

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura merupakan pelayanan yang bergerak dalam pelayanan bidang jasa. RSUD Anna Medika Madura merupakan rumah sakit yang diminati dalam melakukan proses pengobatan oleh masyarakat khususnya warga Madura daerah Bangkalan dikarenakan memiliki pelayanan yang baik dalam melayani pasien rumah sakit, akan tetapi masih terdapat keluhan pasien rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan contohnya pasien mengeluh dikarenakan pelayanan pemeriksaan pada rawat jalan kurang cepat, sistem pengantrian yang tidak maksimal. Dari permasalahan yang didapat perlu dilakukan penangan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pertama-tama menentukan atribut yang akan digunakan, kemudian menggunakan metode *Service Quality* menghasilkan nilai GAP negatif kemudian menentukan nilai kepuasan, metode selanjutnya model KANO yang menghasilkan kategori pada atribut berdasarkan dimensi kano, kemudian metode *Kansei Engineering* yang menghasilkan penilaian emosional pasien berdasarkan pengelompokan atribut dan *kansei words*, kemudian metode TRIZ menghasilkan usulan perbaikan kepada atribut yang perlu dilakukan perbaikan salah satu contoh atribut X9 kemampuan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien usulan perbaikan yang diberikan adalah “sistem pelaporan dan tindak lanjut: dengan membangun sistem pelaporan keluhan pasien yang efisien dan transparan. Setiap keluhan harus dicatat dengan detail, termasuk informasi kontak pasien dan sifat keluhan. Tim respons keluhan harus memastikan adanya tindakan lanjut yang cepat dan terkoordinasi untuk menyelesaikan keluhan secara memuaskan, kemudian dokter atau petugas rumah sakit harus datang sesuai atau sebelum jam yang ditentukan agar pasien segera ditangani”.

Kata kunci: Pelayanan, Atribut, Metode *Service Quality*, Model KANO, *Kansei Engineering*, Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch.

ABSTRACT

Anna Medika Madura General Hospital is a service engaged in services. RSU Anna Medika Madura is a hospital that is in demand in carrying out the treatment process by the community, especially Madurese residents of the Bangkalan area because it has good service in serving hospital customers, but there are still complaints from hospital customers against the services provided, for example patients complain because the outpatient examination service is not fast, the queuing system is not optimal. From the problems obtained, it is necessary to handle in order to improve services to the community to the maximum. The method used in this study first determines the attributes to be used, then uses the Service Quality method to produce a negative GAP value then determines the satisfaction value, the next method is the KANO model which produces categories on attributes based on canoe dimensions, then the Kansei Engineering method which produces customer emotional assessments based on attribute grouping and kansei words, then the TRIZ method produces improvement proposals to One example of X9's ability to resolve patient complaints is "Reporting and Follow-up System: by building an efficient and transparent patient complaint reporting system. Each complaint should be recorded in detail, including the patient's contact information and the nature of the complaint. The complaint response team must ensure that there is quick and coordinated follow-up action to resolve complaints satisfactorily, then doctors or hospital personnel must arrive at or before the specified hours so that patients are treated immediately".

Keywords: *Service, Attributes, Service Quality Method, Karano Model, Kansei Engineering, Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Batasan Penelitian	4
1.7 Sitematika Penulisan Penelitian	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2 Pelayanan Kesehatan	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4 Skala Likert	8
2.5 Kuesioner.....	9
2.5.1 Uji Validitas.....	9
2.5.2 Uji Reliabilitas	10
2.6 Regresi Linier Berganda.....	10
2.7 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual)	11
2.7.1 Analisis GAP	12
2.8 Model KANO	13
2.8 Kansei Engineering	15
2.9 Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (TRIZ)	15

2.11 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3 Jenis Data Penelitian	21
3.4 Alat dan Bahan Penelitian	22
3.5 <i>Flowchart</i> Penelitian	23
3.6 Populasi dan Teknik Sampling.....	24
3.7 Variabel Penelitian	24
3.8 Metode Pengumpulan Data	25
3.8.1 Observasi dan Wawancara.....	25
3.8.2 Kuesioner	25
3.9 Analisis Data	26
3.9.1 Uji Validitas.....	26
3.9.2 Uji Reabilitas	27
3.10 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.11 Kesimpulan dan Saran.....	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Pengumpulan Data Awal.....	29
4.1.1 Identifikasi Atribut Layanan <i>Servqual</i> dan <i>Kansei Words</i>	29
4.1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Awal.....	30
4.2 Pengolahan Data Awal	33
4.2.1 Uji Validitas Kuesioner Awal.....	33
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	37
4.3 Pengumpulan Data Akhir	38
4.3.1 Profil Responden.....	38
4.3.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Akhir.....	40
4.4 Pengolahan Data Akhir	42
4.4.1 Perhitungan Nilai GAP	42
4.4.2 Perhitungan Nilai Kepuasan	44

4.4.3 Penentuan Kategori Atribut Layanan Berdasarkan Model Kano	45
4.4.4 Integrasi Atribut Layanan Berdasarkan Nilai Kepuasan Kategori Model Kano	46
4.4.5 Integrasi Atribut Layanan Terpilih dengan Kansei <i>Engineering</i>	47
4.4.6 Penentuan Usulan Perbaikan dengan Metode TRIZ	52
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil google review responden rumah sakit	2
Tabel 2.2 Skala Likert (Setyawan et al., 2017)	8
Tabel 2.3 Evaluasi model kano (Stighfarrinata et al, 2022).....	14
Tabel 2.4 Parameter (Neyland et al, 2022)	16
Tabel 2.5 Inventive Principles (Neyland et al, 2022).....	17
Tabel 2.6 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.7 Ganchart penelitian	21
Tabel 3.8 Variabel Penelitian (Aldanisa et al., 2019)	25
Tabel 4.9 Identifikasi atribut layanan berdasarkan dimensi Servqual	29
Tabel 4.10 Identifikasi Kansei Words.....	30
Tabel 4.11 Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner penilaian persepsi dan harapan	31
Tabel 4.12 Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner penilaian kepentingan	32
Tabel 4.13 Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner penilaian persepsi dan harapan	32
Tabel 4.14 Uji validitas nilai persepsi dan nilai harapan	33
Tabel 4.15 Uji validitas nilai kepentingan	35
Tabel 4.16 Uji validitas nilai fungsional dan disfungsional.....	35
Tabel 4.17 Uji validitas nilai fungsional dan disfungsional (lanjutan)	36
Tabel 4.18 Uji validitas tingkat kepentingan emosional (Kansei Words)	36
Tabel 4.19 Uji reliabilitas kuesioner awal	37
Tabel 4.20 Rekapitulasi tingkat kepentingan emosional pasien (Kansei Words) .	40
Tabel 4.21 Rekapitulasi nilai persepsi dan nilai harapan	41
Tabel 4.22 Rekapitulasi tingkat kepentingan	41
Tabel 4.23 Rekapitulasi nilai fungsional dan disfungsional	42
Tabel 4.24 Hasil perhitungan nilai GAP	43
Tabel 4.25 Nilai kepuasan atribut layanan.....	44
Tabel 4.26 Penentuan kategori atribut layanan dalam model kano	45
Tabel 4.27 Penentuan kategori atribut layanan dalam model kano (lanjutan)	46

Tabel 4.28 Integrasi atribut layanan berdasarkan nilai kepuasan dan kategori model kano	46
Tabel 4.29 Affinity diagram integrasi atribut layanan terpilih dengan kansei words	47
Tabel 4.30 Hasil regresi linier berganda atribut layanan dengan kansei words....	48
Tabel 4.31 Hasil perjumlahan variabel	48
Tabel 4.32 Rekapitulasi nilai kepuasan, kategori model kano dan kansei words yang signifikan terhadap atribut layanan	50
Tabel 4.33 Rekapitulasi atribut layanan prioritas	51
Tabel 4.34 Analisis kotradiksi.....	52
Tabel 4.35 Prinsip TRIZ pada setiap kotradiksi.....	53
Tabel 4.36 Usulan peningkatan kualitas berdasarkan prinsip TRIZ	53
Tabel 4.37 Usulan peningkatan kualitas berdasarkan prinsip TRIZ (lanjutan)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model KANO (Stighfarrinata et al, 2022)	14
Gambar 3.2 Flowchart penelitian.....	23
Gambar 4.3 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	38
Gambar 4.4 Profil responden berdasarkan jenis usia	39
Gambar 4.5 Profil responden berdasarkan pekerjaan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reabilitas.....	70
Lampiran 3. Regresi Linier Berganda Stepwise	76
Lampiran 4. TRIZ40	80
Lampiran 5. Dokumentasi.....	82