

**ANALISIS DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE
INDEX* (PGCV)
(STUDI KASUS PADA RSKIA SADEWA YOGYAKARTA)**

Hudaya¹⁾, Dyah Ariana²⁾

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang Km 14,5 Yogyakarta
e-mail: ¹⁾835220104@uii.ac.di

Abstrak

Jumlah rumah sakit yang melayani ibu hamil dan melahirkan di Yogyakarta bertambah banyak setiap tahunnya. Hal ini menyebabkan timbulnya persaingan diantara rumah sakit tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci utama yang harus dimiliki rumah sakit tersebut apabila ingin bertahan dan memenangkan persaingan yang ada. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah tingkat kinerja RSKIA Sadewa sudah sesuai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan, serta mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan demi menentukan langkah-langkah atau strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode IPA dan kemudian dilengkapi dengan nilai indeks PGCV untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan 18 atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan dan diperoleh urutan perbaikan yang harus dilakukan yaitu karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan (6,651), karyawan cepat dan tanggap dalam melayani permintaan (6,583), kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi dari karyawan (6,541), kesabaran karyawan dalam melayani pasien (6,377), kecepatan pelayanan administrasi (6,271), karyawan melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status sosial (6,259), tersedianya ambulance (6,227), karyawan melayani pasien dengan bahasa yang sopan (6,052), pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (5,932), kejelasan waktu praktek dokter (5,880), keamanan area rumah sakit (5,862), ketersediaan kamar inap (5,844). Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSKIA Sadewa antara lain memberikan training kepada karyawan agar disiplin dalam melaksanakan SOP dan karyawan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), menempatkan security pada ruang tunggu, memberikan informasi pada pelanggan tentang jadwal dokter, prosedur pelayanan, serta fasilitas rumah sakit seperti ruang rawat inap dan ambulance.

Kata kunci: IPA, PGCV, PGCV, Tingkat Kesesuaian, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Tingginya jumlah kelahiran di Yogyakarta merupakan pasar potensial bagi rumah sakit untuk menyediakan layanan bagi ibu hamil, ibu melahirkan dan pasca melahirkan serta melayani kesehatan anak-anak. Banyaknya jumlah rumah sakit yang melayani segmen tersebut menyebabkan terjadinya persaingan antara rumah sakit yang ada di Yogyakarta. Salah satu cara memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik agar pelanggan puas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* untuk dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan serta bagaimana penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, kemudian dilanjutkan dengan metode *Potencial Gain In Customer Value* untuk melihat nilai gap antara kepuasan maksimum yang mungkin diterima konsumen dengan kenyataan yang diterima. Sehingga dapat diketahui atribut-

atribut mana yang menjadi prioritas untuk dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi jasa karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 1997). Menurut Philip Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Perusahaan dapat memuaskan keinginan konsumen dengan cara mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan harapan pelanggan (Wijaya, 2011).

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IPA

Importance Performance Analysis (IPA) menurut Supranto (2001), merupakan suatu metode yang dapat menterjemahkan keinginan konsumen berdasarkan pengukuran apa yang harus dilakukan perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Penerapan teknik IPA dimulai dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang relevan dengan objek penelitian yang akan dilakukan. Atribut-atribut ini kemudian dinilai berdasarkan tingkat kepentingannya serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelaksanaannya dalam perusahaan untuk kemudian dianalisis skor tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian ini yang akan menunjukkan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode IPA menggunakan diagram kartesius untuk melihat prioritas perbaikan layanan. Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang terdiri dari empat bagian. Masing-masing atribut pelayanan yang menjadi objek penelitian akan dipetakan pada empat kuadran diagram sesuai dengan skor rata-rata kepentingan dan skor rata-rata kinerja perusahaan. Pemeetaan dilakukan untuk dapat mengetahui atribut manakah yang membutuhkan perhatian khusus untuk ditingkatkan serta atribut manakah yang perlu dipertahankan.

POTENCIAL GAN IN CUSTOMER VALUE

Metode *Potencial Gain in Customer Value* (PGCV) diperkenalkan oleh Wiliam C Hom (1997) yang menulis jurnal berjudul “*Quality Progress*” yang menyatakan bahwa indeks PGCV merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisa pelanggan. Metode ini dapat menunjukkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Analisis dari metode PGCV dapat digunakan untuk melengkapi hasil analisis dari metode IPA, dimana perusahaan dapat mengetahui tingkat prioritas atribut dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci, sehingga perusahaan dapat memutuskan strategi perbaikan yang lebih tepat dan efisien.

PENDEKATAN PEMECAHAN MASALAH

Subjek dan objek penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sadewa Yogyakarta yang terletak di Jalan Babarsari TB 16 No. 13B, Sleman, Yogyakarta 55281. Objek dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan atau pasien poli kandungan yang melakukan perawatan rawat jalan pada RSKIA Sadewa Yogyakarta

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu pasien yang menggunakan jasa dari RSKIA Sadewa Yogyakarta pada poli kandungan. Pelanggan dipilih secara *random* acak untuk menjadi sampel penelitian. Sedangkan populasi penelitian yaitu seluruh pelanggan yang menggunakan jasa dari RSKIA Sadewa

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa kuat atau seberapa akurat suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi tingkat validitas semakin baik. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan tingkat kehandalan suatu alat ukur. Dalam hal ini kehandalan suatu alat ukur dapat dilihat dari hasil yang cenderung sama meskipun digunakan pada responden yang berbeda-beda. Sehingga uji realibilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur. Apabila butir pertanyaan tidak valid, maka butir tersebut harus dihilangkan.

Pengolahan data

a. Importance Performance Analysis (IPA)

Data yang sudah lolos uji validitas dan realibilitas dapat dianalisis dengan metode IPA. Pada metode IPA dilakukan penilaian pelanggan mengenai objek penelitian.

b. Potencial Gain in Customer Value (PGCV)

Metode PGCV digunakan untuk melengkapi hasil analisis metode IPA. Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat prioritas perbaikan yang harus dilakukan.

PENGUMPULAN DATA

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Status
1	Kapasitas ruang tunggu yang memadai	Hold
2	Tersedianya toilet yang tidak berbau dan area parkir yang aman	Action
3	Terdapatnya kantin/ <i>cafeteria</i> yang higienis	Hold
4	Terdapatnya tempat ibadah	Hold
5	Tempat tidur yang nyaman pada ruang periksa	Hold
6	Tersedia alat USG yang canggih serta alat penunjang kesehatan yg lain	Hold
7	Kebersihan di setiap ruangan rumah sakit	Action
8	Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	Hold
9	Kenyamanan tempat duduk di ruang tunggu	Action
10	Tersedia AC di ruang periksa	Hold
11	Terdapatnya Apotek yang lengkap	Hold
12	Tersedianya ambulance	Action
13	Kerapihan dokter	Hold
14	Karyawan berseragam.	Hold
15	Perhatian yang baik oleh dokter kepada pasien	Hold
16	Kesabaran karyawan dalam melayani pasien	Action
17	Kemampuan karyawan menjalin hubungan baik dengan pasien	Action
18	Karyawan melayani pasien dengan bahasa yang sopan	Action
19	Karyawan melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status sosial	Action
20	Fasilitas kamar periksa dalam kondisi yang baik/layak digunakan	Action
21	Ketepatan diagnosis dokter	Hold
22	Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal	Action
23	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	Action
24	Kejelasan biaya pelayanan	Hold
25	Ketersediaan kamar inap	Action
26	Ketersediaan kamar bersalin	Hold
27	Kejelasan waktu praktek dokter	Action
28	Karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	Action
29	Karyawan cepat dan tanggap dalam melayani permintaan	Action
30	Kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi dari karyawan	Action
31	Kecepatan pelayanan administrasi	Action
32	Keamanan area rumah sakit	Action
33	Keamanan tempat parkir	Action
34	Tersedia dokter spesialis	Hold
35	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik pada pasien	Hold
36	Kerahasiaan data pasien	Hold
37	Sikap jujur karyawan	Hold
38	Pengetahuan dokter yang memadai dalam hal medis	Hold

Tabel 2. Indeks PGCV Total

No	Atribut	Indeks PGCV
1	Kapasitas ruang tunggu yang memadai	6,100
2	Tersedianya toilet yang tidak berbau dan area parkir yang aman	6,309
3	Terdapatnya kantin/ <i>cafeteria</i> yang higienis	6,673
4	Terdapatnya tempat ibadah	5,687
5	Tempat tidur yang nyaman pada ruang periksa	5,439
6	Tersedia alat USG yang canggih serta alat penunjang kesehatan yg lain	4,577
7	Kebersihan di setiap ruangan rumah sakit	5,725
8	Karyawan berpenampilan rapi dan bersih	5,634
9	Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu	6,653
10	Tersedia AC pada ruang periksa	5,499
11	Terdapatnya Apotek yang lengkap	5,250
12	Tersedianya ambulance	6,227
13	Kerapihan dokter	5,010
14	Penggunaan seragam oleh karyawan RSIA	5,451
15	Perhatian yang baik oleh dokter kepada pasien	4,952
16	Kesabaran karyawan dalam melayani pasien	6,377
17	Karyawan RSIA mampu menjalin hubungan baik dengan pasien	6,667
18	Karyawan melayani pasien dengan bahasa yang sopan	6,052
19	Karyawan melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status sosial	6,259
20	Fasilitas kamar periksa dalam kondisi yang baik/layak digunakan	5,723
21	Ketepatan diagnosis dokter	5,449
22	Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal	6,110
23	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	5,932
24	Kejelasan biaya pelayanan	5,623
25	Ketersediaan kamar inap	5,844
26	Ketersediaan kamar bersalin	5,658
27	Kejelasan waktu praktek dokter	5,880
28	Karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	6,651
29	Karyawan cepat dan tanggap dalam melayani permintaan	6,583
30	Kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi dari karyawan	6,514
31	Kecepatan pelayanan administrasi	6,271
32	Keamanan area rumah sakit	5,862
33	Keamanan tempat parkir	5,811
34	Tersedia dokter spesialis	4,550
35	Dokter mampu berkomunikasi dengan baik pada pasien	4,687
36	Terjaganya kerahasiaan data pasien	5,488
37	Sikap jujur karyawan	5,623
38	Pengetahuan dokter yang memadai dalam hal medis	4,717

ANALISIS DATA

Importance Performance Analysis

Terdapat 20 atribut berstatus “*hold*” dan 18 atribut memiliki status “*action*”. Status “*hold*” berarti konsumen sudah puas terhadap atribut kinerja RSKIA Sadewa sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Status ini diperoleh berdasarkan pengolahan data dimana ke 20 atribut tersebut memiliki skor tingkat kesesuaian lebih tinggi daripada skor rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 79,60%. Sedangkan ke 18 atribut yang memiliki skor tingkat kesesuaian kurang dari 79,60% memperoleh status “*action*” yang berarti kinerja RSKIA Sadewa belum memuaskan konsumen sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja.

Diagram Kartesius

1) Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang memiliki status sebagai prioritas utama. Atribut-atribut pada kuadran I ini merupakan atribut yang memiliki kepentingan tinggi bagi pelanggan namun *performance* RSKIA dianggap belum maksimal sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan *performance*. Terdapat 12 atribut yang berada pada kuadran I yaitu karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan

pelanggan, karyawan cepat dan tanggap dalam melayani permintaan, kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi dari karyawan, kesabaran karyawan dalam melayani pasien, kecepatan pelayanan administrasi, karyawan melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status sosial, tersedianya ambulance, karyawan melayani pasien dengan bahasa yang sopan, pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, kejelasan waktu praktek dokter, keamanan area rumah sakit, ketersediaan kamar inap.

2) Kuadran II

Atribut yang berada pada kuadran II berarti atribut memiliki tingkat kepentingan tinggi diatas nilai rata-rata seluruh tingkat kepentingan dan juga memiliki tingkat kepuasan kinerja yang cenderung tinggi sehingga atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya. Terdapat 13 atribut pelayanan pada kuadran II yaitu Keamanan tempat parkir, Kebersihan di setiap ruangan rumah sakit, Fasilitas kamar periksa dalam kondisi yang baik/layak digunakan, Ketersediaan kamar bersalin, Kejelasan biaya pelayanan, Sikap jujur karyawan, Ketepatan diagnosis dokter (21), Terdapatnya Apotek yang lengkap (11), Perhatian yang baik oleh dokter kepada pasien (15), Pengetahuan dokter yang memadai dalam hal medis (38), Dokter mampu berkomunikasi dengan baik pada pasien (35), Tersedia alat USG yang canggih serta alat penunjuang kesehatan yg lain (6), Tersedia dokter spesialis (34).

3) Kuadran III

Terdapat 8 atribut pelayanan yang berada pada kuadran III. Ke 8 atribut ini memiliki prioritas rendah dalam strategi perbaikan. Hal ini disebabkan karena seluruh atribut pada kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang rendah dimata pelanggan dan disisi lain memiliki tingkat kinerja yang rendah pula. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu Terdapatnya kantin/*cafeteria* yang higienis, Karyawan RSIA mampu menjalin hubungan baik dengan pasien, Kenyamanan tempat duduk pada ruang tunggu, Tersedianya toilet yang tidak berbau dan area parkir yang aman, Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal, Kapasitas ruang tunggu yang memadai, Terdapatnya tempat ibadah, Karyawan berpenampilan rapi dan bersih.

4) Kuadran IV

Atribut kuadran IV merupakan atribut yang tidak penting bagi pelanggan namun perusahaan memberikan kinerja yang sangat baik dimata pelanggan. Terdapat 5 atribut pada kuadran IV yaitu Tersedia AC pada ruang periksa, Terjaganya kerahasiaan data pasien, Penggunaan seragam oleh karyawan RSIA, Tempat tidur yang nyaman pada ruang periksa (5), Kerapihan dokter (13).

Potencial Gain in Customer Value

Metode PGCV menunjukkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Terdapat 12 atribut yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya. Urutan prioritas perbaikan yaitu karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan (nilai indeks PGCV 6,651), karyawan cepat dan tanggap dalam melayani permintaan (nilai indeks PGCV 6,583), kemudahan pelanggan untuk mendapatkan informasi dari karyawan (nilai indeks PGCV 6,541), kesabaran karyawan dalam melayani pasien (nilai indeks PGCV 6,377), kecepatan pelayanan administrasi (nilai indeks PGCV 6,271), karyawan melayani pasien dengan ramah tanpa memandang status sosial (nilai indeks PGCV 6,259, tersedianya ambulance (nilai indeks PGCV 6,227), karyawan

melayani pasien dengan bahasa yang sopan (nilai indeks PGCV 6,052), pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan (nilai indeks PGCV 5,932), kejelasan waktu praktek dokter (nilai indeks PGCV 5,880), keamanan area rumah sakit (nilai indeks PGCV 5,862), ketersediaan kamar inap (nilai indeks PGCV 5,844).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Kinerja RSKIA Sadewa belum dapat memenuhi semua harapan pelanggan. Terdapat 18 atribut pelayanan yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada RSKIA Sadewa antara lain:
 - 1) Memberikan traning kepada karyawan rumah sakit sehingga karyawan lebih multitasking dan disiplin dalam menerapkan SOP.
 - 2) Membudayakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) pada seluruh karyawan RSKIA Sadewa dalam melayani pelanggan.
 - 3) Menjelaskan prosedur pelayanan kepada pelanggan dengan memasang poster yang menerangkan tahap-tahap pelayanan pada ruang tunggu sehingga pelanggan dapat dengan jelas mengetahui apa yang harus mereka lakukan.

Saran

- a. RSKIA Sadewa sebaiknya mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggannya sehingga bisa memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.
- b. RSKIA Sadewa perlu terus melakukan upaya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit sehingga pelanggan akan merasa puas dan tidak berpindah pada rumah sakit yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1].Hom., W., C., 1997. *PGCV Index for Customer Analysis*. *Quality Progress Journal*, 30:89-93
- [2].Hope dan Muhlemann. 1997. *Service Operation Management: Strategy, Design and Delivery*. Printince Hall
- [3].Kotler, Philip., 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Prenhallindo. Jakarta
- [4].Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- [5].Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks