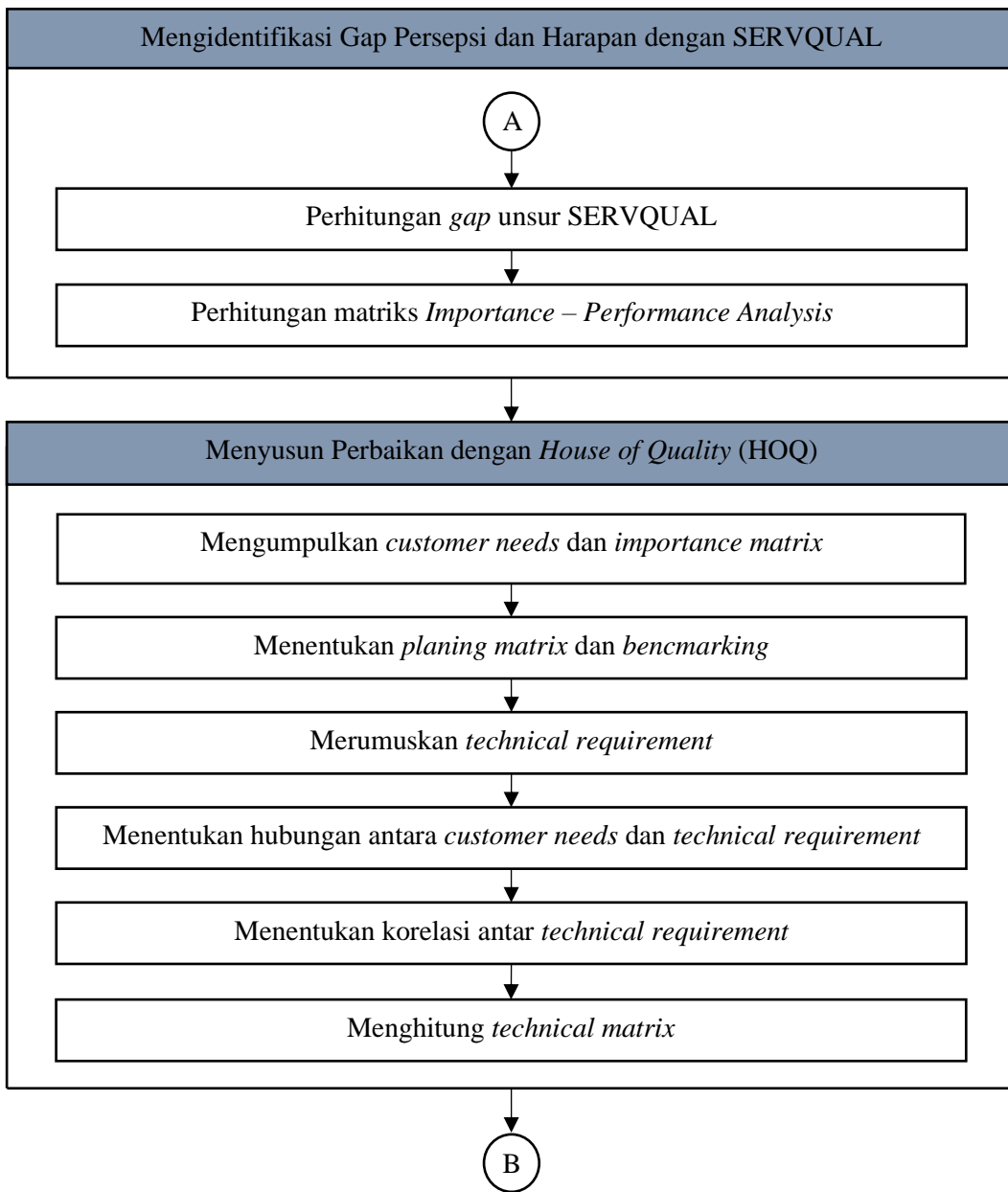
### BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan metodologi dan alur penelitian yang akan digunakan dalam proses penelitian tugas akhir ini. Berikut *flowchart* pengerjaan penelitian Tugas Akhir.

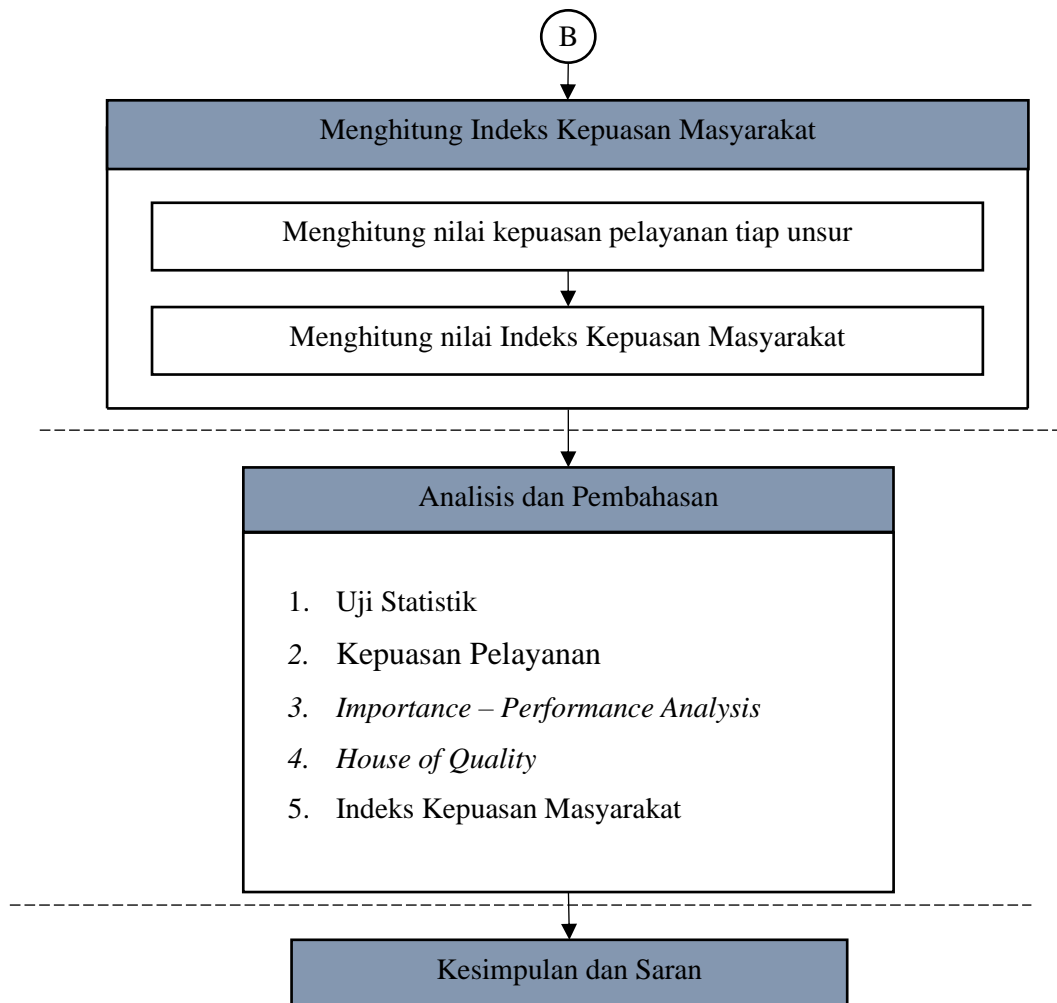


Gambar 3. 1 *Flowchart* Pengerjaan Penelitian



Gambar 3. 2 *Flowchart* Pengerjaan Penelitian Lanjutan





Gambar 3. 3 *Flowchart* Pengerjaan Penelitian Lanjutan

### **3.1.1 Tahap Pendahuluan**

Tahap pendahuluan merupakan tahap yang digunakan pada awal pelaksanaan penelitian untuk merumuskan masalah dan tujuan penelitian. Aktivitas yang dilakukan pada tahap pendahuluan adalah sebagai berikut.

#### **3.1.2 Mempelajari Data Sekunder**

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah mempelajari data sekunder Renstra, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan jumlah berobat pasien bertujuan sebagai langkah awal melakukan observasi pada objek amatan. Dalam rencana strategis terdapat isu strategis yang menjadi kekurangan RSUD Haji Surabaya untuk dijadikan tujuan jangka menengah tahun 2019 sampai 2024. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu program kerja rumah sakit untuk mengukur kepuasan masyarakat atau pasien. Nilai IKM dijadikan sebagai salah satu pertimbangan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bertanggung jawab. Jumlah kunjungan pasien diperlukan untuk menilai bagian layanan mana yang paling kritis dengan melihat instalasi layanan yang paling ramai dari tahun 2015 hingga tahun 2019.

#### **3.1.3 Studi Lapangan**

Proses selanjutnya adalah berdiskusi dengan bagian Perencanaan Program dan Evaluasi bersama Ibu Amelia untuk mengetahui permasalahan apa yang sering terjadi. Hasil wawancara tersebut menjadi dasar-dasar permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini. Harapannya dengan penelitian Tugas Akhir ini dapat membantu meningkatkan pelayanan RSUD Haji Surabaya menjadi lebih baik, sehingga pasien yang berobat ke rumah sakit menjadi nyaman dan aman.

### **3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini akan menjelaskan tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data yang akan di jelaskan pada sub-subbab berikut.

### 3.2.1 Mengidentifikasi Gap Persepsi dan Harapan dengan SERVQUAL

Dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, metode yang digunakan adalah SERVQUAL. Metode ini akan mengidentifikasi gap atau selisih setiap *customer needs* dari persepsi pasien terkait kinerja atau *performance* pelayanan di rumah sakit terhadap harapan pasien atau tingkat kepentingan terhadap *customer needs* tersebut.

Proses yang pertama kali dilakukan adalah menyusun *customer needs* yang akan dinilai kepuasannya oleh pasien. Penentuan *customer needs* dilakukan berdasarkan lima dimensi pada SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya atribut tersebut disusun untuk menjadi sebuah kuesioner. Kuesioner tersusun dari pernyataan-pernyataan layanan dan kolom persepsi dan harapan. Pernyataan-pernyataan layanan tersebut nantinya akan dijawab oleh pasien berdasarkan persepsi kinerja layanan dan harapan pasien terhadap layanan dengan skala *likert* 1 sampai 4. Kemudian untuk menentukan jumlah minimum sampel yang harus disebarkan, dapat dihitung menggunakan rumus Lemshow. Penggunaan rumus Lemshow dikarenakan pada penelitian ini jumlah populasi tidak dapat diketahui. Setelah didapatkan minimum jumlah sampel, Kuesioner dapat disebarkan keseluruh pasien RS Haji Surabaya yang dilakukan secara daring. Apabila jumlah responden telah mencapai jumlah minimum sampel yang dibutuhkan, maka dapat dilakukan uji statistik dengan pengujian validitas dan reliabilitas dengan *software* SPSS. Pada uji statistik tersebut akan menghasilkan keputusan validitas setiap atribut dan reliabilitas keseluruhan kuesioner. Jika pada pengujian validitas atribut terdapat atribut yang tidak valid dan nilai kuesioner yang tidak reliabel, maka harus dilakukan penyebaran kuesioner kembali. Setelah didapatkan atribut yang valid dan kuesioner yang reliabel, proses berikutnya adalah merekap hasil kuesioner dan menghitung kepuasan setiap *customer needs*. Perhitungan kepuasan dilakukan dengan cara merata-rata setiap atribut yang diisi oleh responden pada kolom persepsi dan harapan terlebih dahulu. Lalu hasil setiap rata-rata dari persepsi dan harapan diselisihkan untuk didapatkan gap kepuasan. Jika nilai gap tersebut positif, maka kepuasan pasien terhadap *customer needs* tersebut baik dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Namun jika nilai gap

tersebut negatif, maka kepuasan pasien terhadap *customer needs* tersebut buruk dan harus ditingkatkan. Keputusan *customer needs* mana yang menjadi prioritas akan dianalisis menggunakan matriks *Importance – Performance Analysis*. Prioritas *customer needs* diketahui apabila atribut tersebut berada pada kuadran 1 yang artinya atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih buruk.

### 3.2.2 Menyusun Perbaikan dengan *House of Quality* (HOQ)

Pada tahap ini, menyusun *House of Quality* digunakan untuk mendapatkan respon teknis serta *goal* atau target capaian kepuasan yang ingin dicapai dari *customer needs* yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Respon teknis dan *goal* yang dihasilkan dari *House of Quality* akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Langkah pertama penyusunan HOQ yaitu pada Bagian A adalah mendapatkan *customer needs* dengan cara *Voice of Customer* dan tingkat kepentingan. *Customer needs* pada penelitian ini didapatkan dari *customer needs* yang berada pada kuadran 1 di matriks *Importance – Performance Analysis* sedangkan menentukan tingkat kepentingan berdasarkan atribut layanan tersebut yang didapatkan dari hasil kuesioner harapan yang diisi oleh pasien.

Langkah kedua yaitu Bagian B adalah menentukan *planning matrix* yang terdiri dari *benchmarking*, *goal* atau target kepuasan, dan tingkat *improvement*. *Bechmarking* dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan atribut layanan dengan pesaingnya. Dari hasil *benchmarking* rumah sakit, pihak manajemen dapat menentukan *goal* atau target kepuasan sebagai target capaian kepuasan pada tahun berikutnya. Setelah itu tingkat kepuasan kinerja *customer needs* saat ini dibandingkan dengan target capaian kepuasan tahun depan sehingga menghasilkan tingkat *improvement* yang harus diusahakan oleh pihak rumah sakit agar target tersebut tercapai.

Langkah ketiga yaitu Bagian C adalah menyusun respon teknis. Dalam penyusunan respon teknis, perlu mempelajari setiap kebutuhan pasien untuk didapatkan faktor apa saja yang dapat membantu meningkatkan kualitas atribut

tersebut. Setiap kebutuhan dapat ditingkatkan melalui satu atau lebih respon teknis. Sebelum menetapkan respon teknis, sebaiknya perlu diperhatikan juga kemampuan dari manajemen rumah sakit. Sehingga hasilnya akan menjadi lebih optimal dan efektif.

Langkah keempat yaitu Bagian D adalah menentukan hubungan antara kebutuhan pasien dengan respon teknisnya. Dalam menentukan hubungan dapat dibedakan menjadi tiga jenis hubungan yaitu kuat, sedang, dan lemah. Hubungan yang kuat artinya ketika suatu kebutuhan pasien yang dijawab dengan respon teknis tersebut memiliki dampak besar dalam meningkatkan kualitas atribut tersebut. Begitu pula dengan hubungan yang sedang dan lemah. Sehingga apabila satu kebutuhan pasien tersebut dapat dijawab dengan banyak respon teknis dan dengan hubungan yang kuat, maka target capaian kepuasan tersebut akan semakin kuat.

Langkah kelima yaitu Bagian E adalah menentukan korelasi antar variabel respon teknis. Dalam menentukan korelasi tiap variabel dibedakan menjadi korelasi positif dan korelasi negatif. Variabel yang berkorelasi positif artinya kenaikan satu variabel menyebabkan penambahan nilai pada variabel lainnya. Sedangkan variabel yang berkorelasi negatif artinya kenaikan satu variabel menyebabkan penurunan nilai pada variabel lainnya.

Langkah keenam yaitu Bagian F adalah menghitung *technical matrix* dari setiap respon teknis. Pada langkah ini akan dihasilkan prioritas respon teknis yang menjadi kunci meningkatkan kualitas layanan. Tetapi sebelumnya perlu diketahui tingkat kepentingan dari setiap respon teknis yang didapatkan dari perhitungan bobot hubungan kebutuhan pasien. Semakin tinggi bobotnya, maka semakin tinggi juga tingkat kepentingan respon teknis tersebut.

### 3.2.3 Estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan nilai estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui perkiraan besar nilai kepuasan masyarakat terhadap seluruh pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RS Haji Surabaya. Sehingga pihak manajemen dapat menilai efektifitas rekomendasi perbaikan yang diberikan.

Sebelum menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pertama harus menghitung bobot rata-rata nilai tertimbang. Bobot didapatkan berdasarkan jumlah unsur pelayanan dimana pada RS Haji Surabaya memiliki 14 unsur yang dinilai. Selanjutnya menghitung rata-rata nilai kepuasan tiap unsur, namun nilai unsur yang sudah diberikan *improvement* diganti dengan target capaian kepuasan untuk tahun berikutnya. Karena tujuan perhitungan ekivalensi IKM adalah untuk melihat efektifitas target tersebut untuk meningkatkan nilai IKM tahun sebelumnya. Setelah didapatkan nilai rata-rata kepuasan tiap unsur, maka perhitungan nilai IKM dapat dilakukan dengan menggunakan rumus atau persamaan yang telah ditetapkan melalui Peraturan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tahun 2017 (Permen PAN-RB 2017).

### **3.3 Tahap Analisis dan Pembahasan Data**

Pada bab ini akan menjelaskan analisis dan pembahasan dari uji statistik, nilai *gap* SERVQUAL, *Importance – Performance Analysis*, *House of Quality*, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Setiap metode yang dipakai dalam penelitian ini akan dianalisis dan dibahas lebih mendalam terkait hasil dan dampak yang akan terjadi pada nilai tersebut.

### **3.4 Kesimpulan dan Saran**

Pada tahap ini diberikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan akan menjawab tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan bagian saran akan diberikan masukan-masukan berdasarkan hasil analisis penelitian kepada peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi.

## **BAB 4**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang tahap pengumpulan dan pengolahan data dalam melakukan penelitian Tugas Akhir. Berikut penjelasan serta tahap pengumpulan dan pengolahan data yang akan dijelaskan oleh subbab-subbab dibawah ini.

#### **4.1 Pengumpulan Data**

Pada subbab ini akan dijelaskan tentang pengumpulan data penelitian yang terdiri dari deskripsi objek penelitian, identifikasi dan penyusunan atribut rawat jalan, dan penentuan jumlah sampel.

##### **4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (RSU Haji Surabaya) merupakan rumah sakit umum daerah dengan kelas B Pendidikan. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit yaitu pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, dan pelayanan nonmedik, dan memiliki 293 tempat tidur perawatan serta alat medis yang modern dan dokter spesialis senior di Kota Surabaya.



Gambar 4. 1 RSU Haji Surabaya

Sumber: Website Resmi RSU Haji Surabaya

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (RSU Haji Surabaya) selalu melayani seluruh lapisan masyarakat umum dengan *motto* yaitu “Menebar Salam dan Senyum dalam Pelayanan”. RSU Haji Surabaya juga telah ikut dalam mendidik mahasiswa kedokteran dengan menyelenggarakan *postgraduate* training untuk dokter dari rumah sakit se-Jawa Timur. Adapun visi RSU Haji Surabaya yaitu “Rumah Sakit Pilihan Masyarakat, Prima dan Islami dalam Pelayanan yang berstandar Internasional, didukung Pendidikan dan Penelitian yang Berkualitas” dan misi RSU Haji Surabaya, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menuju standar internasional di dukung pendidikan dan penelitian yang berkualitas.
2. Menyediakan SDM yang profesional, jujur, amanah dan mengutamakan kerjasama.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai perkembangan IPTEKDOK.
4. Meningkatkan Kemandirian Rumah Sakit dan Kesejahteraan Karyawan.

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (RSU Haji Surabaya) juga mendapatkan beberapa penghargaan salah satunya adalah piagam penghargaan yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik kategori "Sangat Baik" Tahun 2019. Dengan begitu RSU Haji Surabaya menjadi salah satu rumah sakit percontohan bagi rumah sakit lainnya. Selain itu, RSU Haji menjadi satu-satunya rumah sakit rujukan haji di Provinsi Jawa Timur berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2007. Sehingga kontribusi dalam menyiapkan kesehatan baik sebelum keberangkatan maupun saat kepulangan bagi jemaah haji sangat besar. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik perlu dijaga dan terus ditingkatkan.

Terdapat 17 jenis layanan yang ditawarkan oleh RSU Haji Surabaya yang ditunjukkan pada Tabel 4.1. Selain itu, RSU Haji Surabaya didukung dengan terdapatnya 20 poliklinik dan 76 dokter dari 21 spesialis. Dengan adanya fasilitas pelayanan tersebut, pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RSU Haji karena memenuhi kebutuhan pelayanan pasien tanpa membedakan latar belakang masyarakat tersebut.



Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan RSUD Haji Surabaya

No.	Jenis Layanan
1	Instalasi Hermodialisa
2	Instalasi Graha Nur Afiah
3	Poli Kosmetik Medik
4	Instalasi Rawat Inap
5	Instalasi Rehab Medik
6	Instalasi Kerjasama
7	Instalasi Gigi dan Mulut
8	Instalasi Patologi Klinik
9	Instalasi Gawat Darurat
10	Instalasi Farmasi
11	Instalasi Radiologi
12	Instalasi Bedah Sentral
13	Ruang Bersalin (VK Bersalin)
14	Instalasi ICU
15	Instalasi Rawat Jalan
16	Instalasi Patologi Anatomi
17	Seksi Rekam Medik

Sumber: (RSU Haji Surabaya, Rencana Strategis Tahun 2019-2024, 2019)

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan terus dievaluasi oleh manajemen RSUD Haji Surabaya setiap dua kali dalam setahun yaitu pada semester 1 dan semester 2. Nilai kepuasan pasien diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tahun 2017 (PermenMAN-RB, 2017) dan pada tahun 2019 RSUD Haji Surabaya mendapatkan nilai 81.05 atau dengan predikat Baik. Nilai tersebut masih dianggap kurang memuaskan bagi pasien maupun pihak rumah sakit. Sehingga diperlukan evaluasi kepuasan pasien untuk didapatkan strategi yang dapat meningkatkan nilai kepuasan masyarakat atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### 4.1.2 Identifikasi *Customer Needs* dan Penyusunan Kuesiner

Pada bagian ini akan menjelaskan terkait identifikasi *customer needs* dan penyusunan kuesiner responden RSUD Haji Surabaya pada Instalasi Rawat Jalan yang akan prosesn menggunakan metode SERVQUAL. Identifikasi *customer needs* dibutuhkan untuk menjabarkan aspek pelayanan yang menjadi penilaian

tingkat kepuasan. Proses identifikasi dimulai dengan menjabarkan dimensi-dimensi layanan menjadi lima, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Setelah itu, dari kelima dimensi tersebut akan jabarkan menjadi unsur dan *customer needs* yang dinilai tingkat kepuasannya. *Customer needs* pada penelitian ini diperoleh dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh RSUD Haji Surabaya sesuai anjuran dari Divisi Bagian Perencanaan Perencanaan dan Evaluasi (PPE) Berikut pada Tabel 4.2 merupakan tabel *customer needs* RSUD Haji Surabaya.

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSUD Haji Surabaya

Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Tangibles	Sarana dan Prasarana	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	Ruangan periksa setiap poliklinik dapat digunakan seperti yang seharusnya
		TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	Ruangan loket pendaftaran dapat digunakan seperti yang seharusnya
		TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	Tempat tidur pada ruang periksa dapat digunakan seperti yang seharusnya
		TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	Peralatan medis dapat digunakan seperti yang seharusnya
		TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	Kursi tunggu pada ruang tunggu dapat digunakan seperti yang seharusnya
		TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	Kapasitas lahan parkir cukup dan tidak sampai keluar dari area rumah sakit
	Kenyamanan Lingkungan	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	Lingkungan sekitar rumah sakit sejuk, bersih dari kotoran seperti debu, daun kering, tumpahan, dan bebas dari sampah yang berserakan
		TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	Lorong-lorong rumah sakit bersih dari kotoran seperti debu, tanah, tumpahan, dan dapat dilewati

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSU Haji Surabaya (Lanjutan)

Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Tangibles	Kenyamanan Lingkungan	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	Lingkungan sekitar rumah sakit tidak terdapat tumpukan sampah, dan genangan air
		TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata	Ruang periksa setiap poliklinik memiliki pengaturan ruangan yang ergonomis dan tidak terdapat kotoran seperti debu, tanah, dan sampah
		TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	Penataan ruang tunggu sesuai dengan yang telah ditentukan dan tidak terdapat kotoran seperti debu, tanah, dan sampah
		TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	Toilet dapat digunakan seperti yang seharusnya dan tidak terdapat kotoran seperti sampah tisu, dan tumpahan.
		TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	Lampu yang tersedia dapat menyala, dan sesuai dengan standar penerangan
Reliability	Sistem Pelayanan	RB 1.1	Terdapat mekanisme nomor antrian	Pada ruang tunggu dapat terlihat nomor antrian saat ini dan panggilan antrian
		RB 1.2	Terdapat mekanisme pelayanan menggunakan basis online (pendaftaran pelayanan)	Aplikasi pendaftaran mobile dapat digunakan dan terdapat langkah pendaftaran
		RB 1.3	Mekanisme pembayaran (atas pelayanan) mudah dan terkomputerisasi	Menyediakan segala jenis metode pembayaran
	Kedisiplinan Petugas	RB 2.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu stand-by pada jam pelayanan	Setiap dokter, perawat, dan petugas administrasi berjaga sesuai jadwal yang ditentukan
		RB 2.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi berpakaian rapi dan bersih	Setiap dokter, perawat, dan petugas administrasi melakukan SOP berpakaian

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSU Haji Surabaya (Lanjutan)

Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Reliability	Waktu Pelayanan	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	Rumah sakit memberikan informasi jam pelayanan pada media cetak seperti poster dan secara langsung jika pasien bertanya
		RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	Waktu pelayanan ada disetiap papan informasi dan terlihat dengan jelas
	Kemampuan / Kompetensi Petugas	RB 4.1	Petugas administrasi teliti dalam memproses dokumen administrasi / RM pasien	Petugas selalu memeriksa dokumen sebelum diberikan ke pasien
		RB 4.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia menjawab atau mengarahkan pasien sesuai dengan kebutuhannya	Dokter, perawat, dan petugas administrasi harus selalu bersedia melayani pasien.
		RB 4.3	Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan awal keluhan pasien	Tidak terdapat komplain dari pasien terkait hasil diagnosis dari dokter
		RB 4.4	Dokter memberikan penjelasan detail kepada pasien terhadap hasil pemeriksaan awal	Memastikan pasien paham terkait penjelasan yang diberikan oleh dokter tentang hasil diagnosis
		RB 4.5	Perawat cekatan dan terampil dalam melakukan tindakan medis	Perawat selalu berjaga dan memperhatikan pasien
	Biaya / Tarif	RB 5.1	Pihak RS memberikan informasi tarif yang berlaku saat ini	Menginfokan update biaya dalam poster atau pemberitahuan cetak
		RB 5.2	Informasi tarif terinformasikan kepada pengunjung di lingkungan RS	Pasien mendapatkan <i>invoice</i> atau tagihan biaya dalam bentuk cetak maupun online yang dikirim melalui email
		RB 5.3	Pihak RS tidak memungut tarif diluar tarif yang dipersyaratkan	Pasien membayarkan tarif sesuai dengan <i>invoce</i> yang diberikan

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSU Haji Surabaya (Lanjutan)

Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Reliability	Biaya / Tarif	RB 5.4	Pihak RS memberikan rincian pelayanan yang ditagihkan kepada pasien	<i>Invoice</i> yang diberikan berisikan tagihan pelayanan yang lengkap yang diterima oleh pasien
Responsiveness	Prosedur Pelayanan	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	Poster yang menerangkan prosedur pelayanan terdapat pada setiap papan informasi
		RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	Pasien tidak memberikan komplain terkait prosedur pendaftaran
		RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	Pasien tidak memberikan komplain terkait prosedur pelayanan di poli
	Persyaratan Pelayanan	RP 2.1	Persyaratan pelayanan (dokumen yang diperlukan/ dibawa) diinfokan ke pasien	Pasien mengetahui syarat atau dokumen apa saja yang diperlukan untuk berobat
		RP 2.2	Persyaratan pelayanan (dokumen diperlukan/ dibawa) yang diberikan oleh pihak RS mudah dan memudahkan pasien	Pasien tidak memberikan komplain terkait syarat atau dokumen yang diperlukan untuk berobat
		RP 2.3	Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS jelas	Informasi persyaratan pelayanan terpampang pada setiap papan informasi
	Kecepatan Pelayanan	RP 3.1	Petugas loket pendaftaran memproses administrasi dan pendaftaran pasien dengan cepat dan segera	Tidak ada petugas loket pendaftaran yang menganggur saat ada pasien
		RP 3.2	Petugas loket memproses pembayaran (billing) pasien dengan cepat dan segera	Tidak ada petugas loket pembayaran yang menganggur saat ada pasien
		RP 3.3	Petugas di loket unit pelayanan memproses layanan kepada pasien dengan cepat dan segera	Tidak ada petugas loket di unit pelayanan yang menganggur saat ada pasien

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSU Haji Surabaya (Lanjutan)

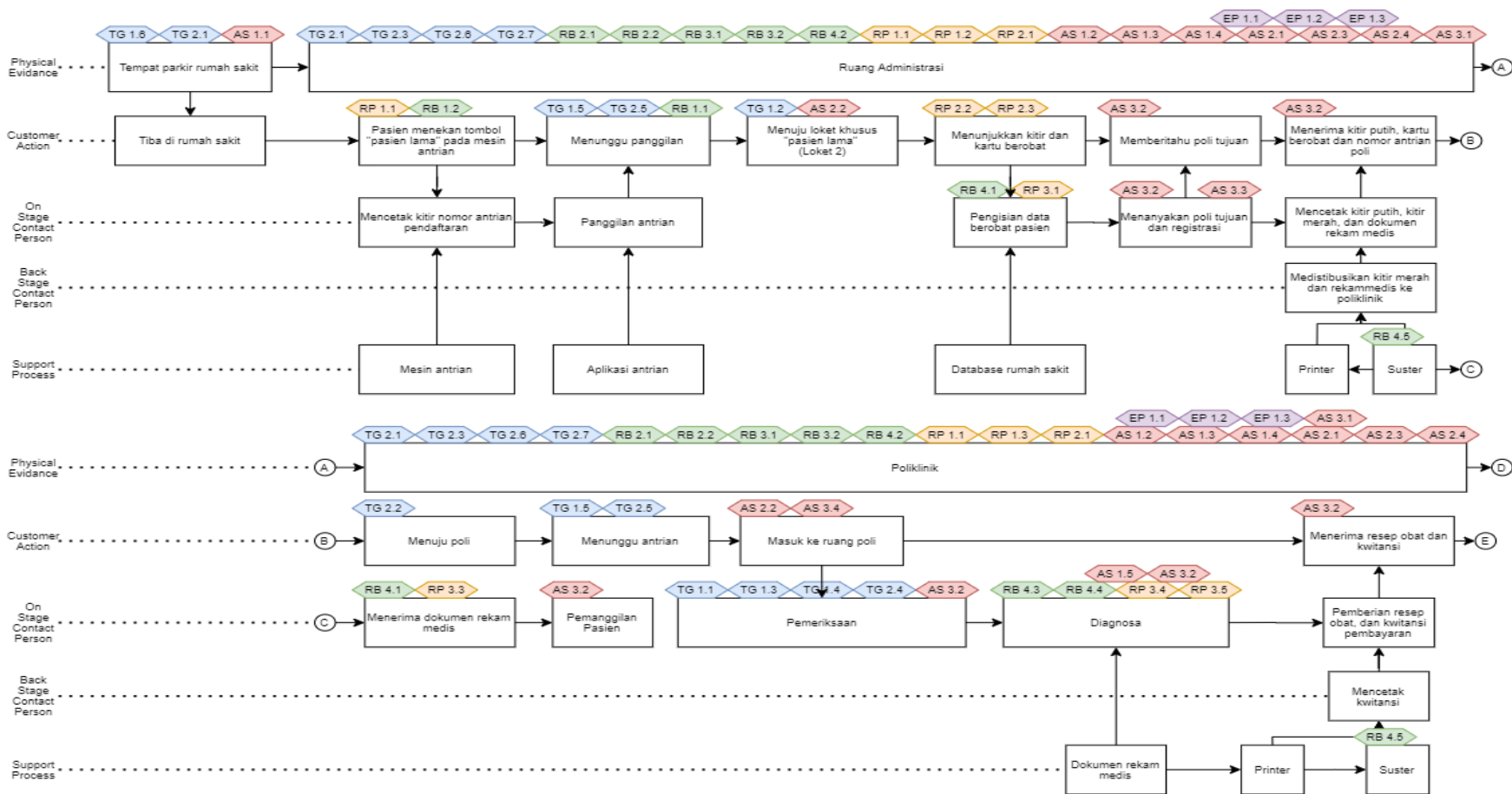
Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Responsiveness	Kecepatan Pelayanan	RP 3.4	Dokter menangani/ menindak pasien dengan segera	Dokter bekerja sesuai jam operasional
		RP 3.5	Perawat menangani/ menindak pasien dengan segera	Perawat bekerja sesuai jam operasional
Assurance	Keamanan Pelayanan	AS 1.1	Area parkir RS menggunakan sistem <i>secure parking</i>	Area parkir pada rumah sakit selalu menggunakan jasa dari PT Securindo Packatama Indonesia
		AS 1.2	Sudut RS dilengkapi dengan hand sanitizer	Hand sanitizer selalu tersedia di setiap sudut rumah sakit
		AS 1.3	Sudut RS dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV)	Kamera pengawas (CCTV) harus menjangkau seluruh sudut rumah sakit
		AS 1.4	Terdapat petugas keamanan (satpam, Linmas, Satpol PP) di lingkungan RS	Petugas keamanan selalu berjaga di tempat-tempat berisiko tinggi
		AS 1.5	Dokter dan perawat menggunakan APD (sarung tangan, masker, coat, dll) yang diperlukan	Dokter dan perawat mengikuti SOP APD yang telah ditentukan
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	AS 2.1	RS tidak membedakan pelayanan kepada pasien (umum dan asuransi)	Seluruh pasien menerima pelayanan yang sama dengan pasien lainnya
		AS 2.2	Pasien yang mendaftar terlebih dahulu mendapat giliran pertama menerima pelayanan	Seluruh pasien mengantri sesuai nomor antrian
		AS 2.3	RS tidak menolak pasien	Rumah sakit selalu menerima pasien apapun latar belakang pasien tersebut
		AS 2.4	RS tidak memulangkan paksa pasien (bukan atas kehendak pasien)	Rumah sakit selalu memberikan pelayanan sampai tuntas
	Kesopanan dan Keramahan	AS 3.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi memberikan senyum dan salam kepada pasien/ keluarga pasien	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu menyapa pasien dengan senang hati

Tabel 4. 2 *Customer needs* RSU Haji Surabaya (Lanjutan)

Dimensi	Penilaian	Kode	Aspek Penilaian	Keterangan
Assurance	Kesopanan dan Keramahan	AS 3.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi dengan ramah dan sopan memberikan penjelasan atau pengarahan kepada pasien/ keluarga pasien	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu memberikan penjelasan hingga pasien paham
		AS 3.3	Dokter, perawat, dan petugas administrasi menjawab pertanyaan pasien/ keluarga pasien dengan ramah dan sopan	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu menjawab pertanyaan pasien
		AS 3.4	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia mengantar pasien/ keluarga pasien	Dokter, perawat, dan petugas administrasi tidak menolak pasien untuk diantarkan
Emphaty	Penanganan Saran dan Pengaduan	EP 1.1	Terdapat petugas yang ditempatkan khusus untuk layanan pengaduan di lingkungan RS	Petugas selali berjada pada bagian pusat layanan pengaduan
		EP 1.2	Terdapat/ tersedia kotak saran di lingkungan RS	Kotak saran terawat dan tersedia di setiap ruang tunggu pasien
		EP 1.3	Terdapat layanan pengaduan dan pusat informasi di lingkungan RS	Terdapat bagian layanan pengaduan dan informasi di setiap ruang tunggu pasien

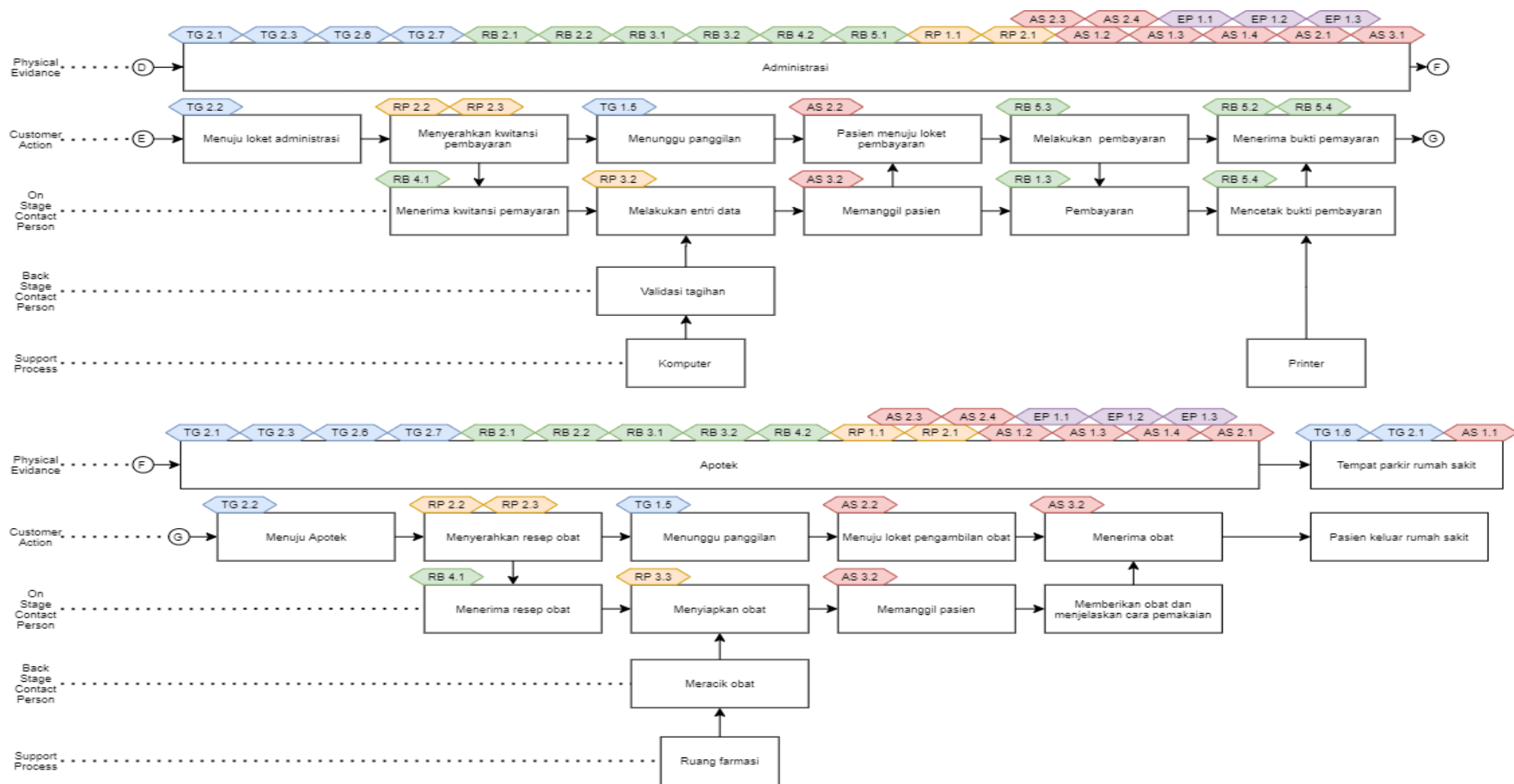
Sumber: (RSU Haji Surabaya, Indeks Kepuasan Masyarakat 2019, 2019)

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa jumlah *customer needs* RSU Haji Surabaya adalah 56 kebutuhan dari 14 unsur penilaian. Kebutuhan pelanggan tersebut merupakan pelayanan yang didapatkan pasien saat berobat di RSU Haji Surabaya yang dapat dilihat dari setiap prosesnya. Pada Gambar 4.2 merupakan penjabaran pealayanan disetiap proses yang dilewati oleh pasien yang ditampilkan dalam diagram *service blueprint*.



Gambar 4. 2 Pelayanan pada Setiap Proses  
Sumber: Data Divisi Rekam Medis, 2016





Gambar 4.2 Pelayanan pada Setiap Proses (Lanjutan)  
 Sumber: Data Divisi Rekam Medis, 2016

Pada Gambar 4.2 telah dijabarkan pelayanan apa saja yang didapatkan oleh pasien pada setiap prosesnya. Penjabaran pelayanan menggunakan kode pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 4.2. Selanjutnya *customer needs* tersebut akan dijadikan sebagai pernyataan yang dijawab nilai kepuasannya oleh pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya. Kuesioner tersebut dirancang dalam kuesioner persepsi dan harapan dengan skala *likert* 1 sampai 4.

#### 4.1.3 Penentuan Jumlah Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan cara untuk menentukan jumlah sampel responden yang dibutuhkan. Rumus yang digunakan adalah rumus Lemshow karena jumlah populasi tidak dapat diketahui. Rumus Lemshow akan dijelaskan melalui rumus 4.1 dibawah ini.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times (1-p)}{d^2} \quad (4.1)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan
- $Z_{\alpha}$  = Derajat kepercayaan
- p = Proporsi kepuasan
- 1-p = Proporsi tidak puas
- d = Tingkat *error*

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh pihak RSUD Haji Surabaya dalam menghitung tingkat kepuasan atau Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019, didapatkan informasi bahwa proporsi kepuasan adalah 80%. Sedangkan untuk tingkat kepercayaan adalah 95% dan tingkat *error* 10%. Sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,8 \times (1-0,8)}{0,1^2} \quad (4.2)$$

$$n = 61,4656$$

Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan nilai n adalah 61,4656 dan dibulatkan menjadi 65. Artinya jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah 65 responden pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya. Responden tersebut nantinya

akan diminta untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat agar dapat memberikan penilaian kepuasan terhadap pernyataan *customer needs* berdasarkan pengalaman mereka masing-masing.

## 4.2 Profil Responden

Pada subbab ini akan dijelaskan profil responden yang menjadi sampel perhitungan pada penelitian ini. Kriteria responden dijadikan sampel adalah pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya dengan rentang waktu maksimal terakhir berobat adalah satu tahun terakhir. Setelah penyebaran kuesioner didapatkan 65 responden yang bersedia untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner. Hasil profil responden pada penelitian ini akan ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Profil Responden

Kriteria		Presentase %
Jenis Kelamin	Laki-laki	42%
	Perempuan	58%
Usia	< 21 tahun	51%
	21 - 30 tahun	14%
	31 - 40 tahun	23%
	> 40 tahun	12%
Terakhir Berobat	1 bulan terakhir	15%
	6 bulan terakhir	31%
	1 tahun terakhir	54%
Alasan Berobat di RSUD Haji Surabaya	Dekat dengan rumah	62%
	rujukan dokter setempat	12%
	Rekomendasi teman atau keluarga	26%

### 4.3 Uji Statistik

Pada subbab ini, setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan didapatkan hasil respondennya, sebelum dilanjutkan ke proses pengolahan data, data mentah perlu dilakukan pengujian statistik yaitu uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut bertujuan agar data yang diisikan oleh responden dapat merepresentasikan keadaan yang sesungguhnya. Penjelasan pada setiap pengujian akan dijelaskan pada subbab berikut.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang pengolahan uji validitas data kuesioner yang terdiri dari 56 *customer needs*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah atribut sebagai pernyataan kuesioner dapat menggambarkan kondisi nyata objek penelitian, pengolahan uji validitas pada penelitian ini menggunakan bantuan *software excel*. Pada Tabel 4.3 dibawah ini merupakan hasil uji validitas untuk persepsi dan harapan yang telah direkap dalam bentuk tabel.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	0,315	0,289	0,244	VALID
TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	0,252	0,343	0,244	VALID
TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	0,255	0,568	0,244	VALID
TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	0,263	0,383	0,244	VALID
TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	0,325	0,295	0,244	VALID

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	0,264	0,332	0,244	VALID
TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	0,349	0,286	0,244	VALID
TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	0,414	0,289	0,244	VALID
TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	0,404	0,286	0,244	VALID
TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata	0,339	0,302	0,244	VALID
TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	0,296	0,345	0,244	VALID
TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	0,296	0,281	0,244	VALID
TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	0,304	0,257	0,244	VALID
RB 1.1	Terdapat mekanisme nomor antrian	0,331	0,298	0,244	VALID
RB 1.2	Terdapat mekanisme pelayanan menggunakan basis online (pendaftaran pelayanan)	0,367	0,289	0,244	VALID
RB 1.3	Mekanisme pembayaran (atas pelayanan) mudah dan terkomputerisasi	0,273	0,277	0,244	VALID
RB 2.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu stand-by pada jam pelayanan	0,292	0,278	0,244	VALID

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
RB 2.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi berpakaian rapi dan bersih	0,495	0,422	0,244	VALID
RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	0,247	0,298	0,244	VALID
RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	0,245	0,328	0,244	VALID
RB 4.1	Petugas administrasi teliti dalam memproses dokumen administrasi / RM pasien	0,320	0,367	0,244	VALID
RB 4.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia menjawab atau mengarahkan pasien sesuai dengan kebutuhannya	0,261	0,250	0,244	VALID
RB 4.3	Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan awal keluhan pasien	0,427	0,515	0,244	VALID
RB 4.4	Dokter memberikan penjelasan detail kepada pasien terhadap hasil pemeriksaan awal	0,280	0,540	0,244	VALID
RB 4.5	Perawat cekatan dan terampil dalam melakukan tindakan medis	0,349	0,419	0,244	VALID

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
RB 5.1	Pihak RS memberikan informasi tarif yang berlaku saat ini	0,247	0,446	0,244	VALID
RB 5.2	Informasi tarif terinformasikan kepada pengunjung di lingkungan RS	0,347	0,483	0,244	VALID
RB 5.3	Pihak RS tidak memungut tarif diluar tarif yang dipersyaratkan	0,406	0,561	0,244	VALID
RB 5.4	Pihak RS memberikan rincian pelayanan yang ditagihkan kepada pasien	0,361	0,491	0,244	VALID
RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	0,350	0,451	0,244	VALID
RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	0,351	0,522	0,244	VALID
RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	0,374	0,497	0,244	VALID
RP 2.1	Persyaratan pelayanan (dokumen yang diperlukan/ dibawa) diinfokan ke pasien	0,439	0,419	0,244	VALID
RP 2.2	Persyaratan pelayanan (dokumen diperlukan/ dibawa) yang diberikan oleh pihak RS mudah dan memudahkan pasien	0,468	0,610	0,244	VALID

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
RP 2.3	Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS jelas	0,453	0,569	0,244	VALID
RP 3.1	Petugas loket pendaftaran memproses administrasi dan pendaftaran pasien dengan cepat dan segera	0,339	0,484	0,244	VALID
RP 3.2	Petugas loket memproses pembayaran (billing) pasien dengan cepat dan segera	0,476	0,444	0,244	VALID
RP 3.3	Petugas di loket unit pelayanan memproses layanan kepada pasien dengan cepat dan segera	0,271	0,377	0,244	VALID
RP 3.4	Dokter menangani/ menindak pasien dengan segera	0,590	0,344	0,244	VALID
RP 3.5	Perawat menangani/ menindak pasien dengan segera	0,607	0,272	0,244	VALID
AS 1.1	Area parkir RS menggunakan sistem <i>secure parking</i>	0,262	0,442	0,244	VALID
AS 1.2	Sudut RS dilengkapi dengan hand sanitizer	0,304	0,416	0,244	VALID
AS 1.3	Sudut RS dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV)	0,372	0,625	0,244	VALID



Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
AS 1.4	Terdapat petugas keamanan (satpam, Linmas, Satpol PP) di lingkungan RS	0,434	0,655	0,244	VALID
AS 1.5	Dokter dan perawat menggunakan APD (sarung tangan, masker, coat, dll) yang diperlukan	0,265	0,615	0,244	VALID
AS 2.1	RS tidak membedakan pelayanan kepada pasien (umum dan asuransi)	0,369	0,353	0,244	VALID
AS 2.2	Pasien yang mendaftar terlebih dahulu mendapat giliran pertama menerima pelayanan	0,389	0,529	0,244	VALID
AS 2.3	RS tidak menolak pasien	0,516	0,436	0,244	VALID
AS 2.4	RS tidak memulangkan paksa pasien (bukan atas kehendak pasien)	0,321	0,657	0,244	VALID
AS 3.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi memberikan senyum dan salam kepada pasien/ keluarga pasien	0,273	0,524	0,244	VALID
AS 3.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi dengan ramah dan sopan memberikan penjelasan atau pengarahan kepada pasien/ keluarga pasien	0,302	0,274	0,244	VALID

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

Kode	Customer needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
AS 3.3	Dokter, perawat, dan petugas administrasi menjawab pertanyaan pasien/ keluarga pasien dengan ramah dan sopan	0,257	0,395	0,244	VALID
AS 3.4	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia mengantar pasien/ keluarga pasien	0,331	0,564	0,244	VALID
EP 1.1	Terdapat petugas yang ditempatkan khusus untuk layanan pengaduan di lingkungan RS	0,254	0,245	0,244	VALID
EP 1.2	Terdapat/ tersedia kotak saran di lingkungan RS	0,294	0,249	0,244	VALID
EP 1.3	Terdapat layanan pengaduan dan pusat informasi di lingkungan RS	0,326	0,253	0,244	VALID

Perhitungan uji validitas tersebut menggunakan teknik *Pearson-Correlation*, yaitu dengan membandingkan nilai R-Hitung dengan R-Tabel. Apabila nilai R-Hitung pada suatu *customer needs* lebih besar daripada nilai R-Tabel, maka dapat dikatakan bahwa *customer needs* tersebut dinyatakan valid dalam uji pengolahan statistik. Berdasarkan Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa terdapat 56 *customer needs* yang telah diuji dan seluruh kebutuhan tersebut memiliki nilai R-Hitung yang lebih besar daripada nilai R-Tabel. Sehingga, *customer needs* tersebut dapat dinyatakan valid dan layak untuk diolah dalam pengolahan selanjutnya.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka pada tahap uji statistik selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang telah disebarakan memiliki pernyataan yang andal dan konsisten. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel, apabila memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar daripada nilai ketetapan *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6. Pada pengolahan ini akan menguji dua kuesioner, yaitu kuesioner persepsi dan harapan yang telah direkap pada Tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Koefisien reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi	0,852	0,7	RELIABEL
Harapan	0,904	0,7	RELIABEL

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas, kuesioner persepsi memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,852 dan kuesioner harapan memiliki nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,904. Sehingga dari hasil kedua koefisien reliabilitas tersebut, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur yang digunakan dapat dinyatakan reliabel. Dalam kata lain, alat ukur yang digunakan memiliki sifat andal dan kekonsistenan yang baik.

#### 4.4 Identifikasi Kepuasan Pelayanan

Setelah dilakakukan pengolahan uji statistik, maka tahap selanjutnya melakukan pengolahan identifikasi kepuasan pelayanan. Pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi kepuasan pada setiap unsur pelayanan yang terdapat pada RSUD Haji Surabaya. Identifikasi yang dilakukan hanya unsur pelayanan saja, dengan demikian hasil kepuasan dari masing-masing aspek penilaian kebutuhan pelanggan setiap unsur pelayanan dapat terwakilkan,

Identifikasi kepuasan dilakukan dengan mencari nilai selisih rata-rata persepsi dan harapan pada setiap unsur. Berdasarkan nilai selisih tersebut dapat menggambarkan ekspektasi pasien terhadap persepsi. Pada Tabel 4.6 dibawah ini merupakan tabel hasil selisih dari masing- persepsi dan harapan untuk setiap unsur pelayanan.

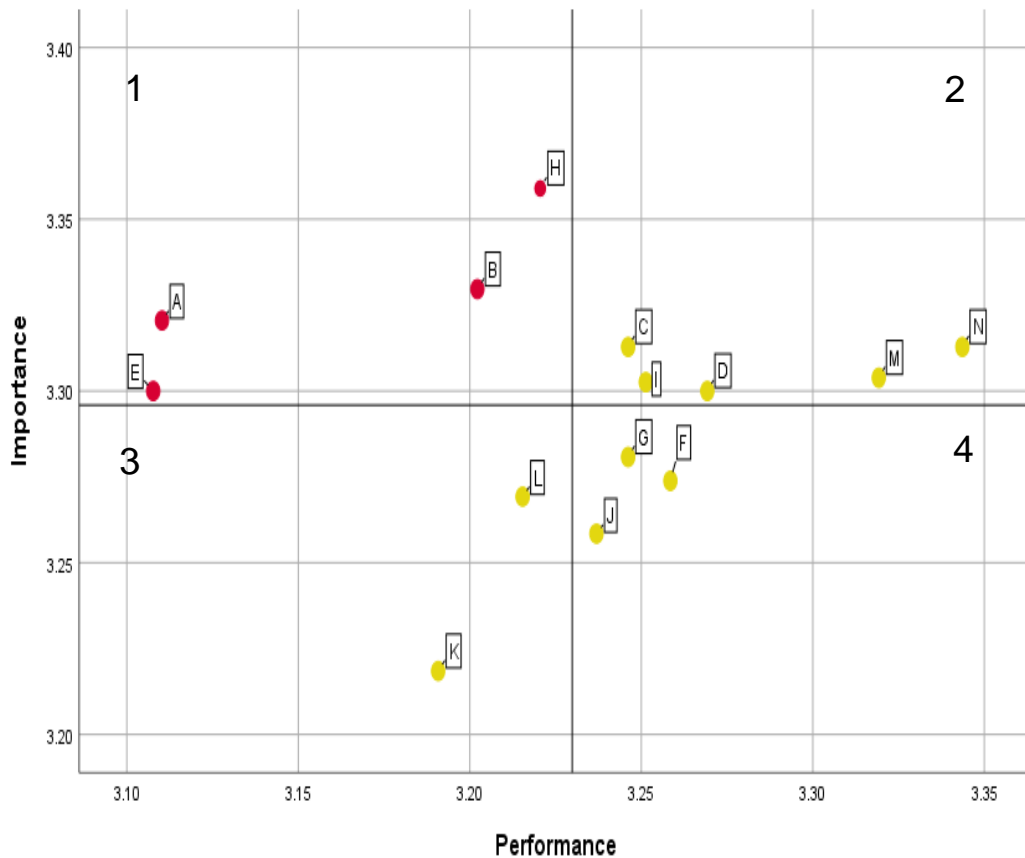
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Kepuasan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Persepsi	Harapan	Selisih
1	Sarana dan Prasarana	3,110	3,321	-0,210
2	Kenyamanan Lingkungan	3,202	3,330	-0,127
3	Sistem Pelayanan	3,246	3,313	-0,067
4	Kedisiplinan Petugas	3,269	3,300	-0,031
5	Waktu Pelayanan	3,108	3,300	-0,192
6	Kemampuan / Kompetensi Petugas	3,258	3,274	-0,015
7	Biaya / Tarif	3,246	3,281	-0,035
8	Prosedur Pelayanan	3,221	3,359	-0,138
9	Persyaratan Pelayanan	3,251	3,303	-0,051
10	Kecepatan Pelayanan	3,237	3,258	-0,022
11	Keamanan Pelayanan	3,191	3,218	-0,028
12	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,215	3,269	-0,054
13	Kesopanan dan Keramahan	3,319	3,304	0,015
14	Penanganan Saran dan Pengaduan	3,344	3,313	0,031
Rata-rata		3.23	3.30	-0.07

Berdasarkan nilai rata-rata, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja masih berada dibawah nilai rata-rata harapan dengan selisih -0,07. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.

#### 4.5 Pemetaan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Pada subbab ini, akan dilakukan pengolahan untuk pemetaan matriks IPA yang terbagi ke dalam empat kuadran utama. Matriks IPA memiliki empat kuadran utama dan dua sumbu kartesius, yakni sumbu-x serta sumbu-y. Pada matriks IPA, sumbu-x berfungsi sebagai sumbu yang merepresentatifkan nilai perfroma dan sumbu-y menggambarkan nilai tingkat kepentingan, sehingga matris IPA digunakan untuk melihat tingkat performa dan tingkat kepentingan yang didapatkan pada setiap unsur. Pada penelitian ini, pengolahan tingkat performa didapatkan dari rata-rata persepsi yang didapatkan dari setiap unsur, sedangkan pengolahan tingkat kepentingan tingkat kepentingan dari nilai rata-rata variabel harapan. Sehingga, dari pengolahan tersebut dapat dipetakan menjadi empat kuadran dengan bantuan *software SPSS*. Gambar 4.2 dibawah ini adalah hasil pemetaan yang telah diolah untuk 14 unsur yang terdapat pada objek penelitian.



Gambar 4. 3 Hasil Analisis Importance-Performance

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, unsur yang memiliki yang menggambarkan unsur kritis adalah unsur A, E, B, dan H yaitu unsur sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan, waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan yang terletak pada kuadran I. Unsur yang berada pada kuadran I tersebut dapat dikatakan kritis, karena pada kuadran I menggambarkan bahwa unsur-unsur tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi dalam persepsinya memiliki performa yang rendah. Sehingga, seluruh unsur yang terdapat dalam kuadran I merupakan unsur kritis yang digunakan sebagai *customer needs* dalam pengolahan *House of Quality*.

## 4.6 Penyusunan *House of Quality*

Pada subbab ini akan dijelaskan tentang pengolahan data menggunakan metode *House of Quality*. *House of Quality* adalah sebuah matriks perencanaan berdasarkan suara konsumen. Terdapat beberapa tahapan dalam menyusun *House of Quality* yang akan dijelaskan pada bagian-bagian berikut.

### 4.6.1 *Customer Needs*

Tahap pertama pada penyusunan *House of Quality* (HOQ) adalah mendapatkan suara pelanggan (*Voice of Customer*) agar dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Namun, hasil dari *voice of customer* masih belum bisa langsung diolah kedalam HOQ karena bahasa dari *voice of customer* masih abstrak dan sulit untuk direspon satu per satu. Sehingga perlu diterjemahkan dalam bahasa yang mudah untuk direspon yang disebut dengan *customer needs*.

Pada penelitian ini, *customer needs* telah dijabarkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh RSUD Haji Surabaya dalam Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019. Namun *customer needs* yang akan diproses dalam *House of Quality* (HOQ) adalah *customer needs* yang berada dalam Kuadran I matriks *Importance-Performance Analysis*. *customer needs* tersebut selanjutnya akan disebut dengan *customer needs* kritis karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih dibawah rata-rata atau kinerjanya masih rendah sehingga dan belum memuaskan pelanggan atau pasien. Pada Tabel 4.6 berikut akan diberikan *customer needs* kritis beserta tingkat kepentingannya.

Tabel 4. 7 *Customer Needs* Kritis

Kode IPA	No.	Unsur Pelayanan	Kode Atribut	<i>Customer needs</i> kritis	<i>Importance Rating</i>
A	1	Sarana dan Prasarana	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.38
	2		TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.35
	3	Sarana dan Prasarana	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.29

Tabel 4. 7 *Customer Needs* Kritis (Lanjutan)

Kode IPA	No.	Unsur Pelayanan	Kode Atribut	<i>Customer needs</i> kritis	<i>Importance Rating</i>
	4		TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	3.31
	5		TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	3.31
	6		TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	3.28
B	7	Kenyamanan Lingkungan	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	3.28
	8		TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	3.42
	9		TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	3.34
	10		TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	3.28
	11		TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	3.32
	12		TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	3.35
	13		TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	3.32
E	14	Waktu Pelayanan	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	3.38
	15		RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	3.22
H	16	Prosedur Pelayanan	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	3.11
H	17	Prosedur Pelayanan	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	3.31
	18		RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	3.25

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui terdapat sebanyak 18 *customer needs* kritis dari empat unsur pelayanan yang berada pada Kuadran I yang akan ditinjau dalam *House of Quality* (HOQ). Pada tabel tersebut juga diberikan nilai *importance rating* atau tingkat kepentingan setiap atribut yang diterjemahkan dari harapan pelanggan atau pasien saat menerima atribut pelayanan tersebut.

#### 4.6.2 Matriks Perencanaan

Setelah *customer needs* kritis ditentukan, selanjutnya akan dilakukan proses *planning matrix*. *Planning matrix* bertujuan untuk merencanakan tingkat kepuasan dari masing-masing *customer needs* kritis yang terdiri dari *benchmarking*, *goal*, dan *improvement ratio*. Berikut cara dan penjelasan dari masing-masing faktor.

##### 4.6.2.1 Benchmarking

Proses *benchmarking* dilakukan untuk membandingkan kinerja *customer needs* kritis RSUD Haji Surabaya dengan rumah sakit lain yang menjadi pesaingnya yaitu RS Husada Utama. Pemilihan rumah sakit tersebut berdasarkan kedekatan lokasi rumah sakit dengan pasiennya. Berikut Tabel 4.8 merupakan hasil nilai *benchmarking* dari masing-masing rumah sakit.

Tabel 4. 8 Hasil *Bechmarking*

Kode Atribut	<i>Customer needs</i> kritis	Benchmarking	
		RSU Haji Surabaya	RS Husada Utama
TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.22	3.26
TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.00	3.39
TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	2.97	3.48
TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	3.29	3.13
TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	3.22	3.35
TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	2.97	3.39
TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	3.15	3.35
TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	3.26	3.30
TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	3.20	3.43
TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	3.12	3.35



Tabel 4. 8 Hasil *Bechmarking* (Lanjutan)

Kode Atribut	<i>Customer needs</i> kritis	Benchmarking	
		RSU Haji Surabaya	RS Husada Utama
TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	3.23	3.35
TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	3.23	3.26
RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	3.14	3.48
RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	3.08	3.52
RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	3.11	3.22
RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	3.31	3.48
RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	3.25	3.39

#### 4.6.2.2 *Improvement*

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang seberapa besar usaha yang harus dilakukan oleh RSU Haji Surabaya untuk memperbaiki kinerja pelayanan menjadi pelayanan yang diharapkan oleh pasein. Penilaian nilai *improvement* didapatkan dari hasil perbandingan antara nilai target atau harapan dengan persepsi kinerja *customer needs* kritis pelayanan. Hasil perhitungan rasio perbaikan secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.9. Berikut rumus untuk mendapatkan nilai *improvement* yang akan dijelaskan pada rumus 4.1.

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{nilai target}}{\text{kinerja pelayanan}} \quad (4.1)$$

Tabel 4. 9 Nilai *Improvement*

Kode Atribut	<i>Customer needs</i> kritis	Kinerja Pelayanan RSU Haji Surabaya	Nilai Target	Imporvement Ratio
TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.22	3.38	1.05

Tabel 4. 9 Nilai *Improvement* (Lanjutan)

Kode Atribut	Customer needs kritis	Kinerja Pelayanan RSUD Haji Surabaya	Nilai Target	Improvement Ratio
TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.00	3.35	1.12
TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	2.97	3.29	1.11
TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	3.29	3.31	1.00
TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	3.22	3.31	1.03
TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	2.97	3.28	1.10
TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	3.15	3.28	1.04
TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	3.26	3.42	1.05
TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	3.20	3.34	1.04
TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	3.12	3.28	1.05
TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	3.23	3.32	1.03
TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	3.23	3.35	1.04
TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	3.22	3.32	1.03
RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	3.14	3.38	1.08
RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	3.08	3.22	1.05
RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	3.11	3.34	1.07

Tabel 4. 9 Nilai *Improvement* (Lanjutan)

Kode Atribut	Customer needs kritis	Kinerja Pelayanan RSUD Haji Surabaya	Nilai Target	Improvement Ratio
RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	3.31	3.42	1.03
RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	3.25	3.32	1.02

#### 4.6.3 Respon Teknis

Pada bagian ini akan dijelaskan terkait respon teknis atau *technical requirement* apa saja yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer needs* kritis. Penyusunan respon teknis dirumuskan dengan bantuan dengan pihak rumah sakit serta penelitian sebelumnya yang mendukung. Setiap respon teknis memiliki target atau alasan yang mendasarkan respon teknis tersebut diimplementasikan serta arahan perbaikannya. Terdapat simbol yang digunakan untuk menunjukkan arahan perbaikan yang ditampilkan pada tabel 4.10

Tabel 4. 10 Simbol Arahan Perbaikan

Arahan Perbaikan	Simbol
Dimaksimalkan	▲
Objektif	◇
Diperkecil	▼

Sumber: (Cohen, 1999)

Dengan demikian, maka dapat dirumuskan respon teknis yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer needs* kritis. Berikut respon teknis yang telah dirumuskan secara keseluruhan akan ditampilkan pada tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Respon Teknis

Kode	Respon Teknis	Target	Arahan Perbaikan
TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu	Fungsi dan kesiapan peralatan terpenuhi	▲
TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor	Kebersihan dan kesehatan lingkungan terjaga	▲
TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien	Tempat tidur dan peralatan medis steril dan bebas dari kuman sebelum digunakan	▲
TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir	Kebutuhan parkir terpenuhi	◇
TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak	Kebutuhan dan kesiapan peralatan terpenuhi	◇
TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien	Memudahkan pasien untuk membuang sampah	◇
TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu	Pasien ikut menjaga kebersihan rumah sakit	◇
TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu	Pasien merasa nyaman	◇
TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi	Petugas kebersihan disiplin	◇
TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan	Kenyaman penglihatan konsumen terpenuhi	◇
TR 11	Menjaga ruangan tetap kering	Memperkecil kemungkinan kecelakaan akibat terpeleset	▲
TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi	Pasien merasa nyaman menggunakan kamar mandi	◇
TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi	Kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi	◇

Tabel 4. 11 Respon Teknis (Lanjutan)

Kode	Respon Teknis	Target	Arahan Perbaikan
TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien	Kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi	◇
TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu	Kejelasan dan kemudahan memperoleh informasi	◇
TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran	Mempercepat alur pelayanan	◇
TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja	Membentuk karakter petugas agar lebih sigap dan ramah	▲

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa terdapat 17 respon teknis yang akan membantu menjawab serta meningkatkan kualitas pelayanan *customer needs* kritis. Selanjutnya agar lebih jelas, pada Tabel 4.12 ditampilkan respon teknis apa saja yang akan digunakan untuk menjawab serta meningkatkan kualitas pelayanan masing-masing *customer needs* kritis.

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
1	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
2	TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
3	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
4	TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
5	TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
6	TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
8	TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
9	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu



Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
11	TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
12	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 2	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
12	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
			TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
13	TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
14	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
			TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
15	RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien

Tabel 4. 12 Respon Teknis Setiap Customer Needs (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Kode	Respon Teknis
16	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
17	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
			TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran
18	RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
			TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa terdapat 17 respon teknis yang akan membantu menjawab serta meningkatkan kualitas pelayanan *customer needs* kritis. Selanjutnya dari 17 respon teknis tersebut akan dinilai hubungannya dengan dengan masing-masing *customer needs* kritisnya.

#### 4.6.4 Hubungan antara *Customer Needs* kritis dan Respon Teknis

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai hubungan antara *customer needs* dan respon teknis. Identifikasi hubungan tersebut akan dipaparkan dalam bentuk *relationship matrix* dengan simbol dan nilai yang telah ditetapkan. Pada Tabel 4.13 merupakan simbol dan nilai yang digunakan dalam identifikasi *relationship matrix*.

Tabel 4. 13 Nilai dan Simbol *Relation Matrix*

Relationship	Simbol Relationship	Nilai Relationship
Weak	∇	1
Moderate	○	3
Strong	●	9

Sumber: (Cohen, 1999)

Berdasarkan dengan petunjuk *relationship matrix* tersebut, dapat diketahui apabila hubungan tersebut lemah, maka menghasilkan nilai yang kecil, dan apabila hubungan tersebut kuat, maka menghasilkan nilai yang besar. Selanjutnya akan dipaparkan hasil *relationship matrix* secara keseluruhan pada Tabel 4.14.

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan

No.	Kode	<i>Customer Needs</i> Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
1	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
2	TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
2	TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
3	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
4	TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
5	TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
6	TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	●	TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	○	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			●	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
8	TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			▽	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			○	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			○	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
			○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
9	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			●	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			●	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			○	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	○	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			▽	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			●	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
			○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
11	TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
			●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			○	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
			●	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
			●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja



Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
12	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 2	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
			●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
			●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
			○	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
			○	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
			●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
			●	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
13	TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
14	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
14	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	○	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
15	RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
16	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
			●	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
17	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
			●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
			○	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			●	TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran

Tabel 4. 14 Matriks Hubungan (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs Kritis	Hubungan	Kode	Respon Teknis
18	RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	•	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
			•	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
			•	TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran

Berdasarkan pada tabel tersebut terdapat hubungan yang kuat maupun yang lemah. Namun hubungan yang terbanyak adalah hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan *customer needs* kritis dengan masing-masing respon teknisnya memiliki pengaruh besar untuk mencapai target kinerja.

#### 4.6.5 Korelasi Antar *Technical Requirement*

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai korelasi antara setiap respon teknis atau *technical requirement*. Proses identifikasi hubungan antar respon teknis perlu dilakukan untuk mengetahui adanya pertukaran antara *value* antara masing masing respon teknis. Identifikasi korelasi dilakukan berdasarkan penjelasan sebagai berikut:

1. Korelasi positif yaitu apabila dua respon teknis tersebut masing-masing saling mendukung dalam pelaksanaannya.
2. Korelasi negatif yaitu apabila dua respon teknis tersebut masing- masing saling menjatuhkan atau saling melemahkan dalam pelaksanaannya.
3. Tidak ada korelasi yaitu apabila dua respon teknis tersebut masing-masing tidak ada hubungan apapun.

Pada Tabel 4.13 adalah hasil identifikasi korelasi antar respon teknis yang memiliki korelasi positif dan negatif.

Tabel 4. 15 Korelasi Antar Respon Teknis

Kode	Respon Teknis	Korelasi	Kode	Respon Teknis
TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu	+	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
		+	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
		-	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
		+	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
		+	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
		+	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
		+	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
		+	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
		+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor	-	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
		+	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
		+	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering

Tabel 4. 15 Korelasi Antar Respon Teknis (Lanjutan)

Kode	Respon Teknis	Korelasi	Kode	Respon Teknis
TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor	+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien	-	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
		+	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
		+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak	+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien	+	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
		+	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
		+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu	+	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
		+	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
		+	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi

Tabel 4. 15 Korelasi Antar Respon Teknis (Lanjutan)

Kode	Respon Teknis	Korelasi	Kode	Respon Teknis
TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu	+	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi	+	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
TR 11	Menjaga ruangan tetap kering	+	TR 12	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
		+	TR 17	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi	+	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
		+	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien	+	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran	+	TR 17	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi

Berdasarkan Gambar 4.15, hasil identifikasi korelasi antar respon teknis menunjukkan banyak respon teknis yang tidak memiliki hubungan satu sama lain. Tetapi ada juga respon teknis yang berkorelasi positif dan negatif. Kondisi tersebut dapat diartikan, bahwa sebagian besar respon teknis bekerja sendiri atau tidak mendukung maupun didukung oleh respon teknis yang lain.

#### 4.6.6 Technical Matrix

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang *technical matrix* yang bertujuan untuk mendapatkan prioritas respon teknis atau *technical respons*. Perhitungan prioritas diukur berdasarkan nilai hubungan masing-masing respon teknis dengan bobot *customer needs* kritisnya sehingga didapatkan nilai *technical importance rating* atau tingkat kepentingan keteknisan. Berikut akan ditampilkan secara keseluruhan bobot *customer needs* kritis dan hubungan antara *customer needs* kritis dengan respon teknis pada Table 4.16.

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
1	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	5.6%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
				○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
2	TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	5.6%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
				○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
3	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	5.5%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu



Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
3	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	5.5%	•	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
				•	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
4	TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	5.5%	•	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				•	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
				•	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
5	TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	5.5%	•	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
5	TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	5.5%	●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
6	TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	5.5%	●	TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	5.5%	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				○	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
				●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
7	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	5.5%	●	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
				●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
8	TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	5.7%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				▽	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
				●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
8	TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	5.7%	○	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
				○	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
				○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
9	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	5.6%	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
9	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	5.6%	●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
				●	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu
				●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	5.5%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	5.5%	●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				●	TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
				○	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
				○	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
				▽	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
				●	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
				○	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
10	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	5.5%	○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
11	TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	5.5%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor
				●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien
				●	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
				○	TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
11	TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	5.5%	●	TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi
				●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
12	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	5.6%	●	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 2	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien
				●	TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak
				●	TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien



Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
12	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	5.6%	○	TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu
				○	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan
				●	TR 11	Menjaga ruangan tetap kering
				●	TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
13	TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	5.5%	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
14	RB 3.1	Pihak RS menginformasikan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	5.6%	●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
				●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
				○	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
				○	TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja
15	RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	5.4%	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
15	RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	5.4%	●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
16	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	5.6%	○	TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu
				●	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
17	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	5.7%	●	TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi
				●	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
				○	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu

Tabel 4. 16 Matriks Hubungan Terbobot (Lanjutan)

No.	Kode	Customer Needs	Relative Weight	Hubungan	Kode	Respon Teknis
17	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	5.7%	•	TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran
18	RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	5.5%	•	TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien
				•	TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu
				•	TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran

Berdasarkan perhitungan nilai hubungan dengan bobot setiap *customer needs* kritisnya, selanjutnya akan dihitung nilai tingkat kepentingan untuk masing-masing respon teknis. Sehingga dari tingkat kepentingan tersebut, akan didapatkan urutan prioritas masing-masing respon teknis yang ditampilkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4. 17 Nilai Prioritas *Technical Requirement*

Kode	Respon Teknis	Technical Importance Matrix	Technical Relative Weight	Prioritas
TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu	533.51	16.4%	1
TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor	401.46	12.4%	2
TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien	148.38	4.6%	10
TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir	49.23	1.5%	17
TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak	322.57	9.9%	3
TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien	234.59	7.2%	5
TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu	188.67	5.8%	7
TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu	116.02	3.6%	12
TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi	99.15	3.1%	14
TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan	83.82	2.6%	15
TR 11	Menjaga ruangan tetap kering	266.95	8.2%	4
TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi	67.10	2.1%	16

Tabel 4. 17 Nilai Prioritas *Technical Requirement* (Lanjutan)

Kode	Respon Teknis	Technical Importance Matrix	Technical Relative Weight	Prioritas
TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi	150.46	4.6%	9
TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien	200.39	6.2%	6
TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu	134.13	4.1%	11
TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran	101.23	3.1%	13
TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja	150.77	4.6%	8

#### 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pada subbab ini akan dijelaskan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Haji Surabaya. Perhitungan indeks tersebut merupakan sebuah estimasi pendekatan apabila RSUD Haji mengimplementasikan rekomendasi perbaikan dan meningkatkan kinerja dengan rasio yang sudah ditetapkan pada bab sebelumnya. Rekomendasi perbaikan yang diberikan dikhususkan hanya untuk Instalasi Rawat Jalan, namun hasil perbaikannya juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan RSUD Haji Surabaya secara keseluruhan.

Proses perhitungan IKM diawali dengan menjabarkan rata-rata nilai kepuasan customer needs setiap unsur pelayanan yang dimiliki pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Setelah diperoleh nilai kepuasan masing-masing unsur pelayanan, maka perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Haji Surabaya dapat dilakukan.

#### 4.7.1 Estimasi Nilai Kepuasan Tiap Unsur Pelayanan

Pada bagian ini akan ditampilkan estimasi nilai kepuasan pada masing-masing unsur pelayanan. Estimasi nilai kepuasan tersebut didapatkan dari nilai target kepuasan atribut kritis dan nilai kepuasan atribut lainnya. Nilai tersebut merupakan pendekatan untuk menilai kepuasan RSUD Haji Surabaya secara keseluruhan dengan asumsi nilai kepuasan *customer needs* kritis meningkatkan dan mencapai target sedangkan nilai kepuasan *customer needs* lainnya tetap. Sehingga didapatkan nilai estimasi kepuasan setiap unsur dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan

Unsur Pelayanan	Kode	Aspek Penilaian	Nilai Kepuasan	Nilai Rata-Rata Unsur
Sarana dan Prasarana	TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.38	3.32
	TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.35	
	TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.29	
	TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	3.31	
	TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	3.31	
	TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	3.28	
Kenyamanan Lingkungan	TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	3.28	3.33
	TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	3.42	
	TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	3.34	
	TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata	3.28	
	TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	3.32	

Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan (Lanjutan)

Unsur Pelayanan	Kode	Aspek Penilaian	Nilai Kepuasan	Nilai Rata-Rata Unsur
Kenyamanan Lingkungan	TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	3.35	3.33
	TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	3.32	
Sistem Pelayanan	RB 1.1	Terdapat mekanisme nomor antrian	3.28	3.25
	RB 1.2	Terdapat mekanisme pelayanan menggunakan basis online (pendaftaran pelayanan)	3.26	
	RB 1.3	Mekanisme pembayaran (atas pelayanan) mudah dan terkomputerisasi	3.20	
Kedisiplinan Petugas	RB 2.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu stand-by pada jam pelayanan	3.31	3.27
	RB 2.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi berpakaian rapi dan bersih	3.23	
Waktu Pelayanan	RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	3.38	3.30
	RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	3.22	
Kemampuan / Kompetensi Petugas	RB 4.1	Petugas administrasi teliti dalam memproses dokumen administrasi / RM pasien	3.25	3.26
	RB 4.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia menjawab atau mengarahkan pasien sesuai dengan kebutuhannya	3.25	
	RB 4.3	Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan awal keluhan pasien	3.23	



Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan (Lanjutan)

Unsur Pelayanan	Kode	Aspek Penilaian	Nilai Kepuasan	Nilai Rata-Rata Unsur
Kemampuan / Kompetensi Petugas	RB 4.4	Dokter memberikan penjelasan detail kepada pasien terhadap hasil pemeriksaan awal	3.31	3.26
	RB 4.5	Perawat cekatan dan terampil dalam melakukan tindakan medis	3.26	
Biaya / Tarif	RB 5.1	Pihak RS memberikan informasi tarif yang berlaku saat ini	3.22	3.25
	RB 5.2	Informasi tarif terinformasikan kepada pengunjung di lingkungan RS	3.25	
	RB 5.3	Pihak RS tidak memungut tarif diluar tarif yang dipersyaratkan	3.29	
	RB 5.4	Pihak RS memberikan rincian pelayanan yang ditagihkan kepada pasien	3.23	
Prosedur Pelayanan	RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	3.34	3.36
	RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	3.42	
	RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	3.32	
Persyaratan Pelayanan	RP 2.1	Persyaratan pelayanan (dokumen yang diperlukan/ dibawa) diinfokan ke pasien	3.25	3.25
	RP 2.2	Persyaratan pelayanan (dokumen diperlukan/ dibawa) yang diberikan oleh pihak RS mudah dan memudahkan pasien	3.22	

Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan (Lanjutan)

Unsur Pelayanan	Kode	Aspek Penilaian	Nilai Kepuasan	Nilai Rata-Rata Unsur
Persyaratan Pelayanan	RP 2.3	Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS jelas	3.29	3.25
Kecepatan Pelayanan	RP 3.1	Petugas loket pendaftaran memproses administrasi dan pendaftaran pasien dengan cepat dan segera	3.25	3.24
	RP 3.2	Petugas loket memproses pembayaran (billing) pasien dengan cepat dan segera	3.14	
	RP 3.3	Petugas di loket unit pelayanan memproses layanan kepada pasien dengan cepat dan segera	3.35	
	RP 3.4	Dokter menangani/ menindak pasien dengan segera	3.20	
	RP 3.5	Perawat menangani/ menindak pasien dengan segera	3.25	
Keamanan Pelayanan	AS 1.1	Area parkir RS menggunakan sistem <i>secure parking</i>	3.31	3.19
	AS 1.2	Sudut RS dilengkapi dengan hand sanitizer	3.26	
	AS 1.3	Sudut RS dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV)	3.06	
	AS 1.4	Terdapat petugas keamanan (satpam, Linmas, Satpol PP) di lingkungan RS	3.22	
	AS 1.5	Dokter dan perawat menggunakan APD (sarung tangan, masker, coat, dll) yang diperlukan	3.11	
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	AS 2.1	RS tidak membedakan pelayanan kepada pasien (umum dan asuransi)	3.18	3.22

Tabel 4. 18 Estimasi Nilai Kepuasan Pada Instalasi Rawat Jalan (Lanjutan)

Unsur Pelayanan	Kode	Aspek Penilaian	Nilai Kepuasan	Nilai Rata-Rata Unsur
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	AS 2.2	Pasien yang mendaftar terlebih dahulu mendapat giliran pertama menerima pelayanan	3.15	3.22
	AS 2.3	RS tidak menolak pasien	3.15	
	AS 2.4	RS tidak memulangkan paksa pasien (bukan atas kehendak pasien)	3.37	
Kesopanan dan Keramahan	AS 3.1	Dokter, perawat, dan petugas administrasi memberikan senyum dan salam kepada pasien/ keluarga pasien	3.38	3.32
	AS 3.2	Dokter, perawat, dan petugas administrasi dengan ramah dan sopan memberikan penjelasan atau pengarahan kepada pasien/ keluarga pasien	3.35	
	AS 3.3	Dokter, perawat, dan petugas administrasi menjawab pertanyaan pasien/ keluarga pasien dengan ramah dan sopan	3.32	
	AS 3.4	Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia mengantar pasien/ keluarga pasien	3.22	
Penanganan Saran dan Pengaduan	EP 1.1	Terdapat petugas yang ditempatkan khusus untuk layanan pengaduan di lingkungan RS	3.42	3.34
	EP 1.2	Terdapat/ tersedia kotak saran di lingkungan RS	3.28	
	EP 1.3	Terdapat layanan pengaduan dan pusat informasi di lingkungan RS	3.34	

Pada nilai kepuasan tersebut, terdapat 14 unsur pelayanan dengan 56 *customer needs* yang nilai kepuasannya, namun empat unsur pelayanan tersebut berada pada daerah kritis dengan nilai kepuasannya diestimasikan mencapai nilai target sehingga perlu ditinjau lebih jauh untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Setelah dilakukan proses yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, didapatkan nilai target kepuasan yang harus dicapai kedepannya. Nilai kepuasan tersebut selanjutnya dapat dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan dijelaskan pada sub subbab berikutnya.

#### 4.7.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan

Pada bagian ini akan dijelaskan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khusus pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Perhitungan dilakukan berdasarkan pada nilai rata-rata kepuasan setiap unsur pelayanan. Selanjutnya hasil perhitungan IKM pada Instalasi Rawat Jalan dirata-rata dengan jenis pelayanan lainnya yang dimiliki RSUD Haji Surabaya. Sehingga didapatkan IKM RSUD Haji Surabaya secara keseluruhan.

Proses perhitungan IKM dimulai dengan menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang. Rumus yang digunakan untuk menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut yang dijelaskan pada Rumus 5.1. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut didapatkan bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,071 untuk 14 unsur pelayanan.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \quad (5.1)$$

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Setelah itu, bobot nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan setiap nilai rata-rata kepuasan dan dijumlahkan sehingga menghasilkan nilai indeks unit pelayanan. Lebih lengkapnya, indeks unit pelayanan dihitung dengan perhitungan Rumus 5.2. Sehingga didapatkan hasil indeks unit pelayanan adalah 3,27.

$$\text{Indeks unit pelayanan} = \sum \left( \text{rata kepuasan unsur pelayanan} \times \text{nilai rata - rata tertimbang} \right) \quad (5.2)$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks Unit Pelayanan} &= (3,32 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,25 \times \\ &0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,30 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,25 \times \\ &0,071) + (3,36 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + (3,19 \times \\ &0,071) + (3,22 \times 0,071) + (3,22 \times 0,071) + (3,34 + 0,071) = 3,27 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hasil indeks unit pelayanan harus dikonversikan terlebih dulu dengan nilai dasar. Nilai dasar yang didapatkan dari batas bawah nilai interval konversi IKM yaitu 25. Sehingga didapatkan hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat khusus Instalasi Rawat Jalan adalah 81,94. Nilai tersebut berada pada nilai interval 81,26 – 100,00 yang artinya kepuasan bermutu A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

#### 4.7.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Haji Surabaya

Pada bagian ini akan dijelaskan tahap selanjutnya untuk melihat nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan pada RSUD Haji Surabaya apabila rekomendasi perbaikan diimplementasikan secara maksimal. Perhitungan IKM dilakukan dengan merata-rata nilai IKM setiap jenis layanan yang dimiliki RSUD Haji Surabaya. Dalam perhitungan IKM kali ini, terdapat beberapa asumsi yaitu nilai IKM pada Instalasi Rawat Jalan meningkat sesuai dengan hasil yang didapatkan pada bagian sebelumnya, dan nilai IKM selain Instalasi Rawat Jalan bernilai tetap dengan nilai yang telah dilakukan penelitian sebelumnya untuk tahun 2019. Berikut rekap nilai IKM masing-masing jenis layanan yang dimiliki RSUD Haji Surabaya yang akan ditampilkan pada Tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Nilai IKM Setiap Unit Pelayanan

Unit Layanan	IKM
Instalasi Hermodialisa	83,44
Instalasi Graha Nur Afiah	83,39
Poli Kosmetik Medik	82,87
Instalasi Rawat Inap	81,12
Instalasi Rehab Medik	81,02
Instalasi Kerjasama	80,95
Instalasi Gigi dan Mulut	80,94
Instalasi Patologi Klinik	80,92
Instalasi Gawat Darurat	80,82

Tabel 4. 19 Nilai IKM Setiap Unit Pelayanan (Lanjutan)

Unit Layanan	IKM
Instalasi Farmasi	80,73
Instalasi Radiologi	80,53
Instalasi Bedah Sentral	80,46
Ruang Bersalin (VK Bersalin)	80,22
Instalasi ICU	80,18
Instalasi Rawat Jalan	81,94
Instalasi Patologi Anatomi	80,12
Seksi Rekam Medik	80,03

Berdasarkan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap jenis layanan yang dimiliki RSUD Haji Surabaya, maka dapat diketahui nilai IKM keseluruhan RSUD Haji Surabaya adalah 81,16. Nilai tersebut berada pada interval IKM 62,51 – 81,25 yang artinya pelayanan yang diberikan oleh RSUD Haji Surabaya kepada pasiennya bermutu B dan dengan kinerja yang baik.

## **BAB 5**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang analisis dan pembahasan data yang telah diolah pada bab sebelumnya. Analisis yang akan dibahas pada penelitian ini adalah analisis uji statistik, analisis kepuasan pelayanan, Analisis *Importance – Performance Analysis*, Analisis House of Quality, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Rekomendasi Perbaikan.

#### **5.1 Analisis dan Pembahasan Uji Statistik**

Pada sub bab ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan hasil uji statistik yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut digunakan untuk menguji kuesioner dan hasil penilaian kualitas layanan yang dilakukan oleh 65 responden pasien rawat jalan di RSUD Haji Surabaya. Berikut analisis dan pembahasan uji statistik yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dijelaskan pada bagian dibawah ini.

##### **5.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengidentifikasi sifat valid dari hasil penilaian masing-masing *customer needs*. Valid yang dimaksud adalah apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dimaksud oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software excel* dengan menggunakan teknik *Pearson-Correlation*. Dalam hal ini peneliti akan menguji hubungan dari dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Penilaian setiap pernyataan *customer needs* adalah variabel bebas dan total penilaian pernyataan *customer needs* adalah variabel terikat.

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang valid terdapat syarat yang harus terpenuhi. Syarat yang harus terpenuhi adalah nilai R hitung  $>$  R tabel. R hitung didapatkan dari hasil perhitungan pada excel, sedangkan R tabel didapatkan dari referensi Tabel R yang ditentukan berdasarkan tingkat kepercayaan yaitu 95% dan jumlah responden yaitu 65. Sehingga didapatkan R tabel adalah 0,244.

Pada penelitian ini terdapat dua buah kuesioner yang di uji tingkat validitasnya yaitu kuesioner persepsi dan harapan dengan jumlah pernyataan *customer needs* 56 buah. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa seluruh pernyataan *customer needs* dalam kuesioner adalah valid yang dapat dilihat pada Tabel 4.4. Sebagai contoh pada Tabel 6.1, *customer needs* TG 1.1 yaitu ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga mendapatkan nilai R hitung untuk kuesioner persepsi adalah 0,315 dan untuk kuesioner harapan adalah 0,289. Lalu R tabel adalah 0,244 yang didapatkan dari tabel R dengan jumlah responden 65 dan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 5. 1 Contoh Hasil Uji Validitas

Kode	Customer Needs	R-Hitung		R-Tabel	KETERANGAN
		Persepsi	Harapan		
TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	0,315	0,289	0,244	VALID

Berdasarkan Tabel 5.1, pernyataan *customer needs* tersebut dapat dikatakan valid karena nilai R hitung persepsi dan harapan lebih besar dari R tabel. Dengan demikian hasil penilaian kepuasan pada *customer needs* tersebut terbukti keabsahannya yang dinilai dari kuesioner yang disebarkan.

### 5.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah semua pernyataan *customer needs* dari kedua kuesioner dikatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji Reliabilitas digunakan untuk mengidentifikasi sifat reliabel dari kuesioner yang disebarkan. Reliabel yang dimaksud adalah apabila jawaban dari responden terhadap pernyataan konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian ini dilakukan dengan menghitung nilai koefisien *Cronbach* dengan *software* excel dan dibandingkan dengan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,7. Nilai *Cronbach's Alpha* tersebut adalah minimal alat ukur atau kuesioner dapat dikatakan reliabel yang telah disepakati oleh beberapa peneliti. Artinya, jika nilai



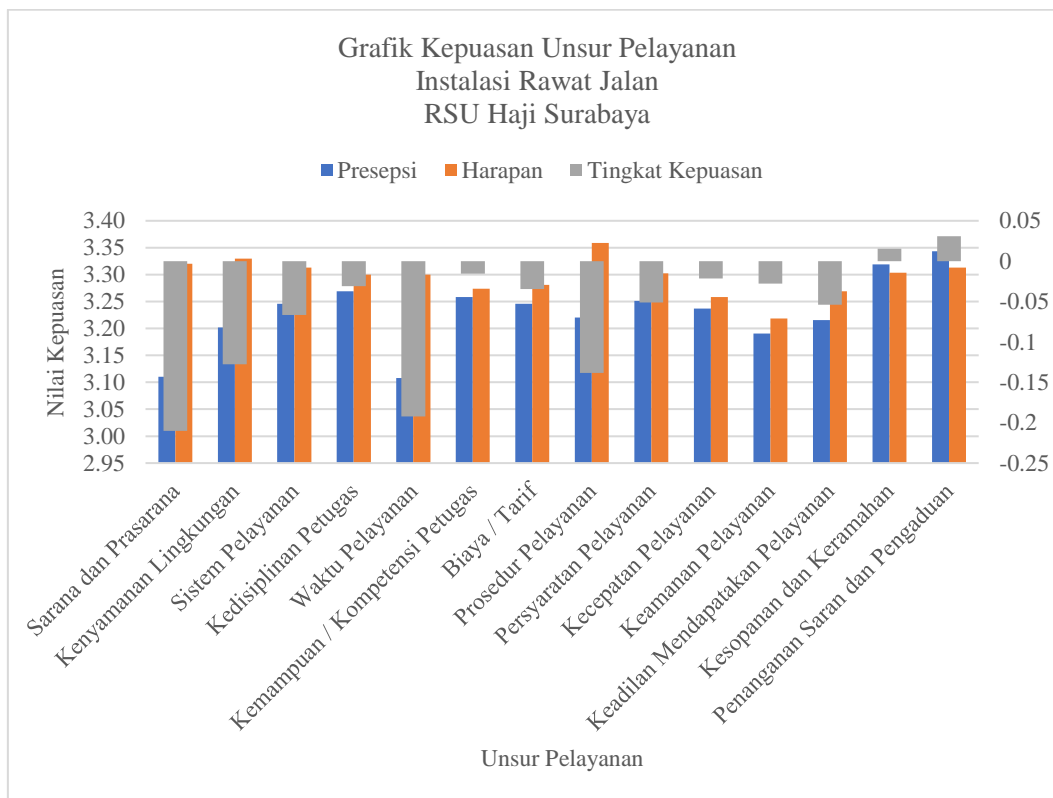
koefisien yang dihasilkan lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha*, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada bab sebelumnya, kedua kuesioner persepsi dan harapan tersebut dikatakan reliabel karena kedua koefisien *Cronbach* tersebut melebihi *Cronbach's Alpha* sebesar 0,7 yang dapat dilihat pada Tabel 4.5. Dari tabel tersebut, didapatkan koefisien *Cronbach* kuesioner persepsi dan harapan masing-masing adalah 0,852 dan 0,904. Dari hasil pengolahan tersebut, nilai koefisien reliabilitas pada kuesioner persepsi berada pada rentang 0,7 – 0,9 artinya kuesioner tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sedangkan nilai koefisien reliabilitas pada kuesioner harapan lebih besar dari 0,9 artinya tingkat reliabilitasnya sempurna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel sebagai serta alat ukur atau kuesioner kualitas jasa yang memiliki sifat andal dan konsisten.

## **5.2 Analisis dan Pembahasan Kepuasan Pelayanan**

Pada subbab ini akan dijelaskan hasil dari identifikasi kepuasan. Dalam penelitian ini, identifikasi kepuasan dilakukan dengan membandingkan rata-rata nilai persepsi dan nilai harapan yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan jumlah 65 responden menggunakan metode SERVQUAL. Identifikasi kepuasan dilakukan untuk menilai kepuasan dari masing-masing aspek pelayanan dengan total pernyataan yang ditanyakan adalah 56 aspek penilaian kebutuhan pelanggan pada Intaslasi Rawat Jalan. Jumlah pertanyaan ini lebih banyak dari jumlah pertanyaan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry pada tahun (1988) dengan judul penelitiannya adalah SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Dalam penelitian tersebut telah dikembangkan jumlah pertanyaan adalah 22 yang dibagi menjadi, 5 pertanyaan reliability, 4 pertanyaan assurance, 4 pertanyaan tangibles, 5 pertanyaan empathy, dan 4 pertanyaan responsiveness. Perbedaan jumlah pertanyaan tersebut dikarenakan perkembangan zaman yang menuntut suatu perusahaan atau instansi untuk mengembangkan pelayanannya dengan tujuan memuaskan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja masih berada dibawah nilai rata-rata harapan dengan selisih -0,07. Hal ini menunjukkan bahwa pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.



Gambar 6. 1 Grafik Tingkat Kepuasan Unsur Pelayanan

Pada grafik Gambar 6.1, dapat terlihat nilai rata-rata persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan dari masing-masing 14 unsur pelayanan. Berdasarkan grafik tersebut didapatkan hanya dua unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan yang positif. Unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan positif tersebut adalah kesopanan dan keramahan dan penanganan saran dan pengaduan, Sedangkan 12 unsur pelayanan lainnya memiliki tingkat kepuasan yang negatif. Unsur pelayanan

dengan tingkat kepuasan negatif tersebut adalah unsur sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan, sistem pelayanan, kedisiplinan petugas, waktu pelayanan, kemampuan atau kompetensi petugas, biaya atau tarif, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keamanan pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan. Dengan demikian 12 unsur tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Instalasi Rawat Jalan dan menyebabkan rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Haji Surabaya.

Namun karena keterbatasan waktu dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, tidak semua unsur pelayanan tingkat kepuasan yang negatif yang akan dievaluasi untuk diberikan rekomendasi perbaikan. Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang sebaiknya dievaluasi terlebih dahulu, diperlukan analisis yang menimbang tingkat kinerja dan kepentingan dari masing-masing unsur pelayanan. Analisis tersebut dinamakan *Importance – Performance Analysis* yang akan dijelaskan pada subbab selanjutnya.

### **5.3 Analisis *Importance - Performance Analysis* (IPA)**

Pada subbab ini, akan dijelaskan analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan pada setiap unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan pada masing-masing unsur pelayanan. Identifikasi tindakan diperlukan dirumuskan berdasarkan tingkat performa dengan kepentingan dari sebuah unsur kualitas jasa.

Berdasarkan hasil pengolahan yang dilakukan pada bab sebelumnya, telah didapatkan pengelompokan unsur pelayanan berdasarkan kuadrannya yang dapat dilihat pada Gambar 4.2. Pengolahan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Dari hasil matriks *Importance Performance Analysis* (IPA), peneliti akan lebih mudah untuk memilih prioritas unsur pelayanan yang akan dievaluasi. Dari matriks tersebut diketahui bahwa

terdapat 14 unsur pelayanan yang terdapat pada Intalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya yang diberi kode A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, dan N.

Pada kuadran 1, terdapat unsur A, B, E, dan H yaitu unsur sarana dan prasarana, kenyamanan lingkungan, waktu pelayanan, dan prosedur pelayanan. Unsur pelayanan pada kuadran ini adalah unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena tingkat kepentingan yang tinggi, tidak didukung dengan kinerja yang tinggi juga. Dengan demikian unsur pelayanan pada kuadran 1 ini dapat disebut juga unsur pelayanan kritis. Nantinya unsur pelayanan tersebut akan dipilih menjadi prioritas untuk dievaluasi pada penelitian ini. Sehingga didapatkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja dan akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada kuadran 2 terdapat unsur C, D, I, M, dan N yaitu unsur sistem pelayanan, kedisiplinan petugas, persyaratan pelayanan, kesopanan dan kerapian, dan penanganan saran dan pengaduan. Unsur pelayanan pada kuadran ini adalah unsur pelayanan unggulan dimana tingkat kepentingan yang tinggi, didukung dengan tingkat kinerja yang tinggi juga. Sehingga tindakan yang diperlukan pada kuadran ini adalah meneruskan kinerja yang sudah baik ini, dan terus tingkatkan kinerjanya.

Pada kuadran 3 terdapat unsur K, dan L yaitu unsur keamanan pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan. Unsur pelayanan pada kuadran ini adalah unsur pelayanan dengan tingkat prioritas rendah karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pada unsur pelayanan ini telah mencapai pada titik terbaiknya. Sehingga tindakan yang diperlukan pada kuadran ini adalah pertahankan saja kinerjanya.

Pada kuadran 4 terdapat unsur F, G, dan J yaitu unsur kemampuan atau kompetensi petugas, biaya atau tarif, dan kecepatan pelayanan. Unsur pelayanan pada kuadran ini adalah penyebab pemborosan karena memiliki tingkat kinerja yang tinggi tetapi tingkat kepentingan yang rendah. Kinerja yang dilakukan pada unsur pelayanan ini terlalu berlebihan dan tidak melihat nilai kepentingannya. Sehingga tindakan yang perlu dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja yang berlebihan pada unsur pelayanan ini. Tindakan ini

dapat menjadi saran penelitian selanjutnya agar RSUD Haji Surabaya khususnya pada Instalasi Rawat Jalan bekerja secara efektif dan efisien.

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis dan pembahasan pada subbab ini adalah semua unsur pelayanan mendapatkan tindakan yang harus dilakukan kedepannya. Analisis menggunakan matriks ini perlu dilakukan secara berkala setelah tindakan yang diusulkan diimplementasikan. Dengan matriks ini nantinya akan menjadi siklus yang baik dalam manajemen peningkatan kualitas secara keseluruhan.

#### **5.4 Analisis dan Pembahasan *House of Quality***

Pada subbab ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan dari hasil penyusunan matriks *House of Quality* (HOQ). Terdapat beberapa bagian yang akan dibahas pada subbab ini antara lain analisis dan pembahasan *Planning matrix*, *Customer Needs* kritis dan Respon Teknis, dan *Technical Matrix*. Penjelasan tersebut akan dibagi menjadi beberapa bagian dibawah berikut.

##### **5.4.1 Matriks Perencanaan**

Pada bagian ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan terkait *planning matrix* atau matriks perencanaan. Perencanaan yang baik perlu disiapkan terlebih dahulu sebelum mengatur strategi agar target yang dirumuskan dapat tercapai. Matriks perencanaan pada penelitian ini terdiri dari *Customer Competitive Assesment*, Kinerja Kepuasan Pelanggan, Target Kinerja, Rasio Perbaikan, *Raw Weight*, dan *Normalized Raw Weight*. Sebelumnya telah dilakukan pengolahan matriks perencanaan pada bab sebelumnya, Hasil pengolahan matriks dapat dilihat secara keseluruhan pada Tabel 5.2 berikut.

Tabel 5. 2 Rekap Matriks Perencanaan

Kode	Customer Needs	Customer Competitive Assesment		Kinerja Kepuasan Pelanggan	Target Kinerja	Rasio Perbaikan	Row Weight	Normalized Row Weight	Prioritas
		RSU Haji Surabaya	RS Husada Utama						
TG 1.1	Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.22	3.26	3.22	3.38	1.05	3.38	0.0565	4
TG 1.2	Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	3.00	3.39	3.00	3.35	1.12	3.35	0.0560	5
TG 1.3	Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga	2.97	3.48	2.97	3.29	1.11	3.29	0.0550	14
TG 1.4	Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat	3.29	3.13	3.29	3.31	1.00	3.31	0.0552	12
TG 1.5	Kursi ruang tunggu layak dan terawat	3.22	3.35	3.22	3.31	1.03	3.31	0.0552	12
TG 1.6	Lahan parkir memadai dan mencukupi	2.97	3.39	2.97	3.28	1.10	3.28	0.0547	15
TG 2.1	Lingkungan RS asri dan bersih	3.15	3.35	3.15	3.28	1.04	3.28	0.0547	15
TG 2.2	Lorong-lorong RS bersih dan terawat	3.26	3.30	3.26	3.42	1.05	3.42	0.0570	1
TG 2.3	Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar	3.20	3.43	3.20	3.34	1.04	3.34	0.0557	7

Tabel 5. 2 Rekap Matriks Perencanaan (Lanjutan)

Kode	Customer Needs	Customer Competitive Assesment		Kinerja Kepuasan Pelanggan	Target Kinerja	Rasio Perbaikan	Raw Weight	Normalized Raw Weight	Prioritas
		RSU Haji Surabaya	RS Husada Utama						
TG 2.4	Ruang periksa bersih dan tertata rapi	3.12	3.35	3.12	3.28	1.05	3.28	0.0547	15
TG 2.5	Ruang tunggu bersih dan tertata	3.23	3.35	3.23	3.32	1.03	3.32	0.0555	9
TG 2.6	Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat	3.23	3.26	3.23	3.35	1.04	3.35	0.0560	5
TG 2.7	Penerangan di lingkungan RS mencukupi	3.22	3.39	3.22	3.32	1.03	3.32	0.0555	10
RB 3.1	Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien	3.14	3.48	3.14	3.38	1.08	3.38	0.0565	3
RB 3.2	Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan	3.08	3.52	3.08	3.22	1.05	3.22	0.0537	18
RP 1.1	Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan	3.11	3.22	3.11	3.34	1.07	3.34	0.0557	8
RP 1.2	Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah	3.31	3.48	3.31	3.42	1.03	3.42	0.0570	2
RP 1.3	Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah	3.25	3.39	3.25	3.32	1.02	3.32	0.0555	11

Pada intinya, Tabel 6.2 ingin memperlihatkan target kinerja dan rasio perbaikan dari masing-masing *customer needs* kritis. Berdasarkan nilai tersebut nantinya akan digunakan sebagai masukan untuk memperkirakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat dijadikan target kepuasan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan.

Dalam menentukan target kinerja dari masing-masing *customer needs* kritis dilakukan dengan memperhatikan harapan pasien dan hasil *benchmarking* dengan RS Husada Utama. Sehingga dengan ditentukannya target kinerja tersebut, RSU Haji Surabaya dapat memperbaiki kinerjanya agar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan meningkat dan dapat bersaing dengan rumah sakit lain.

Selanjutnya untuk menentukan rasio perbaikan dilakukan perbandingan antara target kinerja dengan kepuasan kinerja pelanggan atau pasien. Sebelumnya rasio perbaikan merupakan suatu pengukuran untuk melihat seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan. Sehingga dengan rasio perbaikan tersebut, manajemen RSU Haji Surabaya dapat mengetahui seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai target kinerja.

#### 5.4.2 *Customer Needs* Kritis dan Respon Teknis

Pada bagian ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan terkait *customer needs kritis* dengan respon teknisnya. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian *Importance – Performance Analysis* (IPA) bahwa unsur pelayanan yang berada pada kuadran 1 perlu ditingkatkan.

Terdapat empat unsur pelayanan dengan masing-masing aspek penilaian *customer needs*nya yang dijadikan *customer needs* kritis untuk dimasukkan kedalam *House of Quality* dan dapat dilihat pada Tabel 4.7. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa ada 18 *customer needs* kritis yang akan ditinjau untuk ditingkatkan kinerjanya. Masing-masing *customer needs* kritis memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda dan disesuaikan dengan nilai harapan dari responden. Tingkat kepentingan tersebut menunjukkan prioritas *customer needs* kritis dari sudut pandang pasien.



Selanjutnya dari 18 *customer needs* kritis yang telah ditunjukkan pada Tabel 4.7, langkah berikutnya adalah menyusun respon teknis. Dari proses tersebut didapatkan 17 respon teknis yang dapat dilihat pada Tabel 4.11. Pada tabel tersebut juga telah diberikan target serta arahan perbaikan setiap respon teknis yang diusulkan. Sehingga respon teknis tersebut dapat dikatakan sebagai rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan.

Setiap respon teknis yang diusulkan memiliki bobot masing-masing sesuai dengan total hubungan antara *customer needs* kritisnya. Hubungan antara *customer needs* kritis dengan respon teknisnya dinilai dengan seberapa besar pengaruhnya terhadap hasil yang diterima. Rekap hasil perhitungan hubungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.14. Terdapat tiga penilaian yang digunakan untuk menilai hubungan antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis seperti yang sudah dijelaskan pada Tabel 4.13. Hubungan yang kuat tersebut membuktikan bahwa diimplementasikan atau tidak respon teknis tersebut maka hasilnya akan sangat mempengaruhi kepuasan *customer needs* tersebut. Namun hubungan yang lemah bukan berarti tidak mempengaruhi kepuasan, tetapi efek yang dihasilkan sangat kurang dirasakan pasien rawat jalan sehingga diimplementasikan atau tidak maka tidak akan banyak efek yang terjadi. Penilaian hubungan tersebut dilakukan untuk menghitung nilai kepentingan dari masing-masing respon teknis. Nilai yang diberikan juga berdasarkan hasil *brainstorming* dan kesepakatan dengan Manajer Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya.

Berdasarkan nilai hubungan antara *customer needs* kritis dengan respon teknis tersebut, peneliti dapat menghitung bobot masing-masing respon teknis. Perhitungan bobot masing-masing respon teknis dapat dilihat pada Tabel 4.16. Dari bobot tersebut peneliti dapat memberikan penjelasan rekomendasi perbaikan dengan urutan prioritas yang akan ditampilkan pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Prioritas Respon Teknis

Prioritas	Rekomendasi Perbaikan	Bobot	Keterangan
1 TR 1	Melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu	16.4%	Pemeriksaan dan perawatan fasilitas dilakukan pada peralatan maupun ruangan untuk menjaga fungsi dan kesiapannya sebelum digunakan. Disarankan untuk melakukan pemeriksaan dan perawatan setiap minggu agar dan direkap setiap bulan.
2 TR 2	Membersihkan lantai dengan lobby duster tiga kali setiap hari atau apabila tampak kotor	12.4%	Kebersihan lantai juga perlu diperhatikan agar pasien merasa nyaman berada dirumah sakit. Disarankan melakukan <i>cleaning service</i> setiap tiga kali sehari yaitu pagi, siang, dan malam atau apabila terlihat kotor.
3 TR 5	Mengganti fasilitas yang sudah tidak layak	9.9%	Mengganti fasilitas yang rusak diperlukan apabila sudah tidak dapat dipakai atau diperbaiki. Mengganti fasilitas yang rusak juga harus direkap untuk mengetahui fasilitas apa saja yang sering rusak agar dapat direncanakan dan tidak membutuhkan waktu lama dalam instalasi fasilitas yang baru.
4 TR 11	Menjaga ruangan tetap kering	8.2%	Salah satu faktor penyebab kecelakaan yang sering terjadi adalah terpeleset yang disebabkan oleh lantai yang licin. Lantai yang licin dapat disebabkan dari permukaan yang basah akibat air hujan saat membersihkan lantai yang belum kering. Disarankan untuk selalu memeriksa kekeringan lantai disetiap saat.
5 TR 6	Membuat tiga jenis tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien	7.2%	Penyediaan tempat sampah perlu dibedakan menjadi tiga jenis yaitu organik, anorganik, dan beracun (B3) agar dapat di olah dengan tepat. Disarankan untuk menyediakan tempat sampah pada setiap ruang tunggu pasien yang berada didalam, diluar, maupun lorong agar pasien dapat dengan mudah menemukan tempat sampah.

Tabel 5. 3 Prioritas Respon Teknis (Lanjutan)

Prioritas	Rekomendasi Perbaikan	Bobot	Keterangan
6 TR 14	Membuat poster jadwal praktek dokter dan jam pelayanan pada pintu masuk dan ruang tunggu pasien	6.2%	Selain menginformasikan jadwal praktek dan jam pelayanan pada <i>website</i> atau aplikasi, poster yang menerangkan informasi tersebut juga perlu dipasang pada pintu masuk, ruang tunggu maupun pusat informasi rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pasien yang tidak memiliki akses ke aplikasi maupun <i>website</i> .
7 TR 7	Membuat poster tentang kebersihan pada setiap ruang tunggu	5.8%	Poster kebersihan dibuat sebagai sosialisasi tentang pentingnya bersama-sama menjaga kebersihan. Poster kebersihan yang dimaksud bisa tentang membuang sampah pada tempatnya maupun kebersihan diri. Disarankan untuk menempelkan poster kebersihan disetiap sudut ruang tunggu, lorong, kantin, dan tempat parkir agar pasien selalu ingat untuk menjaga kebersihan.
8 TR 17	Memberikan pelatihan <i>excellent service</i> kepada petugas non medis setiap perekrutan tenaga kerja	4.6%	Pelatihan <i>excellent service</i> dilakukan untuk petugas non medis seperti petugas kebersihan, satpam, petugas pendaftaran, dan petugas <i>maintenance</i> . Dalam pelatihan ini juga sebagai pengenalan budaya kerja bagi tenaga kerja baru. Disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala sesuai kebutuhan rumah sakit agar petugas selalu disiplin, siap dan sigap.
9 TR 13	Menambahkan jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran pada aplikasi	4.6%	RSU Haji Surabaya telah memiliki aplikasi yang digunakan untuk pendaftaran secara online. Untuk menambahkan fungsi aplikasi secara optimal, dapat ditambahkan informasi jam praktek dokter dan alur jenis pendaftaran agar pasien dapat mengakses dengan mudah.

Tabel 5. 3 Prioritas Respon Teknis (Lanjutan)

Prioritas	Rekomendasi Perbaikan	Bobot	Keterangan
10 TR 3	Membersihkan tempat tidur dan peralatan medis menggunakan desinfektan tingkat rendah sebelum digunakan untuk pasien	4.6%	Tempat tidur dan peralatan medis harus sering disterilkan karena berkontak langsung dengan pasien. Disarankan untuk sterilisasi dengan desinfektan tingkat rendah pada tempat tidur dan peralatan medis sebelum dan sesudah digunakan agar terhindar dari virus dan bakteri.
11 TR 15	Membuat poster prosedur pelayanan disetiap ruang tunggu	4.1%	Poster yang menerangkan prosedur pelayanan rawat jalan juga perlu dipasang pada ruang tunggu dan pusat informasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pasien untuk mendapatkan informasi dengan jelas tentang apa yang harus mereka lakukan pada tahap selanjutnya.
12 TR 8	Memberikan tanaman pengusir nyamuk dan bunga pada setiap sudut ruang tunggu	3.6%	Tanaman pengusir nyamuk dan bunga merupakan salah satu alternatif karena tidak memerlukan banyak tempat untuk menanamnya. Selain menambah kesan asri, tanaman tersebut juga dapat menghilangkan bau tidak sedap. Disarankan untuk menaruh tanaman di setiap ruang tunggu, lorong, kantin, dan tempat parkir
13 TR 16	Pengisian formulir pendaftaran dilakukan oleh petugas pendaftaran	3.1%	Pengisian formulir pendaftaran oleh petugas pendaftaran dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pendaftaran. Sehingga pasien yang datang bisa dengan cepat mendapatkan penanganan kesehatan.

Tabel 5. 3 Prioritas Respon Teknis (Lanjutan)

Prioritas	Rekomendasi Perbaikan	Bobot	Keterangan
14 TR 9	Membuat SOP untuk menjaga ruangan tetap bersih dan rapi	3.1%	<i>Standar Operating Procedure (SOP)</i> ini ditujukan untuk petugas medis maupun non medis berisikan cara-cara atau langkah yang harus dilakukan untuk menjaga ruangan tetap bersih. Porsedur juga dapat berisikan pentunjukkan pemakaian sebelum dan sesudah agar selalu tertata rapi. Disarankan petugas medis maupun non medis yang ingin memakai ruangan disiplin membaca SOP yang telah dibuat.
15 TR 10	Menambahkan penerangan pada setiap sudut ruangan	2.6%	Pencahayaayaan ruang tunggu dan lorong yang nyaman sangat diperlukan untuk kepentinga aktivitas pasien, maupun petugas. Disarankan tingkat pencahayaan harus mencapai 200-300 lux sesuai standar SNI 7062:2019.
16 TR 12	Membuat peraturan memakai kamar mandi dan menambah pengharum ruangan disetiap kamar mandi	2.1%	Peraturan kamar mandi dibuat agar pasien atau pengunjung yang memakai kamar mandi disiplin. Selain itu dengan adanya peraturan disetiap kamar mandi, pasien atau pengunjung dapat ikut menjaga kebersihan kamar mandi. Penambahan pengaharum ruangan diperlukan agar pasien merasa nyaman saat menggunakan kamar mandi.
17 TR 4	Melakukan evaluasi kebutuhan ruang parkir	1.5%	Evaluasi lahan parkir diperlukan untuk mengetahui berapa jumlah lahan parkir saat ini dan yang seharusnya butuhkan. Sehingga tidak terjadi penumpukan parkir yang mengganggu aktivitas rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 6.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 17 respon teknis yang telah disanggupi oleh Manajemen Instalasi Rawat Jalan RSU Haji Surabaya untuk memperbaiki kinerjanya dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Hasil responteknis tersebut juga telah diurutkan berdasarkan prioritas, sehingga memudahkan manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi kedepannya.

## 5.5 Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pada subbab ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengikuti standar yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN – RB) tahun 2017. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada penelitian ini hanya sebuah estimasi yang dapat dijadikan target nilai tingkat kepuasan pelayanan di RSUD Haji Surabaya, khususnya pada Instalasi Rawat Jalan.

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khusus untuk Instalasi Rawat Jalan sebesar 81,94 dengan predikat A (Sangat Baik). Nilai tersebut apabila dibandingkan dengan nilai pada tahun 2019 yaitu 80,14 dengan predikat B (Baik), meningkat sebanyak 1,90 atau 2,3%. Peningkatan tersebut dapat dikatakan baik karena mampu mengubah predikat kepuasan menjadi A atau sangat baik.

Adapun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,94 didapatkan dari rata-rata tingkat kepuasan seluruh unsur pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan setiap aspek penilaian *customer needs*-nya. Rekap hasil perhitungan rata-rata tingkat kepuasan seluruh unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.18. Dari tabel tersebut, yang membedakan dari nilai sebelumnya adalah nilai kepuasan dari *customer needs* kritisnya diestimasi mencapai nilai target kinerja yang telah dirumuskan pada penyusunan *House of Quality* (HOQ). Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Instalasi Rawat Jalan yang dihasilkan dapat dijadikan target kepuasan kedepannya yaitu 81,94.

Selanjutnya untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Haji Surabaya secara keseluruhan, diperlukan nilai IKM dari seluruh unit pelayanan yang dimiliki rumah sakit. Hasil rekap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.19. Setelah dilakukan perhitungan, didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Haji Surabaya sebesar 81,16. Nilai tersebut jika dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 yaitu 81,05, maka didapatkan peningkatan sebesar 0,11 atau 0,13%. Peningkatan tersebut memang tidak terlalu besar dan

tidak bisa dijadikan target IKM RSUD Haji Surabaya karena nilai yang diubah hanya pada unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan saja. Sebaiknya RSUD Haji Surabaya melakukan evaluasi terhadap seluruh unit pelayanan untuk dapat menentukan target kinerja agar target IKM RSUD Haji Surabaya dapat ditentukan.

## **5.6 Analisis Rekomendasi Perbaikan**

Pada subbab ini akan dijelaskan analisis dan pembahasan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan berguna untuk memperbaiki cara rumah sakit melayani setiap pasiennya, khususnya pada unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan, yang pada akhirnya nanti dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Terdapat 17 respon teknis yang merupakan kemampuan rumah sakit untuk menjawab 18 *customer needs* kritis. Respon teknis yang telah disusun merupakan pengembangan dari pihak manajemen rumah sakit dan beberapa referensi penelitian sebelumnya terkait kualitas rumah sakit, seperti penelitian yang dilakukan oleh Heri Wahyudi (2018). Selain itu, beberapa respon teknis juga didapatkan dari hasil usulan peneliti yang didapatkan dari pengalaman peneliti berobat dirumah sakit selain RSUD Haji Surabaya. Respon teknis usulan peneliti yaitu respon teknis dengan kode TR 7, TR 8, TR 13, TR 14, dan TR 15. Semua respon teknis yang sudah disusun juga telah divalidasi oleh manajemen RSUD Haji Surabaya dan pihak manajemen menyanggupinya.

Dari 17 respon teknis yang telah dibobotkan, didapatkan respon teknis dengan kode TR 1 yaitu “melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu” memiliki bobot tertinggi yaitu 16,4% yang artinya respon teknis ini adalah respon teknis paling penting untuk menjawab *customer needs* kritis. Beberapa *customer needs* kritis mampu dijawab oleh respon teknis tersebut sehingga respon teknis ini menjadi prioritas nomor 1 yang perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit.

Selanjutnya dari hasil perhitungan estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan nilai 81,94 untuk IKM Instalasi Rawat Jalan dengan peningkatan

2,3% dari tahun 2019. Beberapa asumsi diterapkan agar dapat dilakukan perhitungan IKM yaitu nilai kinerja untuk *customer needs* kritis yang di tentukan pada Tabel 4.9 tepat mencapai target, sedangkan nilai kinerja *customer needs* lainnya tetap sama seperti pada Tabel 4.6. Lalu untuk IKM secara keseluruhan rumah sakit yang dinilai dari rata-rata 14 IKM unit pelayanan lainnya, didapatkan nilai 81,15 dengan peningkatan tidak terlalu signifikan yaitu 0,13%. Hal ini dikarenakan dalam perhitungan estimasi IKM ini hanya mengganti estimasi nilai IKM pada unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan saja, sedangkan IKM unit pelayanan lainnya tetap sama pada hasil penelitian IKM pada tahun 2019 yang dapat dilihat pada Tabel 1.1

Dari beberapa hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan beberapa rekomendasi perbaikan. Pertama, seluruh respon teknis yang telah disusun harus dapat diimplementasikan dengan optimal agar mendapatkan nilai IKM dapat mendekati estimasi yang telah dihitung. Kedua, respon teknis dengan kode TR 1 yaitu “melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu” perlu perhatian khusus karena sebagian besar *customer needs* kritis dapat memuaskan pasien dengan respon teknis tersebut. Ketiga, untuk unit pelayanan selain Instalasi Rawat Jalan juga perlu dilakukan penelitian seperti yang dilakukan pada penelitian ini, sehingga hasil estimasinya dapat dijadikan target capaian IKM di tahun berikutnya.



## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian kesimpulan akan menjawab tujuan yang ditentukan sebelumnya dan bagian saran akan diberikan masukan-masukan untuk penelitian selanjutnya dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan.

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 56 kebutuhan pelanggan dari 14 unsur pelayanan yang telah dinilai tingkat kinerja serta harapannya oleh 65 responden pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya. Jumlah pertanyaan pada penelitian ini lebih besar dari jumlah pertanyaan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry pada tahun 1988. Hal ini dikarenakan perkembangan ekonomi telah menciptakan tantangan bisnis yang semakin besar, yaitu kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan. Sehingga untuk menjawab tantangan tersebut, RSUD Haji Surabaya mengembangkan pernyataan agar dapat menangkap lebih banyak pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh pasiennya.
2. Dari hasil analisis menggunakan metode *Importance – Performance Analysis*, didapatkan 4 unsur pelayanan dengan total 18 kebutuhan pelanggan kritis yang harus diperbaiki. Kebutuhan pelanggan kritis tersebut adalah (1) Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga, (2) Ruang loket pelayanan dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga, (3) Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga, (4) Alat medis yang tersedia dalam kondisi baik dan terawat, (5) Kursi ruang tunggu layak dan terawat, (6) Lahan parkir memadai dan mencukupi, (7) Lingkungan RS asri dan bersih, (8) Lorong-lorong RS bersih dan terawat, (9) Lingkungan RS bebas dari bau menyengat, lalat, maupun hewan liar, (10) Ruang periksa bersih dan tertata rapi, (11) Ruang

tunggu bersih dan tertata, (12) Toilet pengunjung bersih, harum, dan terawat, (13) Penerangan di lingkungan RS mencukupi, (14) Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/keluarga pasien, (15) Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan, (16) Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan, (17) Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah, (18) Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah.

3. Penilaian kepuasan pelanggan diestimasi dan dihitung dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai standar PermenPAN – RB tahun 2017. Perhitungan estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yang pertama adalah estimasi IKM khusus unit Instalasi Rawat Jalan dan yang kedua adalah estimasi IKM secara keseluruhan RSUD Haji Surabaya. Pada bagian pertama, diestimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khusus Instalasi Rawat Jalan mendapatkan nilai 81,94 dengan predikat “SANGAT BAIK” (A). Lalu bagian kedua, diestimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan RSUD Haji Surabaya mendapatkan nilai 81,16 dengan predikat “BAIK” (B). Hasil estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut dapat dijadikan target capaian kepuasan pelayanan. Tetapi untuk estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan, manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi pada seluruh unit pelayanan lainnya hingga mendapatkan estimasi IKM seluruh unit pelayanan yang telah dirata-rata. Dengan demikian dari hasil rata-rata estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seluruh unit pelayanan dapat menjadi target capaian kepuasan IKM RSUD Haji Surabaya.
4. Berdasarkan hasil penyusunan respon teknis dan perhitungan estimasi Indeks Kepuasan Masyarakat, maka peneliti memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan oleh RSUD Haji Surabaya. Pertama, seluruh respon teknis yang telah disusun harus dapat diimplementasikan dengan optimal agar mendapatkan nilai IKM dapat mendekati estimasi yang telah dihitung. Kedua, respon teknis dengan kode TR 1 yaitu “melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas tiap minggu” perlu perhatian khusus karena sebagian besar customer needs kritis

dapat dijawab dengan respon teknis tersebut. Ketiga, untuk unit pelayanan selain Instalasi Rawat Jalan juga perlu dilakukan penelitian seperti yang dilakukan pada penelitian ini, sehingga hasil estimasinya dapat dijadikan target capaian IKM di tahun berikutnya.

## **6.2 Saran**

Berikut ini merupakan saran dari peneliti untuk rumah sakit dan penelitian selanjutnya.

### **6.2.1 Saran untuk Rumah Sakit**

1. RSUD Haji Surabaya perlu melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dua kali dalam setahun yaitu pada Semester I dan Semester II.
2. RSUD Haji Surabaya perlu memperhatikan hasil rekomendasi perbaikan yang diusulkan dan diimplementasikan sebaik mungkin.

### **6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

1. Melakukan penyebaran kuesioner *Voice of Customer* untuk mendapatkan pelayanan baru sesuai keinginan atau harapan dari pasien setiap sebelum mengevaluasi kepuasan kinerja pelayanan yang ada saat ini.
2. Penelitian dapat diteruskan pada setiap poliklinik yang ada pada Instalasi Rawat Jalan agar dapat lebih menangkap kebutuhan pelayanan apa saja yang diinginkan oleh pasien.
3. Penelitian sebaiknya dilakukan secara langsung dan dalam situasi normal atau saat tidak terjadi pandemi untuk memudahkan pengambilan.

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia)*. Yogyakarta: Andi.
- BPS, B. P. (2010). *Sensus Penduduk 2010*. Diambil kembali dari <https://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=321&wid=0>
- Chakraborty, A., Bhattacharya, M., Ghosh, S., & Sarkar, G. (2013). IMPORTANCE of KAIZEN CONCEPT IN MEDIUM MANUFACTURING ENTERPRISES. *International Journal of Management and Strategy (IJMS)*.
- Cohen, L. (1999). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley.
- Cronbach. (1971). *Test Validation, in R.L. Thronidike (ed). Educational Measurement (2nd edition)*. Washington DC: American Council on Education.
- Devani, V., & Sari, S. N. (2018). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Menggunakan Pendekatan Lean Healthcare Di Poliklinik Kandungan dan Poliklinik Anak. *JURNAL INTEGRASI SISTEM INDUSTRI*, 131-138.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (13 ed.). Surabaya: Deepublish.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hartono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Pekanbaru: Lembaga Studi Filsafat, Kemasyarakatan, Kependidikan dan Perempuan.
- Hayati, S. (2015). 2. *Peningkatan Kualitas Layanan Jasa dengan Integrasi SERVQUAL, QFD, dan Topsis Pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Surabaya: Departemen Teknik Industri FTI-ITS.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Principle of Operations Management: Sustainability 10th Edition*. England: Pearson Education Limited.

- Indonesia, K. P. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Johns, N. (1999). What is this thing called service? *European Journal of Marketing*, 958-974.
- Karas, E., Smietanski, R., & Cilan, T. F. (2015). Employees' assessment of kaizen implementation in industrial enterprise - results of empirical research. *Semantic Scholar*.
- Khan, I. (2012). Impact of Customers Satisfaction And Customers Retention on Customer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*.
- Kotler, P. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kumar, A. (2013). *Analysis of Service Quality Using Servqual Model*. Lambert: Lap Lambert Academic Publishing GmbH KG.
- Kutner, M., Nachtsheim, C., & Neter, J. (2004). *Applied Linear Regression*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Levy, P., & Lemshow, S. (1997). *Sampling of Populations: Methods and*. New York: Wiley-Interscience.
- Madu, C. N. (2019). *The House of Quality in a Minute: A Guide to Quality Function Deployment (3rd Edition)*. United States of America: IAP.
- Menkes. (2020). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2020. *KLASIFIKASI DAN PERIZINAN RUMAH SAKIT*. Indonesia.
- MenPAN-RB, M. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. Indonesia.
- Montgomery. (2009). *Introduction to statistical quality control (6th ed)*. Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Preceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Pearson, K. (1895). *Early Statistical Papers*. Cambridge: University Press.
- RSU Haji Surabaya. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat 2019*. Surabaya.

- RSU Haji Surabaya. (2019). *Rencana Strategis Tahun 2019-2024*. Surabaya.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sholihah, M. (2015). *Generating and Evaluating Design Concepts* (Lecture Handout ed.). Surabaya: Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Soetjipto, B. (1997). *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai*. Jakarta: Usahawan.
- Stamatis, D. (2019). *Risk Management Using Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*. Perth: Quality Press.
- Sugiarto, & Sitinjak. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2005). *kepuasan pelanggan digunakan untuk*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfication, Ed.2*. Yogyakarta: Andi.
- Zaki, K., & Qoura, O. (2019). Profitability in Egyptian hotels: business model and sustainability impact.
- Zeithaml, V. A. (2010). *Delivering Quality Service*. Simon and Schuster.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA  
e-mail: rsuhajisby1@yahoo.com Telp: (031) 5924090 Fax: 5947890  
Jalan Manyar Kertoadi Surabaya 60117

Surabaya, 1 Juni 2020

Kepada

Yth. Sdr. Ketua

Departemen Teknik Industri

Fakultas Teknik Industri ITS

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

di-

SURABAYA

Nomor : 070 / 1106 / 304 / 2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Pemberitahuan

Menindaklanjuti surat saudara nomor: B/23307/IT2 IX 2.1.4.1/PP.05.02.00/2020 tanggal 24 April 2020 tentang permohonan ijin pengambilan data, dengan ini diberitahukan bahwa pada dasarnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa saudara :

Nama : Maulana Taufik Hendrawan

NIM : 02411640000172

Institusi : Departemen Teknik Sistem dan Industri Fakultas Teknologi Industri ITS

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan RSUD Haji Surabaya Pada Instalasi Rawat Jalan Menggunakan Prinsip *Lean Hospital Management*

Untuk melaksanakan pengambilan data secara online dalam rangka penyusunan skripsi, dimohon yang bersangkutan berkoordinasi ke Bidang Diklit RSUD Haji Surabaya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

An. Direktur

Wakil Penunjang Medik dan Diklit



Dr. ANSARI FAHRUDDA, M. Kes

Praktisi Utama Muda

19650222 199102 1 002



Station WIF  
Vivo A1 camera



## Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya Maulana Taufik Hendrawan mahasiswa Semester 8 Departemen Teknik Sistem dan Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN RSU HAJI SURABAYA PADA INSTALASI RAWAT JALAN DENGAN PENDEKATAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)"

Kuesioner ini ditujukan bagi Anda yang pernah berobat pada Instalasi Rawat Jalan RSU Haji Surabaya dengan tujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan RSU Haji Surabaya yang diukur berdasarkan kepuasan persepsi dan harapan.

Waktu dan ketersediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sangat berarti untuk penelitian ini dan identitas serta jawaban Anda dalam kuesioner ini akan terjaga kerahasiaannya.

Atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**\*Required**

Dengan memberi (v) dibawah ini, Saya memberikan persetujuan untuk menjadi responden pada penelitian Tugas Akhir ini dengan tujuan dan kesepakatan yang sudah dijelaskan pada kolom deskripsi diatas. \*

Saya setuju

Siapa nama Anda? \*

Your answer \_\_\_\_\_

Apa jenis kelamin Anda? \*

Laki-laki

Perempuan

Berapa usia Anda? \*

< 21 tahun

21 - 30 tahun

31 - 40 tahun

> 40 tahun

Kapan Anda terakhir kali berobat ke RSU Haji Surabaya? \*

1 bulan terakhir

6 bulan terakhir

1 tahun terakhir


Kenapa Anda memilih RSU Haji sebagai rumah sakit pilihan Anda? \*

Dekat dengan rumah

Rekomendasi teman atau keluarga

Rujukan dokter setempat

Other: \_\_\_\_\_

Next 

### Sarana dan Prasarana

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Sarana dan Prasarana. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Sarana dan prasarana yang baik hendaknya mampu membangun persepsi positif di benak Anda bahwa manajemen RS mampu memberikan pelayanan terbaiknya yang didukung dengan segala sarannya yang memadai, tersedia, dan dalam kondisi layak pakai.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

#### Persepsi

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

#### Harapan

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya.

Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Kursi ruang tunggu layak dan terawat \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Lahan parkir memadai dan mencukupi \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



## Kenyamanan Lingkungan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Kenyamanan Lingkungan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Kenyamanan lingkungan yang baik hendaknya RS mampu menata seluruh lingkungan yang ada dirumah sakit untuk mampu memberikan kesan nyaman, bersih, tenang, dan yang terpenting memberikan sugeti kepada Anda terhadap kesembuhan atas penyakit yang diderita di lingkungan RS.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

### Persepsi

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

### Harapan

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

### Lingkungan RS asri dan bersih \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lingkungan RS bebas dari bau menyengat,  
lalat, maupun hewan liar \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Ruang tunggu bersih dan tertata \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Penerangan di lingkungan RS mencukupi \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Back

Next



Never submit passwords through Google Forms.

### Sistem Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Sistem Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Sistem pelayanan yang baik hendaknya mampu mengintegrasikan seluruh data yang tersebar di berbagai unit, mengurangi kesalahan dalam pelayanan yang melibatkan antar unit, dan lainnya.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi  
1 = sangat tidak puas  
2 = tidak puas  
3 = puas  
4 = sangat puas

- Harapan  
1 = tidak penting sama sekali  
2 = sedikit/agak penting  
3 = penting  
4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Terdapat mekanisme nomor antrian \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mekanisme pembayaran (atas pelayanan) mudah dan terkomputerisasi \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Next



### Kedisiplinan Petugas

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Kedisiplinan Petugas. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Kedisiplinan petugas yang baik hendaknya mampu membantu Anda untuk mendapatkan pelayanan dan mendorong Anda untuk semakin percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

**Persepsi**

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

**Harapan**

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Dokter, perawat, dan petugas administrasi selalu stand-by pada jam pelayanan \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dokter, perawat, dan petugas administrasi berpakaian rapi dan bersih \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#) [Next](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)



### Waktu Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Waktu Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keingininan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Waktu pelayanan yang baik hendaknya mampu memberikan informasi detail kepada Anda, sehingga Anda tidak sampai membatalkan niat pelayanannya karena ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan kedatangan Anda.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

**Persepsi**

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

**Harapan**

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

### Kemampuan / Kompetensi Petugas

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Kemampuan / Kompetensi Petugas. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Kemampuan / kompetensi petugas yang baik hendaknya mampu memberikan rasa lega, aman, dan percaya pada benak Anda yang menerima layanan, sehingga Anda yakin bahwa kesembuhan Anda berada pada tangan yang tepat.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

#### Persepsi

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

#### Harapan

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Petugas administrasi teliti dalam memproses dokumen administrasi \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan awal keluhan pasien \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perawat cekatan dan terampil dalam melakukan tindakan medis \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyataan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms



Biaya / Tarif

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Biaya / Tarif. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keingininan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSU Haji Surabaya.

Biaya/ tarif artinya adalah segala bentuk informasi yang diberikan kepada Anda setelah selesai mendapatkan pelayanan maupun sebelum mendapat pelayanan untuk diinfokan rincian besar tarif tagihan yang dibebankan baik pasien non asuransi maupun pasien asuransi.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

Persepsi  
 1 = sangat tidak puas  
 2 = tidak puas  
 3 = puas  
 4 = sangat puas

Harapan  
 1 = tidak penting sama sekali  
 2 = sedikit/agak penting  
 3 = penting  
 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSU Haji Surabaya

Pihak RS memberikan informasi tarif yang berlaku saat ini \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pihak RS tidak memungut tarif diluar tarif yang dipersyaratkan \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Prosedur Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Prosedur Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Prosedur Pelayanan yang baik hendaknya mampu memberikan informasi kepada Anda akan step-step yang dilalui ketika melakukan kunjungan sehingga meminimalkan kebingungan dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

Persepsi  
 1 = sangat tidak puas  
 2 = tidak puas  
 3 = puas  
 4 = sangat puas

Harapan  
 1 = tidak penting sama sekali  
 2 = sedikit/agak penting  
 3 = penting  
 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back Next

Never submit passwords through Google Forms. 

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report](#)

Persyaratan Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Persyaratan Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Persyaratan pelayanan yang baik hendaknya mampu memberikan informasi kepada Anda akan apa-apa yang perlu dibawa dan dipersiapkan dahulu sebelum melakukan kunjungan dan mendapatkan pelayanan medis atau penunjang medis.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

Persepsi  
 1 = sangat tidak puas  
 2 = tidak puas  
 3 = puas  
 4 = sangat puas

Harapan  
 1 = tidak penting sama sekali  
 2 = sedikit/agak penting  
 3 = penting  
 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Persyaratan pelayanan (dokumen yang diperlukan/ dibawa) diinfokan ke pasien \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak RS jelas \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

### Kecepatan Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Kecepatan Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Kecepatan pelayanan yang baik adalah mampu memberikan pelayanan secepatnya namun tidak mengurangi unsur ketelitian dan keabsahan, sehingga dengan kecepatan pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif dibenak Anda bahwa pihak manajemen RS cekatan dan peduli dengan kebutuhan Anda.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi
- 1 = sangat tidak puas
  - 2 = tidak puas
  - 3 = puas
  - 4 = sangat puas

- Harapan
- 1 = tidak penting sama sekali
  - 2 = sedikit/agak penting
  - 3 = penting
  - 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Petugas loket pendaftaran memproses administrasi dan pendaftaran pasien dengan cepat dan segera \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Petugas di loket unit pelayanan memproses layanan kepada pasien dengan cepat dan segera \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perawat menangani/ menindak pasien dengan segera \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms





### Keamanan Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Keamanan Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSUD Haji Surabaya.

Keamanan pelayanan yang baik hendaknya mampu mengupayakan seluruh tindakan preventif agar jangan sampai sesuatu yang menyimpang dari "aman" terjadi didalam lingkungan RS.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

#### Persepsi

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

#### Harapan

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSUD Haji Surabaya

Area parkir RS menggunakan sistem secure parking \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sudut RS dilengkapi dengan hand sanitizer \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Dokter dan perawat menggunakan APD (sarung tangan, masker, coat, dll) yang diperlukan \*

1 2 3 4

Persepsi

Harapan

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.



This content is neither created nor endorsed by Google. Report

### Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Keadilan Mendapatkan Pelayanan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSU Haji Surabaya.

Keadilan mendapatkan pelayanan yang baik hendaknya tetap berpegang kepada hak-hak pasien, selama masih dalam kewajaran untuk dapat dilakukan maka pihak manajemen RS tidak akan menodai hal tersebut.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

**Persepsi**

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

**Harapan**

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSU Haji Surabaya

RS tidak membedakan pelayanan kepada pasien (umum dan asuransi) \*

1      2      3      4

Persepsi               

Harapan               

RS tidak menolak pasien \*

1      2      3      4

Persepsi               

Harapan               

Back

Next

📶 49% 11:34

### Kesopanan dan Keramahan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Kesopanan dan Keramahan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSU Haji Surabaya.

Kesopanan dan keramahan yang baik akan mampu membangun kedekatan dan keterikatan sehingga Anda semakin percaya dengan layanan yang diberikan oleh manajemen RS Haji Surabaya.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

**Persepsi**  
 1 = sangat tidak puas  
 2 = tidak puas  
 3 = puas  
 4 = sangat puas

**Harapan**  
 1 = tidak penting sama sekali  
 2 = sedikit/agak penting  
 3 = penting  
 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSU Haji Surabaya

---

Dokter, perawat, dan petugas administrasi memberikan senyum dan salam kepada pasien/ keluarga pasien \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Dokter, perawat, dan petugas administrasi bersedia mengantar pasien/ keluarga pasien \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back
Next

Never submit passwords through Google Forms.

### Penanganan Saran dan Pengaduan

Pada bagian ini merupakan penilaian dari aspek Penanganan Saran dan Pengaduan. Pada kuesioner dibawah ini merupakan pernyataan kenyataan seberapa puas elemen tersebut menurut yang Anda rasakan dan harapan keinginan Anda terkait seberapa pentingnya elemen tersebut menurut Anda saat berobat ke RSU Haji Surabaya.

Penanganan saran dan pengaduan yang baik yaitu manajemen RS terbuka dalam menerima saran dan pengaduan dan kemudahan akses yang diberikan oleh manajemen RS dalam memudahkan Anda melakukan saran dan pengaduan.

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

**Persepsi**

- 1 = sangat tidak puas
- 2 = tidak puas
- 3 = puas
- 4 = sangat puas

**Harapan**

- 1 = tidak penting sama sekali
- 2 = sedikit/agak penting
- 3 = penting
- 4 = sangat penting

Disetiap pernyataan mengenai atribut kepuasan layanan rawat jalan RSU Haji Surabaya

Terdapat petugas yang ditempatkan khusus untuk layanan pengaduan di lingkungan RS \*


	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Terdapat layanan pengaduan dan pusat informasi di lingkungan RS \*

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#) [Next](#)

📷 📄 📞 ... 🔔 📶 49% 🕒 11:35



## KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT JALAN RSU HAJI SURABAYA

\*Required

### Terima Kasih

Terima kasih telah meluangkan waktu Anda dalam mengisi kuesioner ini. Data-data yang Anda isikan dalam kuesioner ini akan terjaga kerahasiaannya.


Apabila terdapat pertanyaan terkait kuesioner ini dapat menghubungi:  
Maulana Taufik Hendrawan  
WA: 082139297523  
email: [maulana16@mhs.je.itd.ac.id](mailto:maulana16@mhs.je.itd.ac.id)

Sebagai apresiasi telah mengisi kuesioner ini, akan ada hadiah OVO/GoPay/LinkAja untuk 6 orang yang beruntung masing-masing Rp 50.000. Tuliskan nomor telepon/WA anda untuk pengundian. \*

Your answer

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

! Google Forms 

## Lampiran 3 Kuesioner Bechmarking

📷 @ 📍 ... 33% 13:08

### KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT JALAN (BENCHMARKING)

Sebelumnya saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Anda yang telah mengisi kuesioner saya sebelumnya. Semoga kebaikan Anda dapat dibalas oleh Tuhan. Amin.

Pada kesempatan kali ini saya sayaa akan meminta tolong kepada Anda sekali lagi untuk mengisikan kuesioner dibawah sebagai benchmarking kepada rumah sakit yang ada di Surabaya khususnya pada Instalasi Rawat Jalan.

Anda diminta untuk memberikan penilaian kepada rumah sakit yang menurut Anda paling bagus menurut Anda / rumah sakit lain di daerah Surabaya.

Data yang Anda isikan pada kuesioner ini akan dijaga kerahasiannya.

Terima kasih atas perhatiannya.  
#staysafe

**\*Required**

Dengan memberi (v) dibawah ini, Saya memberikan persetujuan untuk menjadi responden pada penelitian Tugas Akhir ini dengan tujuan dan kesepakatan yang sudah dijelaskan pada kolom deskripsi diatas. \*

Saya setuju

Siapa nama Anda? \*

Your answer

Apa jenis kelamin Anda? \*

- Laki-laki
- Perempuan

Berapa usia Anda? \*

- < 21 tahun
- 21 - 30 tahun
- 31 - 40 tahun
- > 40 tahun

Rumah Sakit mana yang menurut Anda terbaik di diantara rumaah sakit berikut? \*

- RS Husada Utama Surabaya
- RS Premier Surabaya
- RS UNAIR Surabaya
- RS Mitra Keluarga Surabaya
- RS DR Soetomo Surabaya

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





### Prosedur Pelayanan

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi  
1 = sangat tidak puas  
2 = tidak puas  
3 = puas  
4 = sangat puas

Penilaian tersebut di tujukan pada rumah sakit yang menurut anda terbaik di Surabaya

Terdapat papan yang menerangkan prosedur pelayanan \*

1      2      3      4

Persepsi               

Prosedur (tata laksana) pelayanan pendaftaran (umum, BPJS, dan non BPJS) mudah \*

1      2      3      4

Persepsi               

Prosedur (tata laksana) pelayanan di poli mudah \*

1      2      3      4

Persepsi               

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)



Google Forms



### Waktu Pelayanan

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi  
1 = sangat tidak puas  
2 = tidak puas  
3 = puas  
4 = sangat puas

Penilaian tersebut di tujukan pada rumah sakit yang menurut anda terbaik di Surabaya

Pihak RS menginfokan jam pelayanan efektif kepada pasien/ keluarga pasien \*

1      2      3      4

Persepsi               

Waktu pelayanan terpampang dengan jelas di tiap unit pelayanan \*

1      2      3      4

Persepsi               

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



### Kenyamanan Lingkungan

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi  
1 = sangat tidak puas  
2 = tidak puas  
3 = puas  
4 = sangat puas

Penilaian tersebut di tujukan pada rumah sakit yang menurut anda terbaik di Surabaya

Lingkungan RS asri dan bersih \*

1 2 3 4

Persepsi

Ruang tunggu bersih dan tertata \*

1 2 3 4

Persepsi

Penerangan di lingkungan RS mencukupi \*

1 2 3 4

Persepsi

Back

Next

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).



Google Forms



### Sarana dan Prasarana

Dalam section ini, anda diminta untuk memilih antara:

- Persepsi  
1 = sangat tidak puas  
2 = tidak puas  
3 = puas  
4 = sangat puas

Penilaian tersebut di tujukan pada rumah sakit yang menurut anda terbaik di Surabaya

Ruang periksa dalam kondisi baik, terawat, dan teriaaa \*

1      2      3      4

Persepsi               

Tempat tidur periksa tersedia dalam kondisi baik, terawat, dan terjaga \*

1      2      3      4

Persepsi               

Kursi ruang tunggu layak dan terawat \*

1      2      3      4

Persepsi               

Lahan parkir memadai dan mencukupi \*

1      2      3      4

Persepsi               

Back

Next

# KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RAWAT JALAN (BENCHMARKING)

## Terima Kasih

Terima kasih telah meluangkan waktu Anda dalam mengisi kuesioner ini. Data-data yang Anda isikan dalam kuesioner ini akan terjaga kerahasiaannya.

Back

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





Lampiran 4 Data Profil Responden

No	Persetujuan	Jenis Kelamin	Usia	Terakhir Berobat/ Berkunjung	Alasan Memilih RSU Haji Surabaya	Pilihan Rumah Sakit (Benchmarking)
1	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
2	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Husada Utama Surabaya
3	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
4	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
5	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
6	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
7	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
8	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
9	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
10	Saya setuju	Laki-laki	> 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
11	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
12	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
13	Saya setuju	Perempuan	> 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya

No	Persetujuan	Jenis Kelamin	Usia	Terakhir Berobat/ Berkunjung	Alasan Memilih RSU Haji Surabaya	Pilihan Rumah Sakit (Benchmarking)
14	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rujukan	RS Husada Utama Surabaya
15	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
16	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Premier Surabaya
17	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Husada Utama Surabaya
18	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
19	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
20	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
21	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
22	Saya setuju	Perempuan	> 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
23	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Mitra Keluarga Surabaya
24	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
25	Saya setuju	Perempuan	> 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
26	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rujukan	RS DR Soetomo
27	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Rujukan	RS UNAIR Surabaya



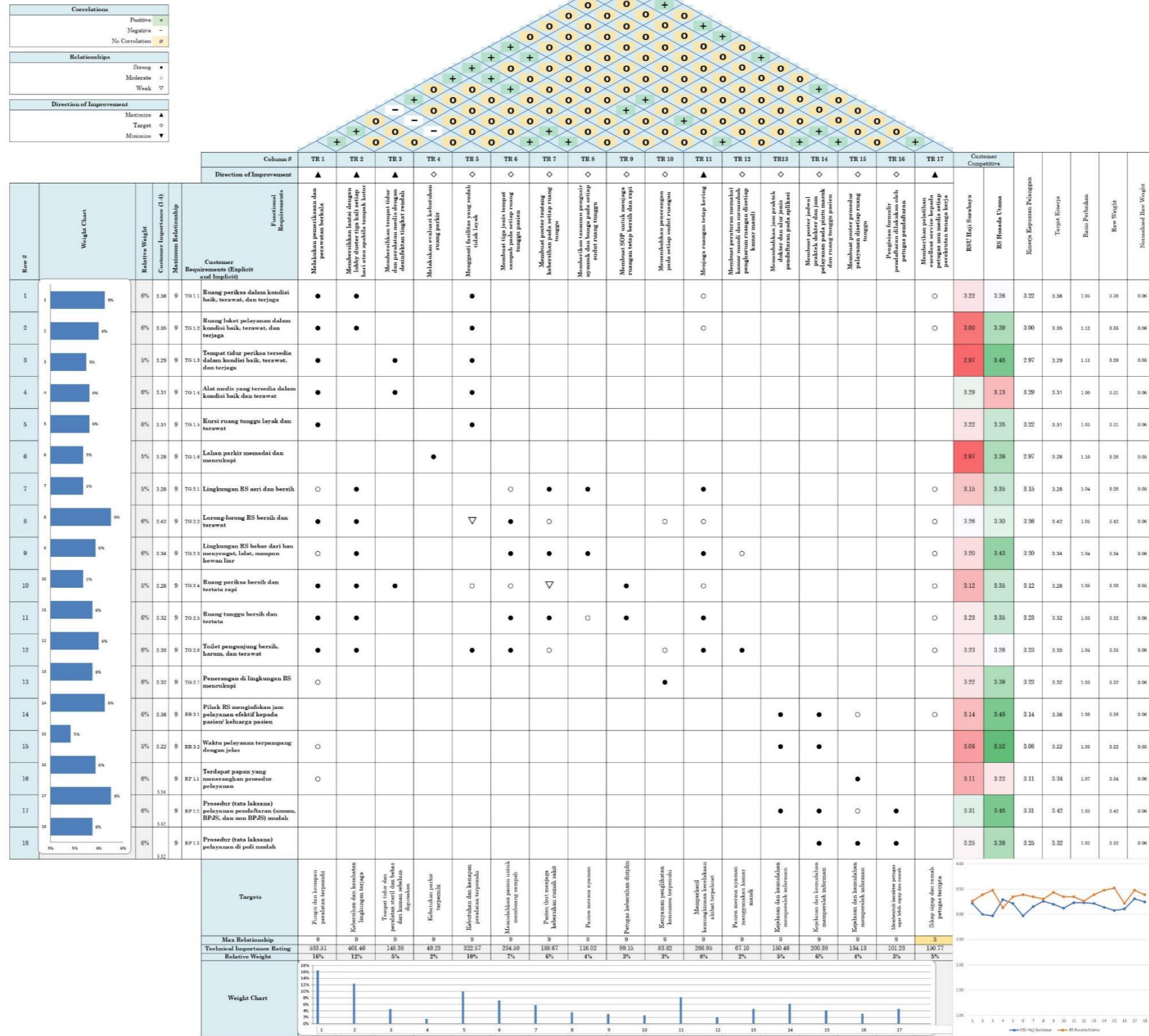
No	Persetujuan	Jenis Kelamin	Usia	Terakhir Berobat/ Berkunjung	Alasan Memilih RSU Haji Surabaya	Pilihan Rumah Sakit (Benchmarking)
28	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Husada Utama Surabaya
29	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS DR Soetomo
30	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
31	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS DR Soetomo
32	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
33	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
34	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS DR Soetomo
35	Saya setuju	Laki-laki	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Rujukan	RS Husada Utama Surabaya
36	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS DR Soetomo
37	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS DR Soetomo
38	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
39	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Husada Utama Surabaya
40	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rujukan	RS Premier Surabaya
41	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Mitra Keluarga Surabaya

No	Persetujuan	Jenis Kelamin	Usia	Terakhir Berobat/ Berkunjung	Alasan Memilih RSU Haji Surabaya	Pilihan Rumah Sakit (Benchmarking)
42	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	6 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
43	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
44	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
45	Saya setuju	Laki-laki	< 21 tahun	6 bulan terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS DR Soetomo
46	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS UNAIR Surabaya
47	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
48	Saya setuju	Laki-laki	> 40 tahun	1 bulan terakhir	Rujukan	RS Husada Utama Surabaya
49	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 bulan terakhir	Rujukan	RS DR Soetomo
50	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Premier Surabaya
51	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS DR Soetomo
52	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Mitra Keluarga Surabaya
53	Saya setuju	Perempuan	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS DR Soetomo
54	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Mitra Keluarga Surabaya
55	Saya setuju	Perempuan	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Husada Utama Surabaya

No	Persetujuan	Jenis Kelamin	Usia	Terakhir Berobat/ Berkunjung	Alasan Memilih RSU Haji Surabaya	Pilihan Rumah Sakit (Benchmarking)
56	Saya setuju	Perempuan	> 40 tahun	1 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
57	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
58	Saya setuju	Laki-laki	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Rekomendasi teman atau keluarga	RS Premier Surabaya
59	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Rujukan	RS Husada Utama Surabaya
60	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
61	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya
62	Saya setuju	Perempuan	< 21 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
63	Saya setuju	Laki-laki	30 - 40 tahun	1 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Husada Utama Surabaya
64	Saya setuju	Laki-laki	21 - 30 tahun	6 bulan terakhir	Dekat dengan rumah	RS Mitra Keluarga Surabaya
65	Saya setuju	Laki-laki	> 40 tahun	1 tahun terakhir	Dekat dengan rumah	RS UNAIR Surabaya

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

Lampiran 5 House of Quality Instalasi Rawat Jalan RSU Haji Surabaya



**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**

## BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Yogyakarta, 19 Februari 1998 memiliki nama lengkap Maulana Taufik Hendrawan atau biasa dipanggil Afik. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara. Penulis menempuh Pendidikan formal di SDIT At-Taufiq, SMP Negeri 8 Yogyakarta, dan SMA Negeri 9 Yogyakarta. Pada tahun 2016, Penulis resmi menjadi mahasiswa Departemen Teknik dan Sistem Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Surabaya. Selama masa perkuliahan, Penulis aktif mengikuti organisasi antara lain menjadi Staff Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Himpunan Mahasiswa Teknik Industri ITS periode 2017-2018, dan Kabiro Jurnalistik Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Himpunan Mahasiswa Teknik Industri ITS periode 2018-2019. Penulis juga aktif dalam kepanitiaan antara lain IE Games 13<sup>th</sup> 208, INCHALL 2018, PAMMITS 2017 dan 2018 dan PETROLIDA 2019. Selain itu Penulis juga aktif dalam kegiatan Internasional yaitu menjadi salah satu perwakilan ITS yang mengikuti pelatihan 3D printing yang di selenggarakan oleh The United States Consulate General, dan mengikuti program Study Excursion 2019 yang mengunjungi Nanyang Technological University (NTU) Singapore. Untuk informasi lebih lanjut Penulis dapat dihubungi melalui email [maulana.taufik.mt@gmail.com](mailto:maulana.taufik.mt@gmail.com). Sekian dan terima kasih.