

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN TRIZ

Imelda Ch. Poceratu*

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Indonesia

Ivonny Y. Rahanra

Program Ilmu Administrasi Negara, Universitas Patimura, Kota Ambon, Indonesia

Jelly Lekatompessy

Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kota Ambon, Indonesia

*E-mail korespondensi: imelpoce@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan Puskesmas X terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas X terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan metode Servqual dan mengembangkan perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode TRIZ. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 19 gap negatif dengan 5 atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar, diantaranya adalah kesopanan petugas dalam melayani pasien, perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan, ketelitian petugas dalam memeriksa kondisi pasien, petugas memiliki waktu yang cukup untuk konsultasi pasien, serta ruangan puskesmas yang nyaman dan indah. Fokus perbaikan untuk dikembangkan oleh Puskesmas X adalah petugas membantu pelanggan dengan langsung menangani permintaan pelanggan atau memecahkan masalah pelanggan, pemeriksaan pasien dilakukan secara cermat dan penuh keseriusan agar tidak terjadi kesalahan, dokter menyediakan waktu dan perhatian yang lebih kepada pasien bahkan Informasi terbaru tentang perkembangan kondisi pasien harus disampaikan secara langsung oleh dokter kepada pasien, bahkan mengubah tata letak bangku yang awalnya pada saat duduk terlalu berdekatan dan rentan bersentuhan dengan orang lain, menggantikan fasilitas yang tidak layak digunakan atau diperbaiki dan menambahkan sarana hiburan seperti TV serta menambahkan dekorasi seperti meletakkan tanaman dan bunga didalam ruangan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Servqual, TRIZ.

ABSTRACT

This study aims to measure the quality of service of Health Center X towards customer satisfaction and analyze the improvement of service quality of Health Center X towards customer satisfaction based on the Servqual method and develop improvements that can be made to improve service quality using the TRIZ method. The results of the analysis showed that there were 19 negative gaps with 5 attributes that had the largest gap values, including the politeness of officers in serving patients, the attention of officers to customer needs, the accuracy of officers in checking patient conditions, officers having enough time for patient consultations, and comfortable and beautiful health center rooms. The focus of improvements to be developed by Health Center X is that officers help customers by directly handling customer requests or solving customer problems, patient examinations are carried out carefully and seriously so that mistakes do not occur, doctors provide more time and attention to patients, even the latest information about the development of the patient's condition must be conveyed directly by the doctor to the patient, even changing the layout of the benches which were initially too close together when sitting and prone to contact

with others, replacing facilities that are not suitable for use or repaired and adding entertainment facilities such as TV and adding decorations such as placing plants and flowers in the room.

Keywords: *Service quality, Servqual, TRIZ*

1. PENDAHULUAN

Salah satu perusahaan jasa yang menuntut pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan jasa di bidang kesehatan. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas). Kepuasan pelanggan (pasien) adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan proses yang komplis, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka puskesmas Lathulhat harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Metode *Servqual* digunakan karena mudah dipahami, dapat mengukur kualitas layanan perusahaan sesuai dengan persepsi pelanggan dan dapat mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara, Metode *TRIZ* merupakan metode yang tepat untuk mencari solusi permasalahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengukur kepuasan pelanggan Puskesmas X dengan metode *Servqual* serta Menganalisis peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas Negeri Lathulhat dengan metode *TRIZ*.

2. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Variabel penelitian merupakan sesuatu yang dijadikan objek objek penelitian, yang terdiri dari:

- 1) Variabel bebas (X): Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi pelanggan (X_1) dan harapan pelanggan (X_2). Kualitas pelayanan (X) yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
- 2) Variable terikat (Y): Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan (Pasien) Puskesmas X.

Dalam penelitian ini (Penelitian Kuantitatif), Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan sumber data yang dijadikan sampel, serta pihak-pihak terkait yang dianggap relevan memahami permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini berupa hasil kuesioner, wawancara internal dengan karyawan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas baik berupa wawancara dan diskusi. Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh dari instansi terkait dokumen-dokumen, laporan-laporan yang dianggap relevan dengan masalah dan tujuan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. *Pengolahan Data Service Quality (Servqual)*

Menghitung gap 5 yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap fakta pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Nababan et al., 2020). Perhitungan jawaban pelayanan jasa gap 5 dikumpulkan dari 94 responden.

Tabel 1. Total Skala *Likert* untuk Persepsi

Skala 1	Skala 2	Skala 3	Skala 4	Skala 5	Total
0	7	56	30	1	307
10	30	19	19	16	283
4	18	48	18	6	286
1	34	31	23	5	279
7	18	43	20	6	282
5	40	21	15	13	273
9	29	27	16	13	277
1	0	54	38	1	320
0	0	17	61	16	375
1	0	34	54	5	344
1	1	35	45	12	348
0	1	52	34	7	329
0	1	53	34	4	317
10	30	17	21	16	285
6	34	36	12	6	260
9	28	27	19	11	277
0	1	49	37	7	332
2	1	63	28	0	305
4	36	32	17	5	265

Hasil total skala *Likert* untuk harapan di tunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Total Skala *Likert* untuk Harapan

Skala 1	Skala 2	Skala 3	Skala 4	Skala 5	Total
0	1	10	40	43	407
0	0	16	51	27	387
0	0	29	26	39	386
0	0	30	38	26	372
0	0	32	35	27	371
0	0	30	36	28	374
0	0	41	36	17	352
0	1	19	49	25	380
0	1	23	44	27	382
0	1	20	49	24	378
0	0	28	41	25	373
0	0	22	35	37	391
0	0	16	59	19	379
0	0	4	34	56	428
0	0	23	44	27	380
0	0	9	62	23	390
0	1	25	45	24	377
0	1	28	31	35	385
0	0	16	47	31	391

Nilai gap 5 yaitu nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi pengguna jasa yang di peroleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan konsumen (pesuluh) terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen (pesuluh) pada kondisi sebenarnya (Lesmana, 2019). Keseluruhan hasil dapat dilihat pada tabel 3.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pada Tabel 3, atribut diurutkan berdasarkan besar gap yang terjadi, dimulai dari gap negatif terbesar sampai gap terkecil (Lihat pada Tabel 4). Kualitas pelayanan jasa Puskesmas X diukur dengan model gap 5 yang merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa yang dirasakan pelanggan (Poceratu & Maitimu,

2022). Dari perhitungan gap 5 ini ternyata atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada atribut pernyataan ke-14 yaitu mengenai pernyataan “Petugas Puskesmas cukup sopan melayani pasien”, untuk nilai kesenjangannya sebesar -1.52 . Oleh karena itu, atribut yang memiliki gap besar dijadikan prioritas untuk di perbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki gap lebih kecil. Yang memiliki gap lebih terbesar sesuai dengan lima dimensi jasa yaitu dimensi *Assurance* dengan nilai gap -1.52 .

Tabel 3. Nilai rata-rata dan Gap

Atribut pertanyaan	Persepsi pelanggan		Harapan pelanggan		Gap 5
	Nilai pembobotan	Rata-rata	Nilai pembobotan	Rata-rata	
Tangible					
1	307	3.27	407	4.33	-1.06
2	283	3.01	387	4.12	-1.11
3	286	3.04	386	4.11	-1.06
4	279	2.97	372	3.96	-0.99
Reliability					
5	282	3.00	371	3.95	-0.95
6	273	2.90	374	3.98	-1.07
7	277	2.95	352	3.74	-0.80
8	320	3.40	380	4.04	-0.64
9	375	3.99	382	4.06	-0.07
Responsiveness					
10	344	3.66	378	4.02	-0.36
11	348	3.70	373	3.97	-0.27
12	329	3.50	391	4.16	-0.66
Assurance					
13	317	3.37	379	4.03	-0.66
14	285	3.03	428	4.55	-1.52
15	260	2.77	380	4.04	-1.28
16	277	2.95	390	4.15	-1.20
Emphaty					
17	332	3.53	377	4.01	-0.48
18	305	3.24	385	4.10	-0.85
19	265	2.82	391	4.16	-1.34

Tabel 4. Urutan GAP

Atribut	Pertanyaan	GAP
14	Kesopanan petugas dalam melayani pasien	-1.52
19	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-1.34
15	Ketelitian petugas memeriksa kondisi pasien	-1.28
16	Ketersediaan waktu petugas untuk konsultasi pasien	-1.2
2	Kenyamanan dan keindahan ruangan	-1.11
6	Kesederhanaan prosedur layanan	-1.07
1	Kebersihan dan kerapian ruangan	-1.06
3	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai	-1.06
4	Kebersihan alat-alat yang dipakai	-0.99
5	Kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien.	-0.95
18	Perhatian petugas terhadap keluhan pelanggan	-0.85
7	Ketepatan jadwal buka dan tutup jam pelayanan	-0.8
12	Kecepatan tindakan petugas saat pasien membutuhkan bantuan	-0.66
13	Keterampilan petugas memberikan pelayanan	-0.66
8	Kecepatan dan ketepatan pelayanan pemeriksaan	-0.64
17	Pelayanan dan Perhatian petugas tanpa membedakan status sosial ekonomi	-0.48
10	Cepat tanggap petugas menangani keluhan pasien	-0.36
11	Kejelasan informasi petugas tentang obat yang diberikan	-0.27
9	Kecepatan dan ketepatan menerima obat	-0.07

b. Perbaikan kualitas dengan metode TRIZ

1. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan Puskesmas X

Prioritas perbaikan kualitas jasa ditunjukkan pada Tabel 5. seperti dikemukakan sebelumnya, bahwa atribut dengan nilai gap negatif terbesar adalah atribut yang menjadi prioritas untuk segera di perbaiki (Yuswandi & Supriyanto, 2021).

Tabel 5. Prioritas Atribut

Atribut	Pertanyaan	Gap
14	Kesopanan petugas dalam melayani pasien	-1.52
19	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan	-1.34
15	Ketelitian petugas memeriksa kondisi pasien	-1.28
16	Ketersediaan waktu petugas untuk konsultasi pasien	-1.2
2	Kenyamanan dan keindahan ruangan	-1.11

2. Perancangan Usulan untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan TRIZ

a) Perbaikan Awal

Berdasarkan hasil perhitungan gap, artinya bahwa masih terjadi kekurangan antara persepsi dan harapan terkait kualitas pelayanan di Puskesmas X. Solusi awal perbaikan dapat di tunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Solusi Awal Perbaikan

Prioritas	Gap	Atribut	Solusi Awal Perbaikan
1	-1.52	14	Kesopanan petugas dalam melayani pasien
2	-1.34	19	Perhatian petugas terhadap kebutuhan pelanggan
3	-1.28	15	Ketelitian petugas memeriksa kondisi pasien
4	-1.2	16	Ketersediaan waktu petugas untuk konsultasi pasien
5	-1.11	2	Kenyamanan dan keindahan ruangan

b) Pemodelan Sistem

Pemodelan masalah sesuai urutan prioritas adalah sebagai berikut:

1. Prioritas untuk atribut ke-14 adalah petugas diharapkan lebih sopan dalam melayani pasien.
2. Prioritas untuk atribut ke-19 adalah petugas harus lebih tanggap saat pelanggan membutuhkan sesuatu
3. Prioritas untuk atribut ke-15 adalah petugas harus teliti dalam memeriksa kondisi pasien
4. Prioritas untuk atribut ke-16 adalah petugas harus menyediakan waktu yang cukup untuk konsultasi pasien
5. Prioritas untuk atribut ke-2 adalah perubahan penataan ruangan agar terlihat nyaman dan indah.

Solusi yang ada akan dijadikan input untuk diformulasikan kedalam parameter kontradiksi dengan menentukan *improving parameter* (parameter yang ingin diperbaiki) dan penentuan *worsening feature* (dampak yang ditimbulkan) dalam perbaikan (Nagara et al., 2020), yang ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. *Improving feature*

Atribut	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
2	Perubahan penataan ruangan	6
16	Petugas menyediakan waktu yang efisien untuk konsultasi pasien	15
15	Ketelitian petugas saat pemeriksaan pasien	15
19	Petugas Lebih tanggap saat pelanggan membutuhkan sesuatu	15
14	Petugas lebih sopan dalam melayani pasien	15

Selanjutnya adalah *worsening feature*, yang artinya dampak dari solusi awal perbaikan ketika hal itu dilakukan (Kumayza & Nurhadi, 2014). Setelah menentukan parameter teknik *improving*

feature, kemudian dicari *worsening feature* dengan mempertimbangkan *improving feature* dari tiap variabel *Servqual* (Asbar & Saptari, 2014). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. *Worsening feature*

Atribut	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
2	Kemampuan petugas dalam merancang penataan ulang ruangan	27
16	kemampuan petugas dalam mengatur waktu konsultasi dengan pasien	32
15	Petugas mampu memfokuskan diri saat proses pemeriksaan pasien	33
19	Kesiapan Petugas membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan yang diinginkan	35
14	Kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan pasien	35

c) Mencari Intentional Principles

Selanjutnya adalah mencari *Intentional principles* berdasarkan hasil dari pertemuan *improving feature* dan *worsening feature* pada matriks kontradiksi. Pertemuan dari tiap elemen akan menghasilkan nomor-nomor *inventive principles* yang bertujuan untuk mencari dasar dari usulan untuk solusi peningkatan kualitas pelayanan (Maramis et al., 2018). Ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Matriks kontradiksi

Atribut	TRIZ Kontradiksi		Prinsip TRIZ
	<i>Improving Feature</i>	<i>Worsening Feature</i>	
2	<i>Area of stationary object</i> (6)	<i>Reliability</i> (27)	4, 32, 35, 40
16	<i>Duration of action by a moving object</i> (15)	<i>Ease of manufacture</i> (32)	1, 4, 27
15	<i>Duration of action by a moving object</i> (15)	<i>Ease of operation</i> (33)	12, 27
19	<i>Duration of action by a moving object</i> (15)	<i>Adaptability or versatility</i> (35)	1,13, 35
14	<i>Duration of action by a moving object</i> (15)	<i>Adaptability or versatility</i> (35)	1, 13,35

Dari Tabel 9, terdapat angka-angka prinsip yang dihasilkan dari perpotongan matriks antara *improving feature* dan *worsening feature*. Angka yang digunakan adalah angka yang keluar sebanyak dua kali, yaitu 1, 13, 27, dan 35.

d) Penyesuaian Intentional principles

Berdasarkan *intentional principles* selanjutnya akan dikaitkan dengan kondisi nyata yang terjadi dengan layanan yang diberikan oleh Puskesmas X (Uneputy, 2016). Berdasarkan *intentional rinciple*, didapatkan usulan solusi perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Puskesmas X. Ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10. Usulan Perbaikan Berdasarkan Prinsip TRIZ

Atribut	Prinsip TRIZ	Sub prinsip	Keterangan	Usulan solusi perbaikan
2	4	A	Perubahan bentuk suatu objek/sistem dari simetris dengan asimetris	<ul style="list-style-type: none"> Mengubah tata letak bangku yang awalnya pada saat duduk terlalu berdekatan dan rentan bersentuhan dengan orang lain. Menggantikan fasilitas yang tidak layak digunakan atau diperbaiki. Menambahkan sarana hiburan seperti Tv Menambahkan dekorasi seperti meletakkan tanaman dan bunga didalam ruangan
16	35	C	Mengubah tingkat fleksibilitas	<ul style="list-style-type: none"> Dokter menyediakan waktu dan perhatian yang lebih kepada pasien Informasi terbaru tentang perkembangan kondisi pasien harus

Atribut	Prinsip TRIZ	Sub prinsip	Keterangan	Usulan solusi perbaikan
15	35	B	Mengubah konsentrasi atau konsistensi	disampaikan secara langsung oleh dokter kepada pasien. Pemeriksaan pasien dilakukan secara cermat dan penuh keseriusan agar tidak terjadi kesalahan.
19	13	A	Membalikkan tindakan yang digunakan untuk memecahkan masalah	Bantu pelanggan dengan langsung menangani permintaan pelanggan atau memecahkan masalah pelanggan,
14	13	A	Membalikkan tindakan yang digunakan untuk memecahkan masalah	Menyapa pelanggan dengan cara yang bersahabat tapi tepat.

4. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan berdasarkan metode *Servqual* diperoleh 5 tingkat kualitas pelayanan yang akan dijadikan sebagai fokus perbaikan oleh Puskesmas X adalah pada atribut ke-14 (Petugas sopan dalam melayani pasien) dengan nilai gap negatif sebesar 9%, atribut ke-19 (Perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien) sebesar 8%, atribut ke-15 (Petugas cukup teliti dalam memeriksa kondisi pasien) sebesar 8%, atribut ke-16 (Petugas memiliki waktu yang cukup untuk melayani konsultasi pasien) sebesar 7%, serta atribut ke-2 (Ruangan puskesmas nyaman dan indah) sebesar 7%. Fokus perbaikan untuk dikembangkan oleh Puskesmas negeri Lathuhalat adalah petugas membantu pelanggan dengan langsung menangani permintaan pelanggan atau memecahkan masalah pelanggan, pemeriksaan pasien dilakukan secara cermat dan penuh keseriusan agar tidak terjadi kesalahan, dokter menyediakan waktu dan perhatian yang lebih kepada pasien bahkan Informasi terbaru tentang perkembangan kondisi pasien harus disampaikan secara langsung oleh dokter kepada pasien, bahkan mengubah tata letak bangku yang awalnya pada saat duduk terlalu berdekatan dan rentan bersentuhan dengan orang lain, menggantikan fasilitas yang tidak layak digunakan atau diperbaiki dan menambahkan sarana hiburan seperti tv serta menambahkan dekorasi seperti meletakkan tanaman dan bunga didalam ruangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia menyempatkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2018). Analisa dalam mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode PIECES. *Jurnal visioner & strategis*, 6(2).
- Uneputy C. C. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Waihaong Dan Puskesmas Lathuhalat. Skripsi. Ambon: Universitas Pattimura.
- Kumayza & Nurhadi, T. 2014 "Analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong kabupaten kutai kartanegara." *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 3.1.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.

- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Nagara, N., Erlina, P. & Akmal, S. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Pada “Cafe XYZ). *Juminten: Satisfaction and Marketing Mix Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 2020, 1.1: 76-86.
- Poceratu, I. Ch., & Maitimu, N. E.. (2022) "APLIKASI METODE SERVICE QUALITY DALAM MENGANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) PLTD POKA AMBON." *ALE Proceeding* 5: 121-128.
- Yuswandi, D. & Supriyanto, H. "Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen Pada CV. XYZ." *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. Vol. 9. No. 1. 2021.