

PENERAPAN METODE FUZZY SERVQUAL DALAM MENGUKUR KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH SAKIT CITRA HUSADA SIGLI BERBASIS WEB

Muhajir AB¹, Cut Lilis Setiawati², Yuswardi³

^{1,3)}Fakultas Teknik, Universitas Jabal Ghafur, Sigli
e-mail: ajir3644@gmail.com.

Informasi Artikel Diterima: 00-00-2023 Direvisi: 00-00-2023 Disetujui: 00-00-2023

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang harus ditingkatkan bagi setiap instansi karena berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila jasa atau produk yang dirasakan oleh pasien sama atau melebihi harapan pasien. Penelitian ini dilakukan di RSUD Citra Husada Sigli, berdasarkan data keluhan pasien akhir-akhir ini menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Citra Husada Sigli dan sulitnya instansi dalam mencapai pelayanan terbaik. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode fuzzy dengan pendekatan servqual agar dapat mengetahui tingkat pelayanan pada RSUD Citra Husada Sigli dengan menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli dan bermanfaat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: RSUD Citra Husada Sigli, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Fuzzy Servqual.

Abstract

Quality of service is the main factor that must be improved for each agency because it plays an important role in shaping patient satisfaction. Service can be said to be of quality if the service or product perceived by the patient equals or exceeds the patient's expectations. This research was conducted at Citra Husada Sigli Hospital, based on recent patient complaint data showing patient dissatisfaction with health services at Citra Husada Sigli General Hospital and the difficulty of agencies in achieving the best service. In this study the method used is the fuzzy method with the servqual approach to determine the level of service at Citra Husada Sigli General Hospital by calculating the value of the gap between perceptions and expectations. The purpose of this study was to measure patient satisfaction with the quality of service at Citra Husada Sigli Hospital and to be useful in improving and improving services to patients.

Keywords: RSUD Citra Husada Sigli, Service Quality, Patient Satisfaction, Fuzzy Servqual.

1. Pendahuluan

Salah satu metode pendekatan yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah konsep fuzzy servqual. Konsep fuzzy pada dasarnya adalah sebuah teori pengukuran yang mengakomodir bahasa linguistik dengan bahasa numerik (angka/statistik).

Mengadaptasi layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Rumah Sakit Citra Husada Sigli merupakan rumah sakit umum swasta dengan pelayanan kesehatan mulai bersifat umum sampai dengan yang bersifat spesialis. Kebijakan umum rumah sakit adalah setiap pasien yang datang dilayani kebutuhannya secara tuntas dengan menyediakan keperluan perawatan dan pengobatan pasien, baik obat maupun alat yang diperlukan, tanpa memberi resep yang harus dibeli oleh pasien, tanpa berpaling muka. Semua baru dibayar oleh pasien setelah pasien siap pulang. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang telah ada sejak Rumah Sakit Citra Husada berdiri dan merupakan nilai dasar bagi Rumah Sakit Citra Husada.

Metode Fuzzy Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya. berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode servqual terdiri dari dua bagian yaitu, penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan penyebaran kuesioner di mana seorang partisipan memberikan bobot (constant sum rating scale) untuk kelima dimensi jasa.

Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan gap atau kesenjangan kualitas layanan. Adapun lima dimensi tersebut adalah: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terkait layanan Kesehatan di Rumah Sakit Citra Husada Sigli.

2. Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam langkah-langkah kegiatan dalam melaksanakan penelitian. Adapun untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam melaksanakannya metode penelitian ini antara lain.

Observasi (Pengamatan)

Tahap ini dilakukan dengan mengamati langsung pada objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah keputusan yang dihadapi dan melakukan pencatatan terhadap temuan secara khusus. **Library Research (Riset Perpustakaan)** Suatu aktifitas dengan cara mengumpulkan data, informasi melalui buku-buku dan majalah secara teoritis ilmiah dengan masalah yang sedang diteliti.

Perancangan Model

Pada tahapan kedua yaitu penerapan model jaringan WP untuk pendukung keputusan Prospek Peluang Usaha Kuliner, model yang dibuat berdasarkan hubungan saling ketergantungan antara kriteria dan sub kriteria serta alternatif pilihan. Model ini dibuat dengan menggunakan bantuan *software super decision*.

Setelah itu akan dilakukan langkah penentuan kriteria, kecocokan setiap alternatif pada setiap kriteria, bobot preferensi tiap kriteria, atribut alternatif

dengan bobot sebagai pangkat positif untuk atribut keuntungan dan bobot berpangkat negatif untuk atribut biaya, Hasil perkalian tersebut dijumlahkan untuk menghasilkan nilai V untuk setiap alternatif, Mencari nilai alternatif dengan melakukan langkah yang sama seperti pada langkah satu, hanya saja menggunakan nilai tertinggi untuk setiap atribut tertinggi untuk setiap atribut manfaat dan nilai terendah untuk atribut biaya, Membagi nilai V bagi setiap alternatif dengan nilai standar ($V(A^*)$) yang menghasilkan R dan Mencari nilai alternatif ideal.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat laporan yang telah ada, agar memperoleh berbagai data yang dapat disajikan referensi dalam penyelesaian penulisan tugas akhir.

3. Hasil dan Pembahasan Implementasi

Implementasi *Fuzzy Servqual* kualitas terhadap pelayanan pasien di RSUD. Citra Husada, pengguna hanya perlu menginputkan data pada objek-objek form yang telah disediakan pada penerapan metode *Fuzzy Servqual* dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli berbasis *web*.

Hasil Pembahasan

Model *Fuzzy Servqual* berupa hasil penilaian yang akan diproses dengan analisa *fuzzy servqual*, terdapat dua analisa yaitu analisa terhadap seluruh responden pasien dan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa RSUD. Citra Husada.

Tampilan Aplikasi

penerapan metode *Fuzzy Servqual* untuk sistem penerapan pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas layanan

pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli merupakan bentuk *form* yang akan ditampilkan pada setiap halaman.

Tampilan Halaman Utama Sistem

Tampilan menu utama penerapan metode *Fuzzy Servqual* untuk sistem penerapan pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Rumah Sakit Citra Husada Sigli. Tampilannya dapat di lihat pada Gambar 4.1.



Tampilan Halaman Login

Tampilan form login ke sistem penerapan metode *fuzzy servqual* terhadap kualitas layanan pasien di RSUD. Citra Husada adalah sebagai *interface* untuk masuk ke sistem yang akan digunakan oleh admin dalam mengelola setiap *content* dari penerapan metode *fuzzy servqual*. Adapun tampilannya dapat dilihat pada gambar 4.2.



Tampilan Menu Utama Admin

Tampilan menu utama admin ini berfungsi sebagai *interface* bagi administrator. Adapun tampilannya dapat dilihat pada gambar 4.3.



Tampilan Halaman Kriteria

Tampilan halaman kriteria ini berfungsi untuk mengelola data-data kriteria. Administrator dapat mengentri, mengedit serta menghapus data kriteria. Tampilannya dapat dilihat pada gambar 4.6.



Tampilan Halaman Pengguna

Tampilan halaman pengguna aplikasi ini berfungsi sebagai interface bagi pengunjung web. Tampilannya dapat dilihat pada 4.4.



Tampilan Halaman Kategori

Tampilan halaman kategori ini berfungsi untuk mengelola data kategori yang akan dilakukan penilaian. Administrator dapat mengentri, mengedit serta menghapus data Kategori. Tampilannya dilihat pada gambar 4.7.



Tampilan Halaman Daftar Pengunjung

Tampilan halaman daftar pengunjung ini berfungsi sebagai interface bagi pengunjung web untuk daftar akun dulu, agar bisa login dengan username dan password. Tampilannya dapat dilihat pada gambar 4.5



Tampilan Halaman Ubah Password

Tampilan halaman ubah password ini berfungsi untuk mengubah password. Admin dapat mengubah password melalui form ini kapan saja. Tampilannya dilihat pada gambar 4.8.

Tampilan Halaman Perhitungan

Tampilan halaman perhitungan ini berfungsi untuk menghitung nilai perbandingan kriteria dan kategori. Administrator dapat memilih kategori dan kesimpulan serta kuisisioner Tampilannya dilihat pada gambar 4.9

Isi Kuisisioner » muhajir

No.	Variabel	Nilai					Harapan				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
Kategori (Perbaikan)											
1	Intansi RSI Cita Husada menerima keluhan dari masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Salah dan utapan petugas dalam meresponing keluhan sudah dipapir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ditanggap saat proses pendafaran penanganan smpat sesuai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Hendapatnya kebutuhan dan meserme sasayrusukan dan masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Selap masyarakat menepatin pelayanan yang memuaskan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pegawai memberikan perhatian personal kepada masyarakat (ucapan selamat, senang dan terima kasih)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Petugas semaksimal cepat dari kemah dalam menpaga masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Petugas tidak menandakan status kelad dalam hal pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subkriteria (Ubah Nilai)											
9	Bangunan kantor senantiasa terlihat indah dan bersih	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Selap ruangan terasa nyaman dan memiliki fasilitas AC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Memiliki WC yang selalu bersih	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Ketersediaan fasilitas (TV-FR, toilet, no smoking area)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Terdapat ventilasi / sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Lokasi tiket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Ruang tunggu masyarakat yang bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Air mengalir dengan lancar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Tidak terdapat antrean panjang saat penyelesaian tagihan air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Respons (Ketanggapan)											
19	Kesediaan dan kelengkapan pegawai dalam melayani masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Pegawai bersedia membantu masyarakat jika dibutuhkan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Pegawai cepat merespon ketika dipanggil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	Mudah dalam menggunakan administrasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Kecpatan petugas dalam menyelesaikan keluhan masyarakat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Ketanggapan Pegawai untuk menerima maaf apabila terjadi kesalahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	Service yang sangat memuaskan jika terjadi keluhan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Sistem user yang telah dibuat mampu melakukan proses penalaran data terhadap implementasi fuzzy servqual.
2. Admin dapat melakukan proses penambahan data kriteria, kategori dan mengatur nilai perbandingan secara konsisten.
3. Cara kerja aplikasi metode fuzzy servqual ini terdiri dari tiga tahap, yaitu masukan (input), proses (Process), dan keluaran (output).

Referensi

Ahmad Sholihin (2017). Pemograman Web dengan PHP dan Mysql. Budi Luhur, Jakarta.

Afisna, (2020). Panduan Menguasai PHP & MySql Secara Otodidak. Mediakita, Jakarta.

Binanto (2017). Multimedia Dasar-Dasar Teori dan Pengembangannya. Deepublish, Yogyakarta.

Bilson, Simamora (2001). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif

dan Profitabel. Edisi Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Connolly dan Begg (2017). Database Systems a:practical approach to America. Pearson : Education.

Entin Sutinah (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. STMIK Nusa Mandiri, Jakarta.

Fuzi Ramadhianto (2021). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Benteng Honda Marelan. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Indrajani (2018) Database Systems All In One Theory, Practice, And Case Study. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

Indah Simamora (2020). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Pjt Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Rumah Sakit. Dosen Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Universitas Quality Berastagi, Medan.

Jogiyanto Hartono (2018). Metoda Pengumpulan Teknik Analisis Data. PT Raja Grafindo Persada, Yogyakarta.

Kusrini, (2017). Rancangan Sistem Informasi Berbasis Web Mobile. JTKSI.

Kristanto, (2012). Rekayasa Perangkat Lunak. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Krismiaji (2017). Dasar Perancangan dan Implementasi. Andi, Yogyakarta.

Ladjamudin (2017). Analisis dan Desain Sistem Informasi, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Pohan (2017). Pembahasan Komprehensif Pengantar Pelayanan Teori dan Konsep Azas Tujuan. Mitra Wacana Media, Jakarta.

Sugiyono (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Sunyoto. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Buku Seru, Jakarta.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Andi., Yogyakarta.

Taufik (2017). Model Simulasi Perancangan ERD. Yogyakarta