

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT DR. M. DJAMIL PADANG**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata-1
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

ISMELINDA

02 173 015

Pembimbing:

INSANNUL KAMIL, M.Eng

JONRINALDI, MT



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
2007**

ABSTRAK

Semakin banyaknya rumah sakit di kota Padang mengharuskan Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal tersebut mensyaratkan adanya pengetahuan tentang kondisi pelayanan saat ini, apakah telah sesuai dengan harapan pelanggan saat ini atau belum.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien pada empat bagian instalasi rawat inap Rumah Sakit DR. M. Djamil. Kuesioner berupa pertanyaan tertutup dengan skala Likert, dan terdiri dari dua bagian, yaitu kinerja pelayanan (bagian I) dan harapan pelayanan (bagian II) dan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dilakukan dengan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Important-Performance Matrix digunakan untuk penentuan prioritas perbaikan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh tingkat kualitas pelayanan 69,40% untuk kelas I, dengan prioritas perbaikan untuk kebersihan ruangan, ketepatan waktu kedatangan dokter, kemampuan perawat dalam mengenali keluhan/permasalahan pasien, dan kepercayaan pasien akan kemampuan dan pengetahuan perawat. Untuk kelas II diperoleh tingkat kualitas pelayanan 66,46% dengan prioritas perbaikan untuk kebersihan ruang perawatan, kemudahan prosedur penerimaan pasien, ketepatan waktu kedatangan dokter, kemudahan menghubungi petugas, kesigapan perawat dalam menangani keluhan pasien, kesungguhan perawat dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien, kemampuan perawat dalam mengenali keluhan pasien, dan kepercayaan pasien akan kemampuan dan pengetahuan perawat. Untuk kelas III, tingkat kualitas pelayanan 70,60% dengan prioritas perbaikan pada kebersihan ruangan, ketepatan waktu kedatangan dokter, kemudahan menghubungi petugas, keterampilan perawat dalam menggunakan peralatan pemeriksaan dan pengobatan, dan kemampuan perawat dalam mengenali keluhan pasien.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, metode Servqual, Indeks Kepuasan Pelanggan, Important-Performance Matrix

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi menuntut setiap industri, baik manufaktur maupun jasa untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin meningkat. Tingkat kompetisi yang tinggi, teknologi yang semakin canggih, peraturan perundang-undangan dan regulasi yang semakin ketat serta konsumen yang semakin kritis dan berpengetahuan merupakan tantangan bagi setiap industri, apakah akan mampu bertahan dengan melakukan perbaikan-perbaikan atau mundur, yang berarti kalah dalam persaingan.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang, sampai tahun 2005 terdapat 25 rumah sakit di kota Padang. Banyaknya rumah sakit menyebabkan timbulnya persaingan antar rumah sakit sehingga setiap rumah sakit berusaha untuk menawarkan keunggulan masing-masing dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

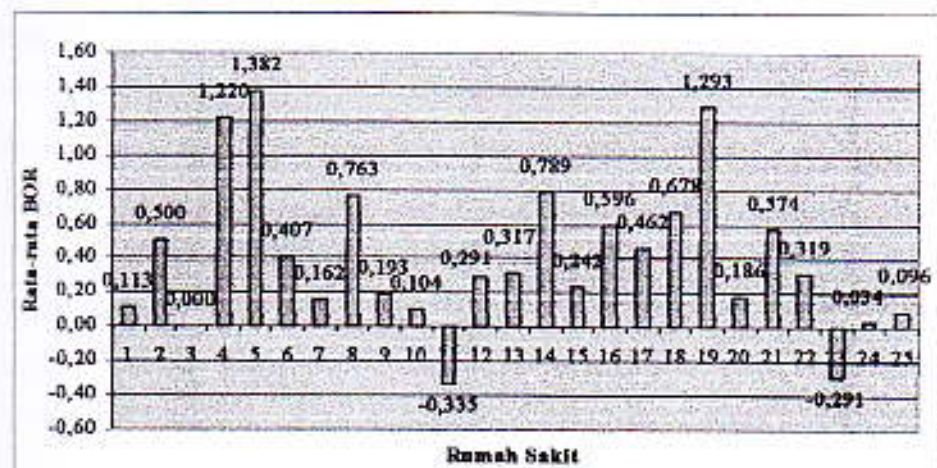
Rumah sakit sebagai industri jasa, pelayanan merupakan faktor yang paling menentukan dalam memenangkan persaingan. Konsumen akan lebih cenderung memilih rumah sakit yang mampu memberikan kepuasan seperti yang mereka harapkan. Kecenderungan konsumen dalam memilih rumah sakit dapat diketahui dari nilai BOR (*Bed Of Rate*) yang merupakan perbandingan antara jumlah hari rawat selama setahun dengan jumlah tempat tidur yang tersedia pada tahun yang bersangkutan, seperti yang diperlihatkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 *Bed Of Rate* Rumah Sakit di Kota Padang

No	Rumah Sakit	BOR		
		2003	2004	2005
1	RS DR. M. Djamil	53,48	42,03	60,5
2	RS Reksa	17,82	37,16	34,02
3	RS Pokla	-	-	-
4	RS Jiwa	19,9	68,51	68,3
5	RSUD	15,132	49,92	73,1
6	RS Yosudarso	30,58	55,7	55,3
7	RS Semen Padang	18,26	22,99	24,5
8	RS Restu Ibu	20,1	43,65	59,13
9	RS Selaguri	23,78	37,26	30,5
10	RS Selasih	44,17	63,13	49,2
11	RS Aisyah	13,5	15,1	3,2
12	RS Ibnu Sina	54,75	73,44	91,12
13	RS Asti	-	47,67	62,8
14	RS Ropansuri	14,69	38,64	36,6
15	RS K. Jantung	4,85	7,2	7,2
16	RS Puti Bungsu	22,58	30,65	56,2
17	RS Oculer	6,33	17,18	3,6
18	RS Perintis	4,88	14,9	4,5
19	RS Bunda	9,64	37,39	26,43
20	RS Cieik	-	28,07	33,3
21	RS Anisa	7,5	21,33	6,5
22	RS Lenggogeni	6,73	11,63	11,03
23	RS Ananda	-	20,73	14,7
24	RS Sitawa	9,27	9,93	9,9
25	RS Sari	17,1	18,75	-

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Padang

Tabel 1.1 memperlihatkan nilai BOR yang berfluktuasi pada setiap tahunnya dari tahun 2003 sampai dengan 2005. Besarnya rata-rata kenaikan atau penurunan BOR tiap tahunnya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Rata-rata Kenaikan/Penurunan BOR pada Rumah Sakit di Kota Padang Tahun 2003-2005

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Tingkat kualitas pelayanan pada kelas I adalah sebesar 69,40% yang berarti bahwa secara keseluruhan pasien telah merasa puas dengan pelayanan kelas I sebesar 69,40%. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan untuk kelas I adalah mengenai:
 - kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan
 - ketepatan waktu kedatangan dokter,
 - kemampuan perawat dalam mengenali permasalahan/keluhan pasien, dan
 - kesiapan perawat untuk memberikan bantuan kepada pasien kapanpun dibutuhkan.

2. Tingkat kualitas pelayanan pada kelas II adalah sebesar 66,46% yang berarti bahwa secara keseluruhan pasien telah merasa puas dengan pelayanan kelas II sebesar 66,46%. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan untuk kelas II adalah mengenai:
 - kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan,
 - kemudahan prosedur penerimaan pasien,
 - ketepatan waktu kedatangan dokter,
 - kemudahan menghubungi petugas/perawat,
 - kesigapan perawat dalam menangani keluhan pasien,
 - kesungguhan perawat dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien,
 - kemampuan perawat dalam mengenali permasalahan/keluhan pasien, dan
 - kesiapan perawat untuk memberikan bantuan kepada pasien kapanpun dibutuhkan.

3. Tingkat kualitas pelayanan pada kelas III adalah sebesar 70,60% yang berarti bahwa secara keseluruhan pasien telah merasa puas dengan pelayanan pada kelas III sebesar 70,60%. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan untuk kelas III adalah mengenai:

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Andri. 2002. *Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Dasar Perbaikan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bengkel Resmi Auto 2000 Padang)*. Padang. Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia
- Chuzaimiah, Eria. 2003. *Pengukuran dan Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSI Ibnu Sina Yarsi Sumbar Padang (Sebagai Dasar Strategi Pemenuhan Kepuasan Pelanggan)*. Padang: Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia
- _____. 2005. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sari, Nolita. 2002. *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan RS. DR. M. Djamil Padang*. Padang. Jurusan Teknik Industri Universitas Andalas
- Sarworo, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia