

ANALISIS PENERAPAN PROGRAM TOTAL QUALITY SERVICE (TQS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PKU. MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Santi Budiman
Dosen STIE IEU Yogyakarta

Abstract

Mount of the inestimable quality service pursuant to company viewpoint, but having to the light of look into the customer assessment. The consequence in formulating strategy and programming the service, company has to orient at customer importance by paying attention to quality service component. Applying of Total Quality Service (TQS) has fulfilled the requirement, desire, and patient expectation of PKU Muhammadiyah. This matter is visible from importance and performance matrix. Evaluate 'importance' program applying the Total Quality Service (TQS). Pursuant to responder assessment in tables of calculation result evaluate the 'importance' program applying Total Quality Service (TQS), inferential that variable reliability represent the most dominant variable or variable owning compared to higher importance level of other variable.

Keywords: *Total Quality Service, consumer satisfaction, quality of service and customer.*

LATAR BELAKANG MASALAH

Secara konseptual, manajemen kualitas dapat diterapkan baik pada barang maupun jasa, karena yang ditekankan dalam penerapan manajemen kualitas adalah perbaikan sistem kualitas yang menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif agar dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dengan demikian, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan manajemen kualitas adalah penerapan *Total Quality Service (TQS)*, yang terdiri dari perencanaan sistem kualitas, pelaksanaan sistem kualitas, pengamatan terhadap pelaksanaan sistem kualitas, dan tindakan sekaligus evaluasi terhadap apa yang sudah dipelajari dan diterapkan. Hal ini merupakan strategi implementasi penerapan sistem kualitas yang dimulai dengan melakukan berbagai perubahan dan dilakukan secara terus menerus. Apalagi setiap perubahan dalam penerapan sistem kualitas, belum tentu ditanggapi secara positif oleh pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Pada saat ini, penerapan manajemen kualitas dalam industri jasa telah menjadi kebutuhan pokok domestik Indonesia. Tuntutan konsumen Indonesia terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh produsen industri jasa telah meningkat.

Kualitas jasa dari sebuah industri jasa sangat mempengaruhi loyalitas dari setiap pelanggan. Dengan diterapkannya peningkatan kualitas jasa, maka secara otomatis kepuasan pelanggan pun akan meningkat, dan tidak menutup kemungkinan bisa menaikkan citra perusahaan tersebut di mata masyarakat. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan

persaingan yang sangat ketat, dan menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. Meningkatkan kepuasan pelanggan yang bermuara pada peningkatan pangsa pasar (*Market Share*) merupakan salah satu penerapan manajemen kualitas pelayanan total bagi industri jasa.

Dimana setiap industri jasa memberikan inovasi baru dalam setiap pelayanannya sehingga terciptanya pelayanan prima (*Service Excellence*) bagi setiap pelanggan, agar terhindar dari resiko yang menyebabkan pelanggan memilih untuk beralih atau berpindah kepada yang lain. Tetapi tidak menutup kemungkinan, pelayanan yang diberikan justru menurunkan prosentase tingkat kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen atau pelanggan, dan tentunya karena setiap pelanggan memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam membandingkan antara persepsinya sendiri terhadap berbagai macam pelayanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan dari setiap pelanggan pun berbeda-beda. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*Customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan (*Expectation*) untuk memenuhi kepuasan.

TINJAUAN PUSTAKA

Total Quality Service (TQS).

Total Quality Service (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode *kualitatif* dan *kuantitatif* untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (*Stamatis, 1996*). Implementasi konsep *Total Quality Service (TQS)* memberikan beberapa manfaat utama, yaitu: meningkatkan indeks kepuasan kualitas (*Quality Satisfaction Index*) yang diukur dengan ukuran apapun, meningkatkan produktivitas dan efisiensi, meningkatkan laba, meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan moral dan semangat karyawan, meningkatkan kepuasan pelanggan.

Total Quality Service berfokus pada lima bidang berikut, yaitu:

1. Fokus pada pelanggan (*Customer focus*).

Identifikasi pelanggan merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

2. Keterlibatan total (*Total involvement*).

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total, yang terdiri dari memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif bagi organisasi yang dipimpinnya.

3. Pengukuran.

Dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas: menyusun ukuran proses dan hasil, mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan, dan mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Dukungan sistematis.

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara:

membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal, dan menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti: perencanaan strategic, manajemen kinerja, pengakuan, penghargaan, promosi karyawan, dan komunikasi.

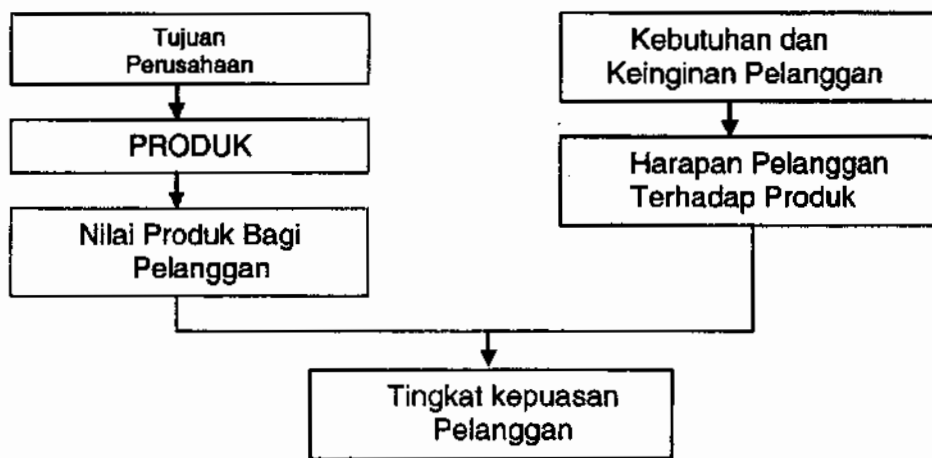
5. Perbaikan berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk: memandang semua pekerjaan sebagai satu proses, mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, melakukan perbaikan incremental, mengurangi waktu siklus, dan mendorong dan dengan senang hati menerima umpan – balik tanpa rasa takut dan khawatir.

Organisasi jasa dapat memanfaatkan siklus **PDCA** (*Plan, Do, Check, Action*) untuk memfokuskan usahanya pada proses yang tepat dengan rencana harapan yang tepat, sehingga pengendalian kualitas dapat terkendali untuk menciptakan kepuasan pelanggan meliputi : *Plan* (Rencanakan), *Do* (Laksanakan), *Check* (Periksa), dan *Action* (Aksi).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (*Irawan Handi, 2007; 3*). Sedangkan menurut *kotler (1997; 40)*, kepuasan pelanggan adalah: perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jika harapan pelanggan sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan, bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya, sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas.



Sumber: *Rangkuti Freddy, 2006*

Gambar 1
Konsep Kepuasan Pelanggan

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal berikut: mengidentifikasi siapa pelanggannya, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, memahami strategi kualitas layanan pelanggan, dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Sepuluh (10) prinsip kepuasan pelanggan, antara lain: mulailah dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan, pilihlah pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan, memahami harap pelanggan adalah kunci utam untuk mencapai

kepuasan pelanggan, mencari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan anda., faktor emosional adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan yang komplain adalah pelanggan anda yang loyal, garansi adalah komplan yang besar dalam kepuasan pelanggan, dengarkanlah suara pelanggan anda, peran karyawan sangat penting dalam memuaskan pelanggan, dan kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

Ada lima driver utama kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Kualitas produk, yang terdiri dari *performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design*.
- b. Harga.
- c. *Service quality*. Yang tergantung pada sistem, teknologi, dan manusia. Dalam hal ini salah satu konsep *service quality* yang populer adalah **ServQual**. Berdasarkan konsep ini, *service quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
- d. Emotional factor.
- e. Biaya dan kemudahan

Kualitas Jasa

Menurut *Goetsch davis, 1994*, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (*Yamit Zulian, 2004; 8*). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Ada beberapa karakteristik jasa pelayanan, antara lain:

1. *Intangibility* (Tidak dapat diraba).
Jasa adalah: Sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba (*Yamit Zulian, 2004; 21*). Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum dia menikmatinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan-bahan komunikasi (*communication materials*), simbol, dan harga yang mereka amati.
2. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)
Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan cirri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personnel*) merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
3. *Variability* (Bervariasi).
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis. Tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu: melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik, melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service-performance process*), dan memantau kepuasan pelanggan

melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

4. *Perishability* (Tidak tahan lama).

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (*Tjiptono Fandy, 2005; 24*).

Tingkat kualitas pelayanan jasa tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan jasa. *Christopher Lovelock (1994; 100)*, menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kriteia tersebut adalah: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, dan *Tangible* (Kasat mata).

Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita). Pada dasarnya ada tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas, yaitu: Pelanggan Internal, Pelanggan Antara, dan Pelanggan Eksternal.

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut.. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Desired Service* adalah: Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, Kebutuhan perorangan, Janji secara langsung, Janji secara tidak langsung, Komunikasi mulut ke mulut, dan Pengalaman masa lalu.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah: Keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian yang ditetapkan untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti (*Bawono Anton, 2006; 28*). Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang pernah menikmati pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dengan populasi rata-rata dalam satu (1) hari adalah 200 orang.

Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan cara *Simple Random Sampling*, yang mana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (*Sugiyono, 1999; 74*).

Rumus yang digunakan:

$$S = \frac{P}{(P.e^2)+1}$$

Dimana, S : Ukuran sampel

P : Ukuran populasi

e : Tingkat kesalahan yang diyakini (5 %)

Jika jumlah pengunjung (*Populasi*) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah rata-rata 200 orang per hari, maka jumlah sampel penelitian adalah:

$$S = \frac{200}{(200 \cdot 0,0025) + 1} = 133,33 \text{ di bulatkan menjadi } 135$$

Uji Validitas dan uji Reabilitas

Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan valid maka dilakukan uji validitas dengan mencari nilai *r* dimaka jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel pada signifikansi 5% maka instrumen tersebut valid. Sedangkan untuk mencegah adanya ambigu pada instrumen maka dilakukan uji reliabilitas dengan á-cronbach.

Metode analisis data dengan Analisis *Importance and Performance Matrix*.

Konsep ini berasal dari konsep *SERVQUAL* (*Rangkuti Freddy, 2006; 109*). Dimana metode ini, dilakukan pengukuran terhadap lima variabel kualitas pelayanan, yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* (*Irawan Handi, 2007; 129*).

Skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan skala 1 – 5, di mana skor 1 adalah tidak penting dan skor 5 berarti sangat penting. Angka- angka ini, kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk menghitung indeks kinerja dengan mengalikan angka tingkat kepuasan (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*).

$$\text{Nilai Indeks Kinerja} = \frac{(X.5) + (X.4) + (X.3) + [X.2] + (X.1)}{5}$$

Dimana:

X : Jumlah responden dari tiap variabel berdasarkan kategori jawaban

Apabila keseluruhan Nilai Indeks Kinerja dijumlah, maka akan diperoleh nilai rata-rata dari variabel *Importance* dan *Performance*. Nilai rata-rata *Importance* dan *Performance* akan diwujudkan dalam bentuk matriks *Importance* dan *Performance*, yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y. Sedangkan rata-rata *importance* dan *performance* digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2,3, dan 4.

HIGH	High Leverage Attributes to improve	Attributes to Maintain
	Attributes to Maintain	Low Leverage Attributes to De-emphasize
IMPOR-TANCE		
LOW	PERFORMANCE	HIGH

Sumber: Rangkuti freddy,2006

Gambar 2
Diagram Importance and Performance Matrix

HASIL PENELITIAN

Profil Rresponden

Dari 135 responden yang diteliti, terdapat 65 orang atau sebesar 48,15% responden berjenis kelamin pria dan 70 orang atau sebesar 51,85% responden berjenis kelamin wanita. Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar berusia antara 26-35 tahun yaitu sebanyak 51 orang atau sebesar 37,78%. Sebagian besar responden yang diteliti bekerja sebagai Pegawai Swasta atau Pegawai Negeri yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 37,04%. Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar memiliki pendidikan SMA atau sederajat sebanyak 60 orang atau sebesar 44,44%. sebagian besar responden yang diteliti memiliki pendapatan antara Rp 1.100.000 – Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 40,74%.

Hasil Analisis Data

1. Evaluasi Importance Terhadap Total Quality Service (TQS)

Tabel 1
Hasil Perhitungan Evaluasi Importance Penerapan Program Total Quality Service Nilai

Variabel Total Quality Service(TQS)	Pernyataan					Nilai Indeks Kinerja
	SP	P	CP	KP	TP	
A. Kemampuan petugas melaksanakan jasa						
1 Kemudahan dalam proses pendaftaran sebagai pasien rawat jalan maupun rawat inap.	90	35	10	0	0	124,00
2 Kemudahan dalam Proses pembayaran (administrasi).	87	58	9	1	0	119,20
3 Ketetapan dalam diagnosa penyakit pasien.	112	21	2	0	0	130,00
B. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan jasa						
4 Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pasien baru.	71	52	11	1	0	119,60
5 Kecepatan dan ketanggapan pegawai atau staff dalam proses pembayaran biaya kesehatan.	60	54	16	5	0	114,60
6 Ketanggapan petugas pencatat dalam melaksanakan pencatatan baik pada saat dokter mendiagnosa penyakit ataupun pada saat chek up ke bangsal pasien rawat inap.	89	38	6	2	0	123,80
7 Kecepatan pegawai atau staff dalam menyelesaikan keluhan ataupun pertanyaan dari pasien atau pelanggan.	80	44	9	2	0	121,40
C. Keamanan dan Keopanan Petugas serta etika dapat dipercaya						
8 Keramahan dan keopanan pegawai atau staff menerima pengaduan dalam pemberian pelayanan.	89	33	13	0	0	123,20
9 Kejujuran pegawai dalam proses pembayaran biaya kesehatan	78	42	12	2	1	119,60
10 Keahlian pegawai dalam menangani proses pembayaran.	87	37	23	6	2	113,20
11 Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik.	88	41	18	5	3	114,20
12 Pengetahuan pegawai atau staff sesuai dengan posisi atau jabatan masing-masing.	71	30	16	6	10	110,20
D. Kepedulian karyawan atau staff dalam memberikan pelayanan						
13 Sikap pegawai atau staff di loket informasi, loket administrasi, dan ketika berhadapan dengan pasien.	93	29	10	2	1	123,20
14 Kepuasan pegawai atau staff penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi yang disampaikan oleh pasien.	83	60	8	2	2	117,00
15 Sikap pegawai atau staff dalam mengawal pasien dengan baik.	88	46	13	4	2	116,20
16 Sikap pegawai atau staff untuk menjadi pendengar yang baik dan sabar dalam menghadapi perilaku pasien.	64	46	23	2	1	114,80
E. Penampilan petugas, etika, dan fasilitas RS PKU Muhammadiyah						
17 Kebersihan dan kerapian berpakaian pegawai atau staff.	88	51	15	1	0	116,20
18 Kebersihan RS PKU Muhammadiyah secara umum.	1	69	47	16	2	91,20
19 Kenyamanan ruang tunggu RS PKU Muhammadiyah.	56	43	23	12	1	109,20
20 Fasilitas tempat parkir rumah sakit.	49	42	26	18	2	105,00
21 Peralatan medis dan non medis yang memadai.	104	20	6	4	1	125,40
22 Ruang operasi yang nyaman dan bersih.	83	42	8	2	0	122,20
23 Ruang laboratorium yang lengkap dan steril.	108	21	9	0	0	128,40
Jumlah						2.704,20
Nilai Rata-rata						117,57

Sumber: Data primer diolah, 2008.

Berdasarkan tabel perhitungan evaluasi importance penerapan Total Quality Service (TQS) secara keseluruhan, terdapat variabel penentu yang memiliki nilai indeks paling besar, yang artinya pasien benar-benar menilai pelayanan tersebut baik, yaitu variabel *Reliability* (kemampuan petugas melaksanakan jasa) pada pernyataan ketetapan dalam mendiagnosa penyakit pasien memberikan nilai indeks kinerja sebesar 130. Sedangkan variabel yang memiliki nilai relatif rendah atau variabel yang menurut penilaian pasien kurang baik kualitas

pelayanannya yaitu variabel *tangibles* (penampilan petugas, fisik, dan fasilitas RS PKU Muhammadiyah) pada pernyataan kebersihan RS PKU Muhammadiyah secara umum memberikan nilai indeks kinerja sebesar 91,20.

a. Evaluasi *Performance* Terhadap *Total Quality Service* (TQS)

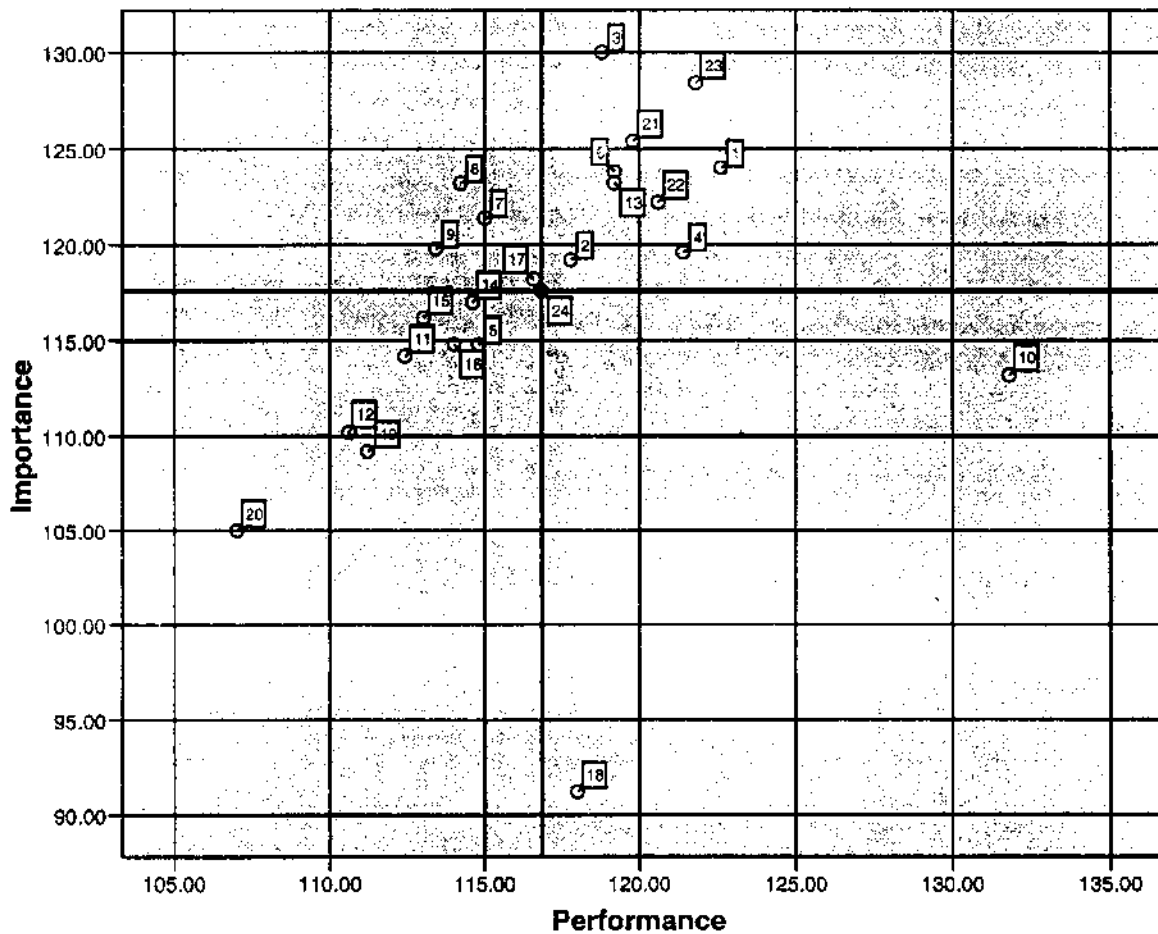
Berdasarkan tabel perhitungan evaluasi *performance* penerapan *Total Quality Service* (TQS) secara keseluruhan, nilai indeks relatif yang memberikan rasa puas yang paling besar yaitu variabel *assurance* (keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya) pada pernyataan keahlian pegawai dalam menangani proses pembayaran memberikan nilai indeks kinerja sebesar 131,80.

Sedangkan variabel yang memiliki nilai relatif paling rendah yaitu variabel *tangibles* (penampilan petugas, fisik, dan fasilitas RS PKU Muhammadiyah) pada pernyataan fasilitas tempat parkir Rumah Sakit memberikan nilai indeks kinerja sebesar 107.

Tabel 2
Hasil Perhitungan Evaluasi *Performance* Penerapan Program *Total Quality Service*

Variabel <i>Total Quality Service</i> (TQM)	Pernyataan					Nilai Indeks Kinerja
	SP	P	CP	KP	TP	
A. Kemampuan petugas melaksanakan jasa						
1 Kemudahan dalam proses pendaftaran sebagai pasien rawat jalan maupun rawat inap.	90	35	10	0	0	124,00
2 Kemudahan dalam Proses pembayaran (administrasi).	87	58	9	1	0	118,20
3 Ketepatan dalam diagnosa penyakit pasien.	112	21	2	0	0	130,00
B. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan jasa						
4 Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam pelayanan administrasi pasien baru.	71	52	11	1	0	119,60
5 Kecepatan dan ketanggapan pegawai atau staff dalam proses pembayaran biaya kesehatan.	80	54	16	5	0	114,80
6 Ketanggapan petugas pencatat dalam melaksanakan pencatatan baik pada saat dokter mendiagnosa penyakit ataupun pada saat check up ke bangsal pasien rawat inap.	89	38	8	2	0	123,80
7 Kecepatan pegawai atau staff dalam menyelesaikan keluhan ataupun pertanyaan dari pasien atau pelanggan.	80	44	9	2	0	121,40
C. Keamanan dan Kesopanan Petugas serta sifat dapat dipercaya						
8 Keramahan dan kesopanan pegawai atau staff menerima pengaduan dalam pemberian pelayanan.	89	33	13	0	0	123,20
9 Kejujuran pegawai dalam proses pembayaran biaya kesehatan	78	42	12	2	1	119,80
10 Keahlian pegawai dalam menangani proses pembayaran.	67	37	23	6	2	113,20
11 Keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik.	68	41	18	5	3	114,20
12 Pengetahuan pegawai atau staff sesuai dengan postal atau jabatan masing-masing.	71	30	18	6	10	110,20
D. Kepedulian karyawan atau staff dalam memberikan pelayanan						
13 Sikap pegawai atau staff di loket informasi, loket administrasi, dan ketika berhadapan dengan pasien.	93	29	10	2	1	123,20
14 Kepedulian pegawai atau staff penerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi yang disampaikan oleh pasien.	63	60	8	2	2	117,00
15 Sikap pegawai atau staff dalam mengenal pasien dengan baik.	68	48	13	4	2	116,20
16 Sikap pegawai atau staff untuk menjadi pendengar yang baik dan sabar dalam menghadapi perilaku pasien.	64	45	23	2	1	114,80
E. Penampilan petugas, fisik, dan fasilitas RS PKU Muhammadiyah						
17 Kebersihan dan kerapian berpakaian pegawai atau staff.	68	51	15	1	0	118,20
18 Kebersihan RS PKU Muhammadiyah secara umum.	1	69	47	16	2	91,20
19 Kenyamanan ruang tunggu RS PKU Muhammadiyah.	56	43	23	12	1	108,20
20 Fasilitas tempat parkir rumah sakit.	49	42	28	15	2	106,00
21 Peralatan medis dan non medis yang memadai.	104	20	6	4	1	125,40
22 Ruang operasi yang nyaman dan bersih.	83	42	8	2	0	122,20
23 Ruang laboratorium yang lengkap dan steril.	108	21	6	0	0	128,40
				Jumlah		2.704,20
				Nilai Rata-rata		117,87

Sumber: Data primer diolah, 2008.



Sumber: Data Primer Diolah, 2008.

Gambar 3
Diagram *Importance* Dan *Performance Matrix*

Keterangan diagram:

Berdasarkan diagram *importance* dan *performance matrix* di atas, dapat dikatakan bahwa penerapan *Total Quality Service (TQS)*, sudah memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan dalam variabel *importance* maupun *performance* paling mendominasi terletak pada kuadran dua (2). Berdasarkan teori *rangkuti Freddy, 2006*, kuadran dua (2) pada *importance* dan *performance matrix* merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi, artinya pernyataan yang berada di kuadran dua (2) menjadi kekuatan bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah karena memiliki *importance* dan *performance* yang tinggi.

SIMPULAN

Penerapan *Total Quality Service (TQS)* sudah memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Hal ini dapat dilihat dari *matrix importance and performance*. Pernyataan-pernyataan dalam variabel *importance* maupun *performance* paling mendominasi terletak pada kuadran dua (2). Berdasarkan teori *rangkuti Freddy, 2006*,

kuadran dua (2) pada *importance* dan *performance matrix* merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi, artinya pernyataan yang berada di kuadran dua (2) menjadi kekuatan bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah karena memiliki *importance* dan *performance* yang tinggi.

Berdasarkan penilaian responden dalam tabel hasil perhitungan evaluasi *importance* penerapan program *Total Quality Service (TQS)*, dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai indeks kinerja tertinggi adalah variabel *reliability* (kemampuan petugas melaksanakan jasa) pada pernyataan ketepatan dalam diagnosa penyakit pasien, dengan nilai indeks kinerja sebesar 130,00. Itu berarti variabel *reliability* merupakan variabel yang paling dominan atau variabel yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel-variabel lain.

Berdasarkan penilaian responden dalam tabel hasil perhitungan evaluasi *performance* penerapan program *Total Quality Service (TQS)*, dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai indeks kinerja tertinggi adalah variabel *assurance* (Keamanan dan kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya) pada pernyataan keahlian pegawai dalam menangani proses pembayaran, dengan nilai indeks kinerja sebesar 131,80. Itu berarti variabel *assurance* merupakan variabel yang paling dominan atau variabel yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel-variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin E. Zaenal, *Dasar-Dasar Penulisan Karangan Ilmiah*, PT Grasindo, Jakarta, 2003.
- Arikunto. Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.
- Bawono. Anton, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, Edisi Kedua, STAIN Salatiga Press, Salatiga, 2006.
- Gaspersz. Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Irawan. Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2007.
- Kalbe Team, *Pelatihan Service Excellence (Pelayanan Prima)*, Kalbe Farma, 2000.
- Kotler Philip, Edisi Milenium, *Manajemen Pemasaran*, PT INDEKS, Jakarta, 2004.
- Nazir. Moh, *Metode Penelitian*, Edisi Kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- Rahardjo Budi dan Irawan M. Joko, *Penulisan Laporan Skripsi dan Tesis Dengan Microsoft Office Word*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 1997.
- Rangkuti. Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV ALFABETA, Bandung, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV ALFABETA, Bandung, 2004.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, ALFABETA, Bandung, 2007.
- Tjiptono. Fandy, *Manajemen Jasa*, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2004.
- Tjiptono. Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2004.
- Tjiptono. Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2005.
- UU No. 159b/Menkes/PER/II/1998 pasal 2, *Tentang Pengertian Pelayanan Kesehatan*.
- Yamit Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, EKONISIA, Yogyakarta, 2004.
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, EKONISIA Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta, 2003.