

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN INDEKS *POTENTIAL GAIN COSTUMER VALUE*

ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION WITH *COSTUMER VALUE INDEX OF POTENTIAL GAIN*

Sheila Nur Shabrina, Setya Haksama
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
E-mail: sheilanurshabrina@gmail.com

ABSTRACT

The services provided by hospital must comply with the requirements and expectations in order to create patient satisfaction. This research aimed to analyze satisfaction on the quality of outpatient services provided by dr. Moh Soewandhie Public Hospital in Surabaya in improving the quality of services provided by the hospital using the potential gain customer value (PGCV). The research was conducted with a cross sectional design and an observational approach. By using questionnaires as an instrument that addressed to 100 patients who utilize outpatient service. The results of calculation using PGCV indicated that there were five priority categories that the quality of service should be improved. In the I-P graph showed that in the first quadrant, the hospitals ought to maintain service quality. In quadrant II, the hospital needed to further improve the quality of services. The conclusion that could be drawn was that there were 5 priorities of services quality at outpatient, that needed to be improved. To that end, the management should give more attention to the patient expectations and patient satisfaction towards hospital outpatient services.

Keywords: *Importance-Performance Graph, Potential Gain Customer Value, Patient Expectations, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif atas kualitas pelayanan yang pernah diterima. Kepuasan pasien dibentuk oleh penilaian dari pasien itu sendiri terhadap mutu pelayanan rumah sakit, fasilitas rumah sakit, tarif dengan manfaat yang di terima. Salah satu aspek kualitas pelayanan rawat jalan adalah kepuasan pasien yang menyangkut kepuasan fisik, mental dan sosial terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan, keramahan, perhatian, serta biaya.

Dalam rangka mencapai tujuan peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang ada di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moh Soewandhie. Dalam pembangunan RSUD dr. Moh Soewandhie ini diharapkan dapat mendekatkan sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang berada di kawasan Surabaya Timur. Selama berdirinya RSUD dr. Moh Soewandhie ini, terdapat

banyak permasalahan dan keluhan yang diterima dari masyarakat yang pernah menjadi pasien di rumah sakit tersebut. Keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan yang diberikan rumah sakit pada pasien, apakah itu pelayanan dokter, perawat atau pelayanan administrasi (Supriyanto, 2009).

Selain banyaknya keluhan yang diterima, banyaknya pengunjung yang memanfaatkan pelayanan rumah sakit diduga menjadi penyebab capaian indikator rumah sakit sebesar 72,92% yang masih dari parameter capaian tahun 2012 yaitu sebesar 80%.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya menggunakan Indeks *Potential Gain Customer Value* dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Manfaat dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi manajemen

rumah sakit dalam upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan mutu rumah sakit.

PUSTAKA

Harapan Pelanggan

Harapan menurut Kotler(1997) merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan merupakan tolak ukur dalam menentukan kualitas suatu produk.

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diharapkan dengan yang dirasakan atau kinerja. Bila hasil yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan, maka pelanggan akan puas. Bila hasil yang dirasakan melebihi harapan yang dirasakan maka pelanggan akan sangat puas. Tapi apabila hasil yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka pelanggan akan tidak puas. Harapan dari pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman pembelian sebelumnya, nasehat teman atau kolega, janji dan informasi pemasar, dan keberadaan pesaing.

Potential Gain Costumer Value (PGCV)

Potential Gain Costumer Value adalah selisih antara manfaat yang diperoleh oleh konsumen dari produk dan jasa yang dikonsumsi dengan usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat tersebut, manfaat yang diperoleh dan usaha yang dilakukan oleh konsumen ditentukan oleh kualitas hubungan yang dibangun antara produsen dengan para pemasok. Yang membuat suatu konsumen menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

Potential Gain Costumer Value di sini di jelaskan yaitu efisiensi dalam peningkatan kualitas. Karena kualitas yang ditingkatkan merupakan yang sangat penting untuk konsumen. Kualitas atau unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan ini memiliki nilai potensial yang sangat menguntungkan bagi pemberi pelayanan. Sehingga ketika salah satu unsur pelayanan ditingkatkan, kepuasan dari konsumen juga akan meningkat dengan signifikan.

Alat pengukur kepuasan pelanggan secara kuantitatif sangat dibutuhkan dalam rangka *survey* kepuasan pelanggan. Indeks PGCV adalah sebuah metode yang sering digunakan dalam menganalisis pemasaran. Metode ini juga juga sangat berhubungan dengan metode yang di perkenalkan terlebih dahulu yaitu *Service Quality (Servqual)* dan QFD, tetapi tidak seperti QFD, indeks *Potential Gain Costumer Value* dapat menyediakan masukan kuantitatif untuk *spectrum* yang luas dari analisis strategis yang melibatkan analisa kompetitif, model *statistic multivariate* lanjutan, atau spesifikasi lanjutan.

Analisis pelanggan melalui angka, merupakan konsep dan metode yang mudah untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *Importance – Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci. Beberapa keuntungan yang diperoleh dari indeks *Potential Gain Costumer Value* yaitu dapat menangkap informasi yang lebih banyak dibandingkan dengan diagram peringkat jasa, indeks *Potential Gain Costumer Value* menampilkan perhitungan secara

numerik sehingga mudah dibaca dan dikembangkan pada tingkat analisis statistik lanjut, diagram peringkat jasa menampilkan suatu bentuk yang masih subyektif dari para pelanggan tetapi indeks *Potential Gain Customer Value* memberikan suatu evaluasi standar baku dari diagram peringkat jasa.

Untuk menghitung indeks *Potential Gain Customer Value* tergantung kepada variabel yang ada dalam tabel peringkat jasa yaitu variabel harapan atau kepentingan konsumen dan variabel kinerja yang memberikan kepuasan untuk konsumen. Juga tergantung pada dua faktor, yang pertama adalah *Achieved Customer Value* (ACV) dan *Ultimately Desired Customer Value* (UDCV)

Kesimpulan yang didapat bila suatu unsur mendapatkan nilai indeks *Potential Gain Customer Value* terbesar, berarti unsur tersebut mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul unsure kedua dan seterusnya.

Setelah menganalisis jawaban pelanggan mengenai tingkat kepentingan dan performansi dari setiap variabel, maka informasi itu dibuat dalam grafik *Importance – Performance*.

Grafik *Importance - Performance* merupakan alat yang serbaguna yang banyak memepuntai kegunaan yang menunjukkan evaluasi bentuk pelayanan dari tiap segmen konsumen yang berbeda, evaluasi bentuk pelayanan dari sebuah segmen konsumen sebuah perusahaan dengan pesaingnya, evaluasi bentuk pelayanan dari konsumen dengan pihak staf pelayanan.



Gambar 1 Grafik *Importance Performance*

Untuk setiap kuadran grafik *Importance - Performance* menunjukkan suatu implikasi strategis dari usaha-usaha pelayanan. Setiap kuadran berhubungan dengan implikasi aturan yang berbeda dari setiap usaha-usaha pelayanannya.

Kuadran I *Problem and Concentrate Here* menunjukkan daerah sebelah kanan atas dimana tingkat persepsi tinggi dan harapan tinggi, yang berarti pelanggan merasa puas karena harapannya terpenuhi dengan pelayanan yang baik. Hal ini berarti perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

Kuadran II *Keep the good work* menunjukkan daerah sebelah kiri atas dimana tingkat persepsi rendah dan harapan tinggi, yang berarti pelanggan merasa tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi dengan pelayanan yang baik. Hal ini berarti perusahaan harus memperbaiki kualitas pelayanan tersebut.

Kuadran III *Ignorent (Low Priority)* menunjukkan daerah sebelah kiri bawah dimana tingkat persepsi rendah dan tingkat harapan rendah, yang berarti pelayanan belum dilakukan secara maksimal tetapi pelanggan tidak terlalu memerlukan pelayanan tersebut.

Kuadran IV *Cost and Possible Overskill* yaitu daerah sebelah kanan dimana tingkat persepsi tinggi dan tingkat harapan rendah, yang berarti

pelayanan telah diberikan dengan baik, tetapi pelanggan sebenarnya tidak memerlukannya, sehingga terdapat kerugian pada perusahaan penyedia jasa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *observasional* dan rancang bangun adalah *cross sectional*. Sampel yang digunakan adalah 100 pasien dari total populasi jumlah kunjungan pada tahun 2012 sebesar 133.689 pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling* dengan α 0,05. Teknik penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dikembangkan dari instrumen dari penelitian Wulan Kesumo Ayu Sumarso tentang hubungan persepsi pasien tentang prosedur pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RSIA Budi Kemuliaan. Kuesioner berisikan pertanyaan yang menggunakan likert berskala 1 sampai 4. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif

dengan bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Untuk menghitung tingkat kepuasan dihitung menggunakan CSIndex. Setelah penghitungan dengan indeks *potential gain costumer value*, hasil penghitungan dapat dibuat dalam grafik *importance-performance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian Harapan dan Kepuasan Pasien

Penilaian harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya dikelompokkan dengan 7 kategori. Kategori tersebut yaitu kebijakan rumah sakit, prosedur rumah sakit, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kelengkapan pelayanan rumah sakit, fasilitas rumah sakit, dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Berikut hasil penelitian penilaian harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang di berikan oleh RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya.

Tabel 1 Hasil Penilaian Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya.

| Kategori | n | Persentase (%) |
|-----------------|-----|----------------|
| Harapan | | |
| Sangat Rendah | 0 | 0,00 |
| Rendah | 37 | 37,00 |
| Tinggi | 61 | 61,00 |
| Sangat Tinggi | 2 | 2,00 |
| Total | 100 | 100,00 |
| Kepuasan | | |
| Kurang puas | 2 | 2,00 |
| Cukup puas | 10 | 10,00 |
| Puas | 45 | 45,00 |
| Sangat puas | 43 | 43,00 |
| Total | 100 | 100,00 |

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden (pasien), pada Tabel 1 menunjukkan sebesar 61% responden pasien memiliki harapan tinggi terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden (pasien), pada Tabel 1 menunjukkan sebesar 45% responden pasien memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya.

Menurut Zeithami et al dalam Tjiptono (1997) menjelaskan bahwa harapan pelanggan merupakan tolak ukur dalam menentukan kualitas. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan, penilaian harapan responden (pasien) dapat dikategorikan pada harapan level 2 yaitu, pihak penyelenggara jasa mulai proaktif berfokus pada konsumen dengan mencoba memenuhi harapan pelanggan yang bersifat individual, yang dimaksudkan disini yaitu pihak rumah sakit berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memperkecil adanya keluhan yang diterima oleh pasien dan bertujuan untuk memenuhi permintaan pasien dalam pelayanan rumah sakit.

Dari penelitian yang sudah dilakukan pada 100 responden (pasien) dan diketahui nilai kepuasannya berdasarkan nilai CSIndex diketahui dari hasil penilaian, bahwa responden (pasien) memberikan penilaian puas sebesar 45% ini menandakan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh rumah sakit sangat berpengaruh pada pasien sehingga rumah sakit perlu mempertahankan kualitas yang sudah dicapai.

Indeks *Potential Gain Costumer Value* (PGCV)

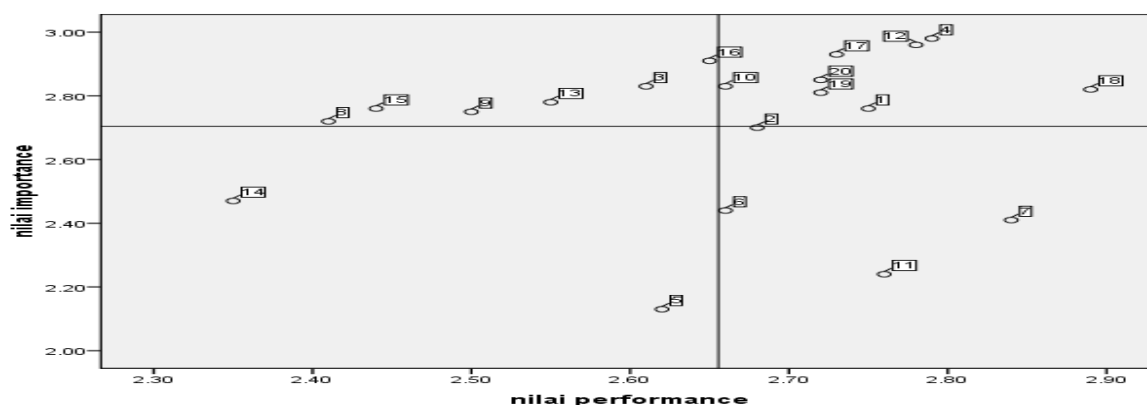
Penilaian indeks *Potential Gain Costumer Value* merupakan efisiensi dalam meningkatkan kualitas. Penilaian *Potential Gain Costumer Value* ini tergantung pada dua faktor. Faktor tersebut yaitu *Achieved Costumer Value* (ACV) yang didapatkan melalui perkalian antara variabel *importance* dan *performance* dan *Ultimately Desired Costumer Value* (UDCV) yang didapatkan melalui perkalian variabel *importance* dengan skala likert maksimum. Dan terakhir nilai indeks *Potential Gain Costumer Value* yang didapatkan melalui nilai *Achieved Costumer Value* (ACV) dikurangi dengan *Ultimately Desired Costumer Value* (UDCV).

Dari hasil penghitungan menggunakan PGCV yang sudah dilakukan dan sudah diurutkan, kategori pelayanan yang harus diprioritaskan dan ditingkatkan kualitasnya yaitu pertama mengenai prosedur pelayanan yang terbelit-belit, kedua mengenai aroma yang tidak sedap tercium saat memasuki ruang kamar mandi, ketiga penundaan pelayanan disebabkan oleh ketidaklengkapan peralatan, keempat mengenai banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran dan yang kelima mengenai waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan.

Setelah mengetahui hasil nilai PGCV dan mengetahui kategori pelayanan rawat jalan yang harus ditingkatkan kualitasnya, maka informasi tersebut dapat dibuat dalam grafik *Importance – Performance Chart* yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 2 Perhitungan Penilaian PGCV Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Moh Soewandhie Surabaya

| Kategori Penilaian | Rata-Rata | | ACV | UDCV | PGCV | Ranking |
|---|------------|-------------|------|-------|--------|---------|
| | Importance | Performance | | | | |
| 1. Tarif biaya sesuai yang diterima | 2,76 | 2,75 | 7,59 | 30,36 | -22,77 | 13 |
| 2. Kegiatan administrasi | 2,7 | 2,68 | 7,23 | 28,92 | -21,69 | 10 |
| 3. Pelayanan dimulai tepat waktu | 2,83 | 2,61 | 7,38 | 29,52 | -22,14 | 11 |
| 4. Pemeriksaan diberikan dengan cepat | 2,98 | 2,79 | 8,3 | 33,3 | -25 | 20 |
| 5. Prosedur berbelit-belit | 2,13 | 2,62 | 5,58 | 22,32 | -16,74 | 1 |
| 6. Persyaratan yang harus dilengkapi saat pendaftaran | 2,44 | 2,66 | 6,49 | 25,96 | -19,47 | 4 |
| 7. Dokter tidak pernah tepat waktu | 2,41 | 2,84 | 6,84 | 27,36 | -20,52 | 7 |
| 8. Waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan | 2,72 | 2,41 | 6,55 | 26,2 | -19,65 | 5 |
| 9. Persiapan berkas/file | 2,75 | 2,5 | 6,87 | 27,48 | 20,61 | 8 |
| 10. Proses pendaftaran | 2,83 | 2,66 | 7,52 | 30,08 | -22,56 | 12 |
| 11. Penundaan pelayanan karena ketidaklengkapan peralatan | 2,24 | 2,76 | 6,18 | 24,72 | -18,54 | 3 |
| 12. Peralatan medis bersih dan terjaga | 2,96 | 2,78 | 8,22 | 32,88 | -24,66 | 19 |
| 13. Ruang tunggu | 2,78 | 2,5 | 6,95 | 27,8 | -20,85 | 9 |
| 14. Aroma kamar mandi | 2,47 | 2,35 | 5,80 | 23,2 | -17,4 | 2 |
| 15. Fasilitas fisik | 2,76 | 2,44 | 6,73 | 26,92 | -20,19 | 6 |
| 16. Tanggapan keluhan | 2,91 | 2,65 | 7,71 | 30,84 | -23,13 | 15 |
| 17. Sikap tenaga medis | 2,93 | 2,73 | 7,99 | 31,96 | -23,97 | 17 |
| 18. Penampilan tenaga medis | 2,82 | 2,89 | 8,14 | 32,56 | -24,42 | 18 |
| 19. Penjelasan tenaga medis | 2,81 | 2,72 | 7,64 | 30,56 | -22,92 | 14 |
| 20. Memiliki kemampuan yang baik | 2,85 | 2,72 | 7,75 | 31 | -23,95 | 16 |

Gambar 2 Grafik *Importance Performance*

Setelah mendapatkan nilai *Potential Gain Costumer Value* dan mengetahui kualitas pelayanan mana yang diprioritaskan, selanjutnya dilakukan pemetaan grafik *Importance – Performance* yang ada pada Gambar 2 pada bab hasil penelitian. Dari grafik

Importance -Performance tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel-variabel tersebut pada semua kuadran.

Untuk kuadran I yaitu kategori pelayanan kebijakan rumah sakit, prosedur pelayanan

mengenai kegiatan administrasi dan pemeriksaan diberikan dengan cepat, kecepatan pelayanan mengenai proses pendaftaran cepat, kelengkapan rumah sakit mengenai peralatan medis bersih dan terjaga dan kualitas SDM rumah sakit mengenai sikap, penampilan penjelasan hasil pemeriksaan dan kemampuan yang baik dari tenaga medis. Pada kuadran ini, menjelaskan bahwa tingkat kepuasan tinggi dan tingkat harapan yang tinggi, yang mengartikan responden (pasien) puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, untuk pihak rumah sakit perlu mempertahankan kategori pelayanan yang ada pada kuadran I ini.

Kuadran II kategori pelayanan mengenai prosedur pelayanan rumah sakit mengenai pelayanan dimulai tepat waktu, kecepatan pelayanan mengenai waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan dan persiapan berkas/file, fasilitas rumah sakit mengenai ruang tunggu dan fasilitas fisik dan kualitas SDM rumah sakit yaitu mengenai tanggapan keluhan. Pada kuadran II ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan rendah dan tingkat harapan yang rendah yang mengartikan bahwa responden (pasien) tidak puas dengan pelayanan yang ada pada kategori pelayanan di kuadran II. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus segera memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada kuadran III yaitu tentang kategori pelayanan prosedur pelayanan rumah sakit mengenai prosedur yang berbelit-belit dan fasilitas rumah sakit mengenai aroma kamar mandi. Pada kuadran III ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan

rendah dan tingkat harapan juga rendah yang mengartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum dilakukan dengan maksimal tetapi pelanggan tidak terlalu mempermasalahkan pelayanan tersebut.

Pada kuadran IV yaitu tentang kategori pelayanan persyaratan pelayanan mengenai persyaratan yang harus dilengkapi saat pendaftaran, kecepatan pelayanan mengenai dokter tidak pernah tepat waktu, dan kelengkapan rumah sakit mengenai penundaan pelayannya karena ketidaklengkapan peralatan. Pada kuadran IV ini menjelaskan bahwa variabel dianggap oleh responden (pasien) tidak terlalu penting, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak rumah sakit, sehingga menjadikan variabel tersebut nilai plus rumah sakit dimata responden (pasien).

SIMPULAN

Dari hasil penghitungan menggunakan *Potential Gain Costumer Value* terdapat 5 prioritas yang perlu ditingkatkan kualitasnya, yaitu pertama mengenai prosedur pelayanan yang berbelit, kedua mengenai aroma yang tidak sedap tercium saat memasuki ruang kamar mandi, ketiga penundaan pelayanan disebabkan oleh ketidaklengkapan peralatan, keempat mengenai banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran dan yang kelima mengenai waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan. Dari hasil grafik *Importance-Performance* dengan menggunakan media SPSS, terdapat kualitas pelayanan yang harus dipertahankan kualitasnya yaitu pada kuadran I dan terdapat pelayanan yang harus ditingkatkan kembali kualitasnya pada kuadran II.

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sebaiknya pihak rumah sakit perlu lebih memperhatikan dan

meningkatkan kembali 5 unsur pelayanan yang sudah diketahui.

DAFTAR PUSTAKA

- Horn, Williard C, *Make Customer Service Analisis a little Easier with the PGCV index, Quality Progress Magazine*, March, 1977, pp 89-93
- Iriani, 2007. Analisa Kepuasan Nasabah Menggunakan Indeks *Potential Gain Costumer Value* Dengan Pendekatan Metode Entropi. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik* Vol 1, No 1 Juni 2007: 25-38
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi IX, Jilid II. Cetakan XV. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I dan II 2002. Jakarta. PT. Prenhanllindo.

- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran* Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Cetakan IV. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty. 2009. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Sidoarjo: Masmedia Buana Pustaka
- Syahrul Fauzi Siregar, 2006. Analisa Tingkat Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Costumer Value (PGCV) di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medang. *Jurnal Industri* Volume 7