

IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN

Sigit Susanto Putro¹, Eza Rahmanita², R Siti Isnaniyah³

^{1,2,3} Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura

Jl. Raya Telang, Telang, Kamal, Telang, Kamal, Madura, Jawa Timur 69162

Email : ¹sigit.putro@trunojoyo.ac.id, ²eza_rahmanita@yahoo.com, ³rsiti.isnaniyah@gmail.com

Diterima : 21 Juli 2017 | Direvisi : 21 Juli 2017 | Disetujui : 31 Juli 2017

Abstrak

Pelayanan rumah sakit berperan penting dalam menjaga nama baik sebuah instansi rumah sakit. Untuk mencapai pelayanan yang prima, perlu adanya suatu ulasan kepada pegawai rumah sakit agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanannya. Oleh sebab itu dibangun aplikasi analisa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan rumah sakit untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Aplikasi ini mengimplementasikan metode *Service Quality (ServQual)* untuk menghitung kualitas pelayanan yang diberikan dan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* untuk melakukan perhitungan pembobotan dan pencarian prioritas. Berdasarkan uji coba sistem yang dilakukan pada 8 poli rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan didapatkan hasil pihak rumah sakit harus memperbaiki jadwal kedatangan dokter dengan nilai *gap* sebesar 0,8900, nilai ini lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan poli mata pada instalasi ini memiliki prioritas terbesar untuk dilakukan perbaikan dibandingkan dengan 7 poli lainnya dengan nilai akhir 0,9229. Dengan hasil yang didapatkan tersebut, diharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan perbaikan pelayanannya.

Kata Kunci : Instalasi Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Sistem Pendukung Keputusan, metode SAW.

IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND SAW METHOD FOR PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON THE QUALITY OF POLY OUTPATIENT INSTALATION

Abstract

Hospital services is an important role in maintaining the good name of a hospital institution. To achieve an excellent service, there needs to be a review to hospital employees in order to make improvements in the service. Therefore, the application of patient satisfaction analysis based on the quality of hospital service is construed to know the extent of the quality of service provided to the patient. This application implements Service Quality (ServQual) method to calculate service quality and Simple Additive Weighting (SAW) method to perform weighting and priority calculation. Based on system test conducted on 8 outpatient polyclinic in Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Hospital got the result that hospital side have to fix doctor arrival schedule with gap value is 0,8900, this value is higher than other statement. While the optical eye on this installation has priority for improvement compared to 7 other polyclinic with a final value of 0,9229. With the results obtained, it is expected the hospital can provide service improvements.

Keyword : Outpatient Installation, Service Quality, Service Quality Method, Decision Support System, Simple Additive Weighting (SAW) Method

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Rawat Jalan Reguler

merupakan pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis (Menteri Kesehatan, 2016). Pelayanan yang prima sangat diutamakan bagi suatu rumah sakit untuk menjaga eksistensinya.

Beberapa cara dilakukan pihak rumah sakit untuk mengukur kualitas pelayanannya. Diantaranya dengan mengadakan survei, membuat sarana kotak saran serta *sms center* untuk pengaduan layanan. Namun cara tersebut dirasa kurang efektif dikarenakan survei dilakukan secara acak dengan mengukur pelayanan secara keseluruhan tanpa melihat pelayanan mana yang kurang baik. Sedangkan kotak saran dan *sms center* kurang mendapat respon umpan balik dari pasien. Ini menyebabkan pihak rumah sakit kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara teori, beberapa metode yang umum digunakan dalam menghitung kualitas pelayanan pasien adalah metode *Quality Function Deployment (QFD)* (M. Magdalena, 2013) dan juga metode *Service Quality (ServQual)* (A. K. Sari, 2006).

Inti dari metode *Quality Function Deployment (QFD)* adalah membuat suatu matriks yang akan menghubungkan apa keinginan pelanggan (*What*) dan bagaimana suatu produk/jasa akan dibuat agar memenuhi kebutuhan pelanggan. Metode ini memiliki keunggulan yaitu dapat menerjemahkan *customer need* menjadi respon teknis. Namun QFD mempunyai kekurangan terkait sulitnya membedakan antara beragam kebutuhan konsumen yang berbeda-beda, sulit memenuhi kebutuhan konsumen yang berbeda kelompok, dan kesenjangan konseptual antara konsumen dan perusahaan (D. Y. Irawati, 2014).

Sedangkan metode *Service Quality (ServQual)* dirasa lebih unggul daripada QFD. Ini dikarenakan metode ServQual melihat suatu kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (R. R. Ranas, 2013). Ini menyebabkan metode ServQual dapat lebih mendalami penilaian pelanggan melalui kualitas pelayanan tersebut.

Namun dalam metode ServQual juga memiliki kekurangan, yaitu tidak dapat menentukan secara langsung dimensi mana yang harus diperbaiki pelayanannya terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan dimensi tersebut. Untuk itu metode sistem pendukung keputusan untuk menghitung pembobotan dan prioritas kepentingan diperlukan untuk menutupi kekurangan tersebut.

Beberapa metode sistem pendukung keputusan untuk menghitung pembobotan yang umum digunakan adalah metode *Simple Additive Weighting (SAW)* (D. Pratiwi, 2014) dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* (Sunarto, 2008).

Analytical Hierarchy Process (AHP) dikembangkan oleh Thomas L. Saaty pada tahun 1970-an. Pada dasarnya, AHP merupakan metode

yang digunakan untuk memecahkan masalah yang kompleks dan tidak terstruktur ke dalam kelompok-kelompoknya, dengan mengatur kelompok tersebut ke dalam suatu hirarki, kemudian memasukkan nilai numerik sebagai pengganti persepsi manusia dalam melakukan perbandingan relatif. Namun, ketergantungan model ini terhadap input berupa persepsi seorang ahli akan membuat hasil akhir dari model ini menjadi tidak ada artinya apabila si ahli memberikan penilaian yang keliru (D. Ardiyanto, 2015).

Sedangkan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* adalah salah satu metode yang paling sederhana, alami dan paling banyak digunakan dalam metode evaluasi multikriteria. Metode ini didasarkan pada nilai bobot rata-rata tertimbang. Bila dibandingkan dengan model pengambilan keputusan yang lain, metode ini mampu melakukan penilaian secara lebih tepat karena didasarkan pada nilai kriteria dan bobot preferensi yang sudah ditentukan, selain itu SAW juga dapat menyeleksi alternatif terbaik dari sejumlah alternatif yang ada karena adanya proses perankingan setelah menentukan nilai bobot untuk setiap atribut (R. Kusumadewi, 2006).

Oleh karena itu pada penelitian ini, metode SAW diterapkan untuk perhitungan pembobotan dan perankingan dalam menentukan prioritas poli dan dimensi yang perlu diperbaiki setiap poli rawat jalan terbaik dengan menghitung hasil penilaian kualitas pelayanan pasien yang didapat dari perhitungan metode *Service Quality* sehingga didapatkan nilai kualitas pelayanan terbobot. Adapun penelitian ini akan dilakukan di instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Kajian Pustaka

Instalasi Rawat Jalan

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/Sk/Iv/2003, Instalasi Rawat Jalan adalah suatu bagian dari rumah sakit yang melayani pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Dalam sebuah rumah sakit terdapat beberapa poli yang melakukan pelayanan rawat jalan sesuai dengan kemampuan rumah sakit tersebut.

Menurut standart pelayanan rumah sakit, tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Kepuasan Pasien

Menurut Pohan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (I. S. Pohan, 2004) Sedangkan Westbrook & Reilly berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan (Tjiptono, 2005).

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2010). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan (A. Brysland And A. Curry, 2001), yaitu:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan kebijakan pada suatu organisasi.
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan.
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Metode Service Quality

Model Service Quality (Servqual) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Model ini biasa disebut pula dengan Gap Analysis Model yang menjelaskan kepuasan pelanggan dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu jasa. Model ini menegaskan bahwa apabila kinerja suatu atribut (attribute performance) meningkat lebih besar daripada persepsi seharusnya (expectations), maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan begitupun sebaliknya. Tujuan mendasar dikembangkannya model Service Quality adalah untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa (Tjiptono, 2005).

Dalam metode ServQual, terdapat beberapa langkah utama untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode Servqual (Fathoni, 2009), yaitu:

1. Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan metode servqual adalah :

- Variabel Independen (X_n) = *tangibles*(X_1), *reliability*(X_2), *responsiveness*(X_3), *assurance*(X_4), *emphaty*(X_5).
- Variabel dependen (Y) = Kepuasan pelayanan

2. Membuat dan menyebar kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu kepada variabel-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan. Selanjutnya kuesioner tersebut disebar secara langsung kepada responden terpilih dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi dilapangan.

3. Mengolah data hasil kuesioner.

Data hasil penyebaran kuesioner sebelum dianalisis dilakukan proses editing kemudian dilakukan proses tabulasi dan hasilnya disajikan dalam bentuk tabulasi. Selanjutnya hasil pengolahan tersebut dapat diolah dengan menggunakan model statistika dengan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial.

4. Menganalisis data hasil pengolahan kuesioner.

Hasil analisis dari pengolahan kuesioner merupakan target yang akan dijadikan tujuan pencapaian tingkat kualitas sistem informasi yang ada. Hasil akhirnya dapat dinyatakan dalam nilai numerik yang mencerminkan tingkat kepentingan variabel dan dimensi pada *customer satisfaction performance*. Penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan persepsi pelayanan seharusnya dan kepuasan yang diterima saat ini. Nilai kesenjangan negatif berarti lebih rendah dari yang diharapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, nilai kesenjangan tersebut disusun kedalam rumusan sebagaimana pada rumus 1 berikut:

$$Q = P - E \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Pelayanan yang seharusnya diterima

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Metode Simple Additive Weighting

Metode SAW (*Simple Additive Weighting*) sering juga dikenal dengan istilah metode penjumlahan terbobot. Konsep dasar metode SAW

adalah mencari penjumlahan terbobot dari rating kinerja pada setiap alternatif pada semua atribut. Metode SAW membutuhkan proses normalisasi matriks keputusan (X) ke suatu skala yang dapat diperbandingkan dengan semua rating alternatif yang ada.

Adapun langkah-langkah menyelesaikan permasalahan dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) (D. Pawestri,2013), adalah sebagai berikut :

1. Menentukan kriteria-kriteria yang akan dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan, yaitu Ci.
2. Menentukan rating kecocokan setiap alternatif pada setiap kriteria.
3. Membuat matriks keputusan berdasarkan kriteria(Ci), kemudian melakukan normalisasi matriks berdasarkan persamaan yang disesuaikan dengan jenis atribut (atribut keuntungan ataupun atribut biaya) sehingga diperoleh matriks ternormalisasi R. Rumus melakukan normalisasi terdapat pada rumus 2 :

$$r_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{Max_{ij}} & \dots\dots\dots(2) \\ \frac{Min_{ij}}{x_{ij}} & \dots\dots\dots \end{cases}$$

Jika j adalah atribut keuntungan (benefit)

Jika j adalah atribut biaya (cost)

Dimana :

Rij = nilai kinerja ternormalisasi

Maxij = nilai maksimum dari setiap baris dan kolom

Minij = nilai minimum dari setiap baris dan kolom

Xij = baris dan kolom dari matriks

Dengan rij adalah rating kinerja ternormalisasi dari alternatif Ai pada atribut Cj; i=1,2,...m dan j = 1,2,...,n.

4. Hasil akhir diperoleh dari proses perankingan berdasarkan penjumlahan dari perkalian matriks ternormalisasi R dengan vektor bobot (Nilai preferensi) sehingga diperoleh nilai terbesar yang dipilih sebagai alternatif terbaik (Ai) sebagai solusi. Nilai preferensi untuk setiap alternatif (Vi) dihiitung seperti pada rumus 3 :

$$. V_i = \sum_{j=1}^n W_j r_{ij} \dots\dots\dots(3)$$

Dimana :

Vi = Nilai akhir dari alternatif

Wj = Bobot yang telah ditentukan

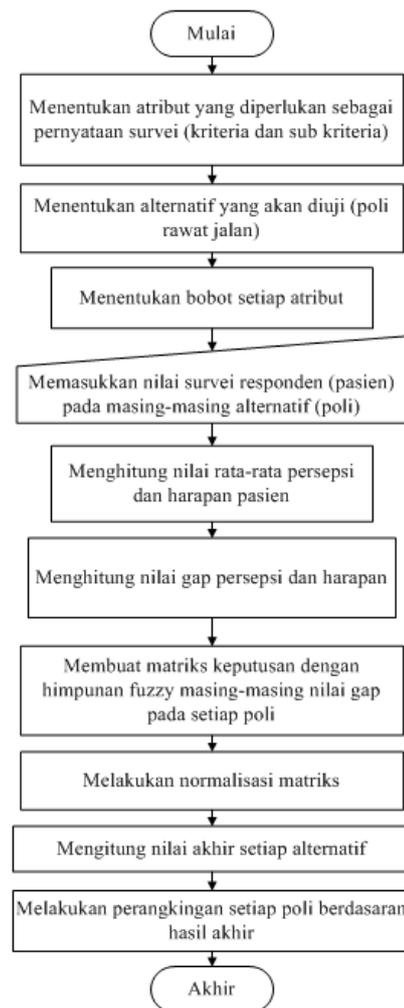
rij = Normalisasi matriks

Nilai Vi yang lebih besar mengindikasikan bahwa alternative Ai lebih terpilih.

METODE PERANCANGAN SISTEM

Flowchart perhitungan

Penelitian dimulai dengan menentukan atribut yang diperlukan berdasarkan 5 dimensi pada metode ServQual, kemudian ditentukan alternatif yang akan diteliti, dalam hal ini berupa poli yang bersangkutan. Setelah itu menentukan bobot setiap atribut. Jika data yang dibutuhkan sudah siap maka akan dilakukan penilaian survei kepada pasien. Setelah itu dilakukan perhitungan nilai rata-rata ekspektasi dan persepsi pasien. Setelah itu melakukan pencarian nilai *gap* antara persepsi dan ekspektasi pasien. Lalu membuat matriks keputusan dengan himpunan fuzzy linier untuk masing-masing nilai *gap* pada setiap poli. Kemudian melakukan normalisasi matriks. Lalu menghitung nilai akhir setiap alternatif dan terakhir melakukan perankingan prioritas poli yang harus diperbaiki terlebih dahulu, seperti yang ditunjukkan pada *flowchart* berikut.



Gambar 1. Flowchart perhitungan

Gambar 1 menunjukkan *flowchart* dari perhitungan metode ServQual dan SAW yang digunakan pada penelitian ini.

Skenario uji coba

Dalam penelitian ini diperlukan uji coba sistem untuk mengukur sejauh mana sistem akan berjalan sesuai dengan yang seharusnya. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan uji coba sistem seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Skenario uji coba sistem

No	Skenario Uji Coba	Penjelasan	Harapan
1	Uji verifikasi aplikasi	Merupakan pengujian terhadap fungsional aplikasi	Aplikasi berjalan sesuai dengan rancangan yang sudah dibuat.
2	Uji validitas pernyataan survey	Merupakan pengujian terhadap validitas pernyataan survei	Pernyataan survei yang digunakan telah valid.
3	Uji Reabilitas pernyataan survey	Merupakan pengujian terhadap reabilitas pernyataan survei	Pernyataan survei yang digunakan telah realibel.
4	Uji coba perhitungan metode	Merupakan pengujian terhadap perhitungan metode ServQual dan SAW pada aplikasi dengan cara uji coba sistem terhadap pelayanan di lapangan.	Perhitungan pada sistem dan perhitungan manual memiliki kecocokan.

Berdasarkan tabel 1 diatas, terdapat 4 skenario uji coba yang akan dilakukan. Diantaranya adalah uji verifikasi aplikasi (yaitu pengujian terhadap fungsional aplikasi apakah sesuai dengan rancangan yang sudah dibuat), uji validitas pernyataan survei (untuk mengukur pernyataan survei yang digunakan apakah sudah valid), uji reabilitas pernyataan survei

(untuk mengukur pernyataan survei yang digunakan apakah sudah reliable), dan uji coba perhitungan metode (untuk mengukur kesesuaian perhitungan antara aplikasi dan manual dengan cara meneliti langsung ke lapangan).

IMPLEMENTASI DAN UJI COBA SISTEM

Implementasi Sistem

Implementasi program pada aplikasi analisa kepuasan pasien telah dibuat sesuai dengan perancangan. Berikut beberapa *interface* dari sistem yang sudah dibuat sesuai dengan perancangan sistem yang telah dibahas sebelumnya.

Halaman isi data diri responden

Gambar 2. Halaman isi data diri responden

Pada halaman isi data diri responden yang ditunjukkan pada gambar 2 responden akan diminta untuk mengisikan data diri responden berupa nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan tanggungan biaya yang digunakan responden.

Halaman survei responden

Pada gambar 3 dapat dilihat halaman survei responden dimana pada halaman ini responden akan menilai masing-masing pernyataan survei yang ada sesuai dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang sebenarnya berupa pemberian bintang. Bintang disini merupakan pemberian nilai 1-5 terhadap masing-masing butir pernyataan.



Silahkan Saudara Fadillah untuk mengisi survei sesuai dengan pendapat Saudara mengenai pelayanan di Poli Gigi

Form Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pernyataan	Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan?	Seberapa penting aspek ini menurut anda?
1	Perawat dan dokter berpenampilan rapi dan bersih (-)	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
2	Ruang tunggu poli bersih dan nyaman (-)	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆
3	Ruang pemeriksaan poli bersih dan nyaman (-)	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆

Gambar 3. Halaman survei responden

Halaman manajemen data responden

Halaman manajemen data responden seperti yang ditunjukkan pada gambar 4 merupakan halaman untuk melakukan pengelolaan data responden.

Daftar Responden

No	Nama Responden	Poli	Waktu Survei	Jenis Kelamin	Periode
1	Restina maulidawati	Poli Kulit & Kelamin	2017-04-29 10:48:52	Perempuan	April - 2017
2	nur istiqomah	Poli Anak	2017-04-29 10:35:31	Perempuan	April - 2017
3	Fahuzia Rahmi	Poli Kulit & Kelamin	2017-04-29 10:26:17	Perempuan	April - 2017
4	Emi nurhayati	Poli Kandungan	2017-04-29 10:06:58	Perempuan	April - 2017
5	Nurul Fadiah	Poli THT	2017-04-29 09:58:17	Perempuan	April - 2017
6	zuliyah	Poli Kandungan	2017-04-29 09:41:00	Perempuan	April - 2017
7	subaidah	Poli Anak	2017-04-29 09:25:34	Perempuan	April - 2017
8	laili	Poli Anak	2017-04-29 09:14:42	Perempuan	April - 2017
9	endah	Poli Anak	2017-04-29 09:05:51	Perempuan	April - 2017
10	zakkiatul muflida	Poli Kandungan	2017-04-29 08:57:08	Perempuan	April - 2017

Jumlah data : 240

Gambar 4. Halaman manajemen data responden

Halaman hasil perhitungan

Pada gambar 5 dapat dilihat halaman ranking pengawas dimana terdapat hasil dari perhitungan dan perankingan metode *Service Quality* dan metode *Simple Additive Weighting* untuk menentukan poli yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan aspek apa saja yang harus diperbaiki pada poli tersebut. Hasil

perhitungan akan ditampilkan dalam bentuk diagram batang diikuti dengan tabel keterangan nilai poli



Gambar 5. Halaman hasil perhitungan

Uji Coba Sistem

Hasil Uji Verifikasi Aplikasi

1. Uji Verifikasi Admin

Terdapat 7 skenario uji coba diantaranya login, manajemen kriteria dan sub kriteria, data responden, data poli, data periode, dan pembuatan rekapitulasi data responden. Adapun hasil uji verifikasi yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil uji verifikasi aplikasi admin

Nama Responden	Skenario Pengujian						
	1	2	3	4	5	6	7
Siti Aminah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rosidah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mutmai mnah	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solikhin	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prasetyo Eko	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total							

Berdasarkan hasil uji coba pada tabel 2 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa uji verifikasi poin 1-7 pada aplikasi admin menunjukkan hasil 100% dan dapat dikatakan proses uji verifikasi berhasil dilakukan.

2. Uji Verifikasi Responden

Terdapat 4 skenario uji coba diantaranya memilih poli, pengisian data diri, pengisian survei, dan

pengisian kriti saran. Adapun hasil uji verifikasi yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil uji verifikasi aplikasi responden

Nama Responden	Skenario Pengujian			
	1	2	3	4
Elvira Wahyuni	√	√	√	√
Sayyidatun N	√	√	√	√
Tasrifah	√	√	√	√
Faisal akbar	√	√	√	√
Helmi darmawan	√	√	√	√
Total	5	5	5	5

Berdasarkan hasil uji coba pada tabel 3 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa uji verifikasi poin 1-4 pada aplikasi responden menunjukkan hasil 100% dan dapat dikatakan proses uji verifikasi berhasil dilakukan.

3. Uji Verifikasi Pengawas

Terdapat 5 skenario uji coba diantaranya *login*, menampilkan hasil perhitungan, pembuatan pelaporan hasil perhitungan, manajemen data *log user*, manajemen data kritik saran. Adapun hasil uji verifikasi yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil uji verifikasi aplikasi responden

Nama Responden	Skenario Pengujian				
	Urip	√	√	√	√
Budiman	√	√	√	√	√
Saiful Bahri	√	√	√	√	√
Yayuk	√	√	√	√	√
Nunuk	√	√	√	√	√
Kristianti	√	√	√	√	√
Faizah	√	√	√	√	√
Total	5	5	5	5	5

Berdasarkan hasil uji coba pada tabel 4 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa uji verifikasi poin 1-5 pada aplikasi pengawas menunjukkan hasil 100% dan dapat dikatakan proses uji verifikasi berhasil dilakukan.

Hasil Uji Validitas

Sebagai sampel data, diambil 40 data survei yang telah dilakukan oleh 8 responden dari masing-masing poli. Nilai korelasi (nilai r) dihitung dengan menggunakan aplikasi bernama SPSS. Setelah nilai r dari masing-masing pernyataan didapat, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai dari r tabel Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) yang sudah ditetapkan. Adapun hasil dari validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil uji validitas kenyataan

Butir kenyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Status
1	0,573	0,312	Valid
2	0,610	0,312	Valid
3	0,606	0,312	Valid
4	0,384	0,312	Valid
5	0,641	0,312	Valid
6	0,580	0,312	Valid
7	0,615	0,312	Valid
8	0,485	0,312	Valid
9	0,565	0,312	Valid
10	0,797	0,312	Valid
11	0,770	0,312	Valid
12	0,433	0,312	Valid
13	0,672	0,312	Valid
14	0,684	0,312	Valid
15	0,569	0,312	Valid

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat hasil validitas dari setiap pernyataan survei mengenai persepsi dari responden mengenai pelayanan yang diberikan. Untuk pernyataan 1-15 dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang ada.

Tabel 6. Hasil uji validitas persepsi

Butir persepsi	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Status
1	0,603	0,312	Valid
2	0,746	0,312	Valid
3	0,719	0,312	Valid
4	0,674	0,312	Valid
5	0,611	0,312	Valid
6	0,782	0,312	Valid
7	0,827	0,312	Valid
8	0,907	0,312	Valid
9	0,716	0,312	Valid
10	0,741	0,312	Valid
11	0,855	0,312	Valid
12	0,738	0,312	Valid
13	0,606	0,312	Valid
14	0,685	0,312	Valid
15	0,687	0,312	Valid

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat hasil validitas dari setiap pernyataan survei mengenai persepsi dari responden mengenai pelayanan yang diberikan. Untuk pernyataan 1-15 dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang ada.

Hasil Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach alpha* yang didapatkan dari perhitungan pada aplikasi SPSS dengan nilai ketentuan *cronbach alpa* minimal yaitu 0,6. Jika nilai *cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut reliable, sebaliknya jika *cronbach alpha* lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliable. Adapun data yang diujikan adalah data yang dianggap valid pada uji validitas. Berikut hasil dari perhitungan uji reabilitas pada pernyataan survei kepuasa pasien.

Tabel 7. Hasil uji reabilitas kenyataan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Minimal	Status
0,898	0,6	Reliabel

Dari hasil perhitungan pada aplikasi SPSS pada tabel 7 didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada pernyataan kenyataan yang digunakan sebesar 0,898. Nilai ini lebih besar dari nilai *cronbach's alpha* minimal yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan reliabel.

Tabel 8. Hasil uji reabilitas persepsi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Minimal	Status
0,943	0,6	Reliabel

Dari hasil perhitungan pada aplikasi SPSS pada tabel 8, didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada pernyataan persepsi yang digunakan sebesar 0,948. Nilai ini lebih besar dari nilai *cronbach's alpha* minimal yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan reliabel.

Hasil Uji Perhitungan

Berdasarkan data yang sudah diambil, didapatkan hasil perhitungan metode *Service Quality* terhadap pelayanan poli rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil perhitungan metode ServQual

No	Pernyataan Survei	Rata Kenyatan	Rata Persepsi	Nilai Gap
1	Jadwal kedatangan dokter jelas dan tepat waktu	3.99	4.88	0.89
2	Prosedur pelayanan terstruktur dan mudah dipahami	4.05	4.86	0.81
3	Memiliki papan petunjuk informasi yang jelas	4.12	4.84	0.73

4	Ruang tunggu poli bersih dan nyaman	4.20	4.86	0.67
5	Jadwal pelayanan pemeriksaan dimulai tepat waktu	4.20	4.86	0.67
6	Perawat dan dokter berpenampilan rapi dan bersih	4.36	4.88	0.52
7	Dokter dan perawat memiliki kejujuran dan kemampuan menjaga rahasia pasien	4.41	4.87	0.46
8	Perawat dan dokter memiliki kehandalan dalam menggunakan peralatan yang ada	4.40	4.84	0.44
9	Adanya jaminan keamanan dan keselamatan dari petugas	4.43	4.87	0.44
10	Perawat dan dokter memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan akurat	4.41	4.84	0.43
11	Dokter dan perawat memiliki pengalaman dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dibidangnya	4.51	4.86	0.35
12	Ruang pemeriksaan poli bersih dan nyaman	4.53	4.87	0.34
13	Perawat dan dokter ramah dalam memberikan pelayanan	4.55	4.88	0.33
14	Adanya kepastian biaya yang dibebankan sesuai dengan standart pemerintah	4.55	4.87	0.32
15	Perawat dan dokter adil dalam memberikan pelayanan	4.55	4.86	0.31

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa gap tertinggi adalah pernyataan jadwal kedatangan dokter. Ini menandakan bahwa jadwal kedatangan dokter perlu mendapatkan perhatian lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan dari perhitungan SAW dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Ranking	Nama Poli	Penanggung Jawab	Jumlah perbaikan pelayanan	Nilai Akhir
1	Poli Mata	dr. Heri Subandrio	15	0,9237
2	Poli Gigi	dr. Yusuf Nurhadi, Sp.Ot	15	0,9255
3	Poli Paru	dr. Sofyan Hasan, Sp.P	15	0,9265
4	Poli Anak	dr. H. Surata, Sp. A	15	0,9281
5	Poli THT	dr. Ina Wiyani, Sp.THT	15	0,9467
6	Poli Kulit & Kelamin	dr. Farhat Surya Ningrat, Sp.KK	15	0,9495
7	Poli Kandungan	dr. Mulyadi Amanullah, Sp. OG	15	0,9673
8	Poli Urologi	dr. Anugrah, Sp.BU	15	0,9630

Gambar 6. Hasil perhitungan SAW

Berdasarkan gambar 6 poli mata merupakan poli yang perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan perbaikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dalam pembuatan aplikasi analisa kepuasan pasien ini, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Dari 15 pernyataan yang diajukan kepada responden pada masing-masing poli, disimpulkan bahwa RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan harus melakukan perbaikan terkait jadwal kedatangan dokter. Ini dibuktikan dengan nilai hasil perhitungan menggunakan metode SERVQUAL, *gap* tertinggi sebesar 0,89 diperoleh dari pernyataan jadwal kedatangan dokter.
2. Dari 8 poli yang dilakukan penilaian dan di ranking menggunakan metode SAW, poli yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan adalah poli mata dengan nilai akhir perhitungan 0,9237. Nilai ini merupakan nilai terendah diantara poli lain sehingga poli mata dianggap memiliki permasalahan yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini :

1. Sistem ini hanya menggunakan perhitungan ServQual *gap* kelima, sehingga dapat dikembangkan lagi dengan mempertimbangkan *gap* pertama hingga keempat.
2. Dapat dikembangkan dengan menjadikan sistem *online web* ataupun *mobile*, mengingat sistem ini masih menggunakan pengembangan *web* lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Menteri Kesehatan, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit," 2016.
- A. K. Sari, E. Sihombing, And Solikhatur, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kesehatan," *Semin. Nas. Mat. Dan Pendidik. Mat.* 2006, 2006.
- R. R. Ranas, "Analisis Dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual Dan Diagram Kartesius (Studi Kasus Di Hotel Kombokarno)," Vol. 14, Pp. 119–132, 2013.
- R. Kusumadewi, Sri., Hartati, S., Harjoko, A., Dan Wardoyo, *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy Madm)*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/Sk/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit Menteri," P. 11, 2003.
- Dirjen Yanmed Depkes Ri, "Standart Pelayanan Rumah Sakit," 1999.
- I. S. Pohan, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Egc, 2004.
- F. & G. C. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, 2006.
- A. Brysland And A. Curry, "Service Improvements In Public Services Using Servqual," *Manag. Serv. Qual.*, Vol. 11 (6), Pp. 389–401, 2001.
- Fathoni, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan," No. 12, Pp. 185–188, 2009.
- D. Pawestri, "Perbandingan Penggunaan Metode Ahp Dan Metode Saw Untuk Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Paket Layanan Internet," 2013.
- M. Magdalena, S. Arto, And R. Ginting, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz," Vol. 3, No. 2, Pp. 31–37, 2013.
- D. Y. Irawati, M. L. Singgih, And B. Syarudin, "Integrasi Quality Function Deployment (Qfd) Dan Conjoint Analysis Untuk Mengetahui Preferensi Konsumen," Vol. 13, No. 2, Pp. 618–640, 2014.
- D. Pratiwi, J. P. Lestari, And D. A. R., "Decision Support System To Majoring High School Student Using Simple Additive Weighting Method," *Int. J. Comput. Trends Technol.*, Vol. 10, No. 3, Pp. 153–159, 2014.
- Sunarto And R. Asmara, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Handphoone Metode Analytical Heriarchy Process (Ahp) Berbasis Php," Pp. 1–5, 2008.
- D. Ardiyanto, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Perumahan Dengan Metode Ahp (Analytical Hierarchy Process)," *Artik. Skripsi Univ. Nusant. PGRI Kediri*, Pp. 1–16, 2015.