

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MENGUNAKAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT) DAN KANO

Oleh:

Achmad Ramadani Falah
(191020700133)

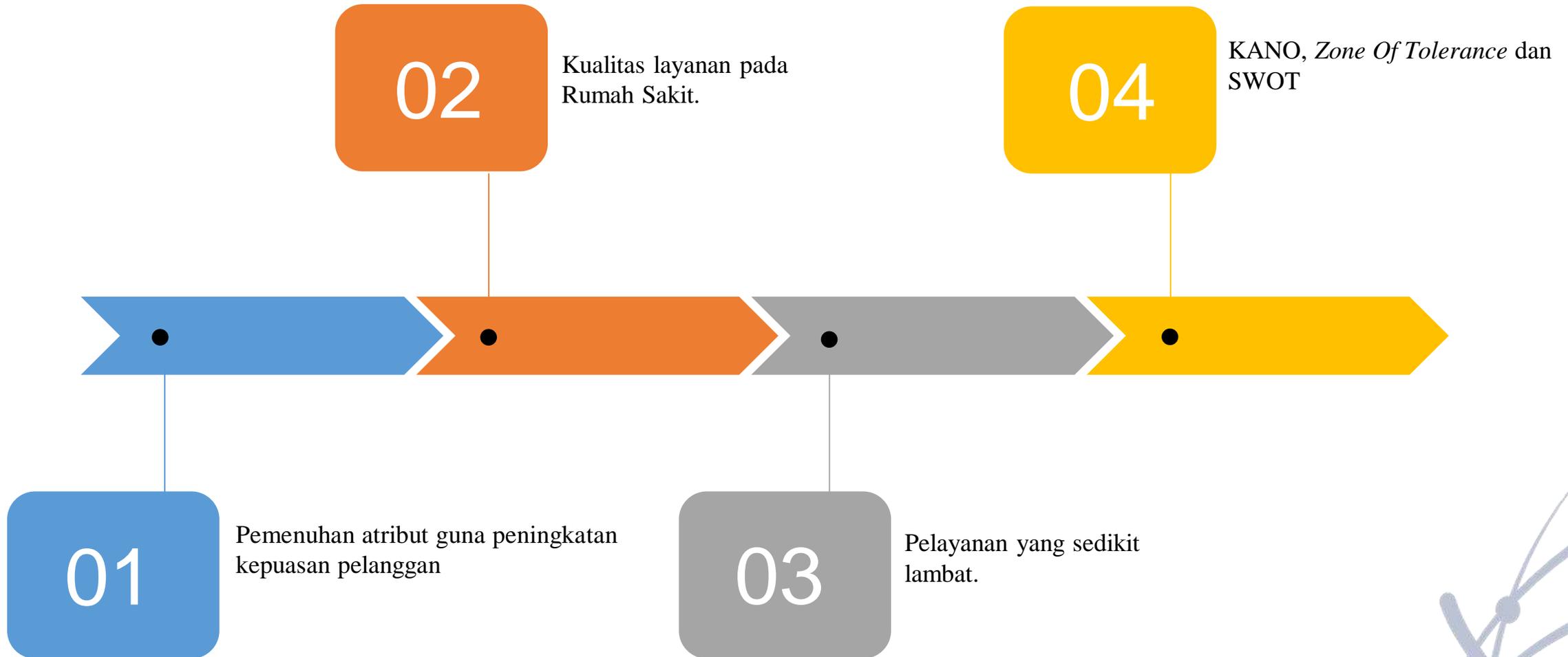
Dosen Pembimbing: Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

Progam Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

September, 2023

Pendahuluan



Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Aminah dengan menggunakan metode *Zone Of Tolerance*, Kano dan SWOT dalam upaya memperbaiki atau mempertahankan



Tujuan Penelitian

01

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan

02

Untuk mengetahui strategi yang digunakan guna meningkatkan kepuasan pasien.

03

Memberikan rekomendasi untuk fasilitas yang kurang memadai dengan metode ZOT, Kano dan Strategi SWOT.

Kajian Pustaka

01

Rumah Sakit

Pada pasal 1.2 UU rumah sakit menjelaskan jika kondisi klinis pasien yang memerlukan perhatian khusus medis harus segera membantu menyelamatkan keadaan darurat dari hidup seseorang dan untuk mencegah kecacatan tambahan. Rumah sakit juga memiliki beberapa jenis seperti rumah sakit umum, rumah sakit Khusus/terspesialisasi, rumah sakit penelitian/Pendidikan, rumah sakit Lembaga/perusahaan dan klinik atau puskesmas"

- (Fajriati Dkk, 2018).

02

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan suatu indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan terkait dengan produk yang dijualnya dan bisnis yang dijalankannya. salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan yang di dapat yaitu merupakan alat yang bisa dipercaya untuk membantu menyusun suata perencanaan dan pelaksanaan sistem pelayanan.

- (Warman & Purnami, 2019)

Kajian Pustaka

03

Kualitas Layanan

Kualitas layanan mempunyai beberapa indikator diantaranya yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik
2. *Reliability* atau keandalan`
3. *Responsiveness* atau ketanggapan
4. *Assurance* atau jaminan
5. *Empathy*

- (Andayani, 2020)

Kajian Pustaka

04

Zone Of Tolerance

ZOT merupakan wilayah yang ada diantara *adequate service* dan *desired service* yang dimana wilayah tersebut memiliki suatu atribut yang masih bisa diterima oleh pelanggan.

-Buana & Haryanto, 2022



05

KANO

Model Kano yang sudah dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano, bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut produk atau jasa berdasarkan seberapa baik dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelanggan yang puas.

- Anggraini & Sundari, 2022

Kajian Pustaka

06

Analisi SWOT

STRENGTH (Kekuatan)

- Memiliki ahli ilmunan yang kompeten.
- Tenaga kerja sudah memenuhi Standar.

THREAT (Ancaman)

- Kondisi perekonomian turun sehingga tingkat pasien menurun
- Pelayanan yang dianggap lama



WEAKNESS (Kelemahan)

- Pelayanan masih ada yang kurang.
- Pengawasan operasional tidak menggunakan teknologi.

OPPORTUNITY (Peluang)

- Kondisi masyarakat sedang membutuhkan banyak alat kesehatan.
- Semakin banyak yang sadar akan kesehatan dan kebersihan.
- Memiliki kerja sama dengan apotek, rumah sakit lain

Metode

Rumah Sakit Islam Aminah yang terletak di Jl. Soenandar Priyo Sudarmo, Watutulis Utara, Watutulis, Kec. Prambon, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61264

Lokasi Penelitian

Pengumpulan Data

- Observasi
- Studi literatur
- Penyebaran kuesioner

Pengambilan sampel responden

Rumus Lemeshow: $n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{d^2}$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,01^2} = 96,04 \approx 100$$

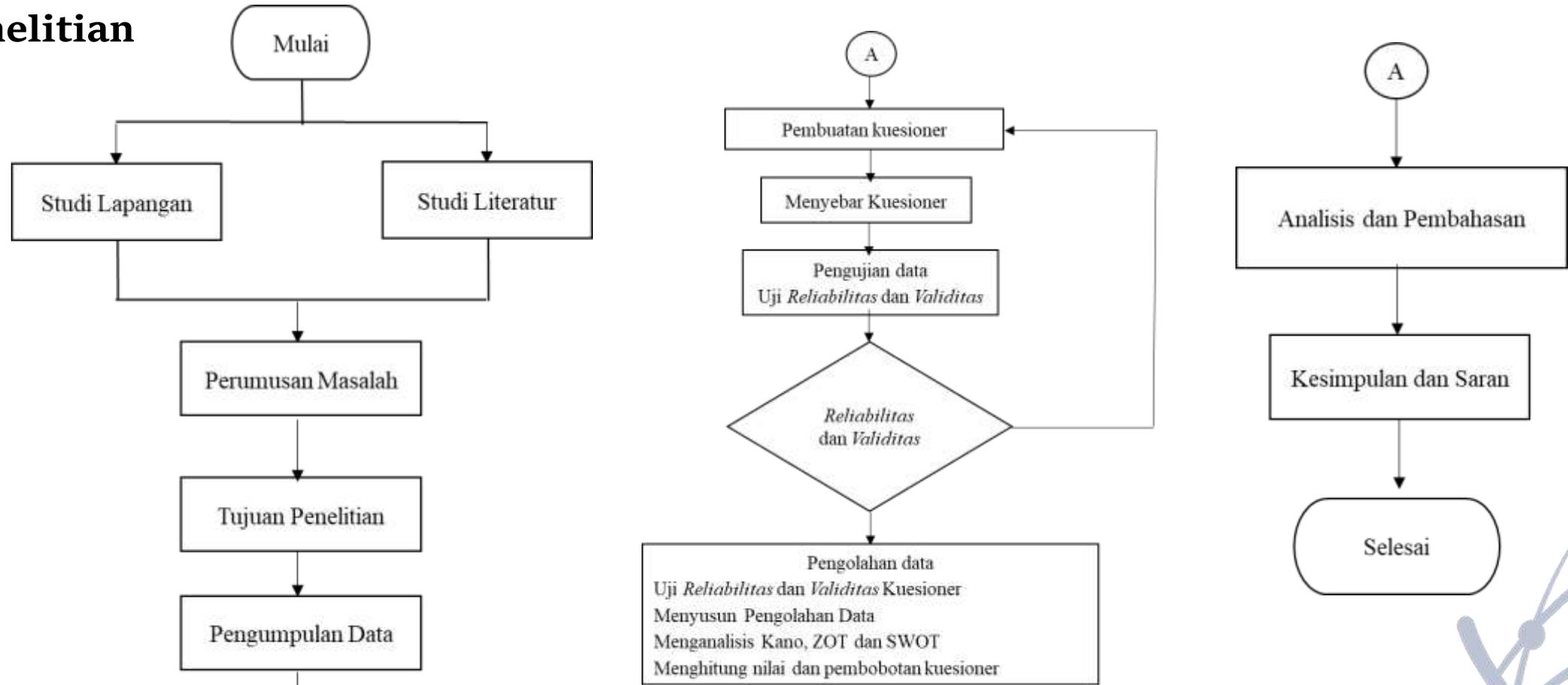
Hasil perhitungan menunjukkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96,04 responden dibulatkan menjadi 100.

Analisis Data

- Metode ZOT
- Metode Kano
- Analisi SWOT

Metode

Alur Penelitian



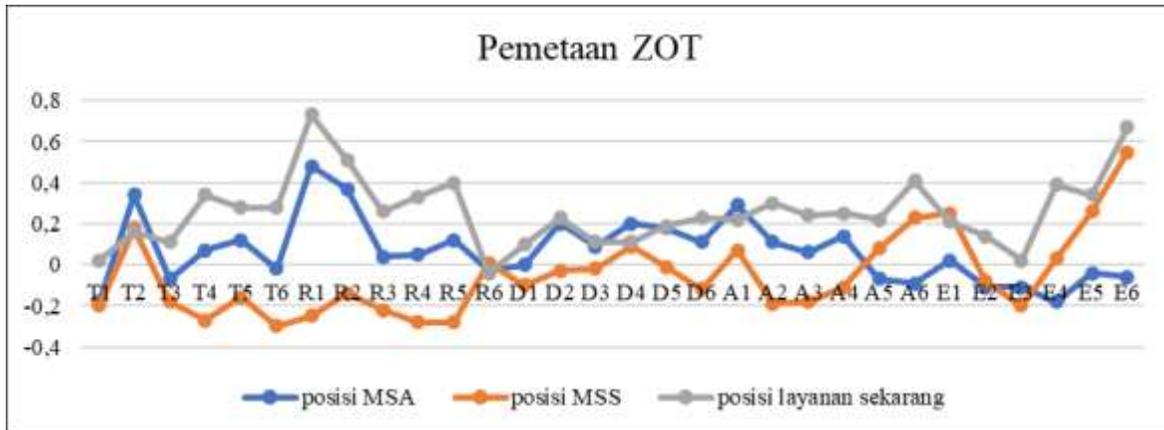
Hasil

Hasil Perhitungan GAP Skot Servqual

Atribut	Dirasakan	Harapan	Gap
Tangible			
T1	4,52	4,32	0,2
T2	4,21	4,39	-0,18
T3	4,48	4,30	0,18
T4	4,57	4,30	0,27
T5	4,45	4,29	0,16
T6	4,61	4,31	0,30
Reliability			
R1	4,57	4,32	0,26
R2	4,53	4,39	0,7
R3	4,52	4,30	0,23
R4	4,58	4,30	0,17
R5	4,57	4,29	0,24
R6	4,30	4,31	-0,13
Responsive			
D1	4,44	4,34	0,10
D2	4,44	4,41	0,3
D3	4,44	4,42	0,2
D4	4,37	4,46	-0,9
D5	4,41	4,40	0,1
D6	4,52	4,40	0,12
Assurance			
A1	4,39	4,46	-0,7
A2	4,50	4,31	0,19
A3	4,46	4,28	0,18
A4	4,45	4,34	0,11
A5	4,45	4,38	0,7
A6	4,47	4,38	0,9
Empaty			
E1	4,44	4,46	-0,2
E2	4,48	4,37	0,11
E3	4,46	4,35	0,11
E4	4,45	4,27	0,18
E5	4,46	4,42	0,4
E6	4,53	4,47	0,6

Hasil

Hasil Perhitungan ZOT:



Grafik Pemetaan ZOT

Rekapitulasi Hasil Perhitungan ZOT

Atribut	Harapan	Minimum	Sekarang	MSA	MSS	ZOT	Posisi MSA	Posisi MSS	Posisi Layanan Sekarang
T1	4.32	4.50	4.52	0.02	0.20	0.20	-0.18	-0.20	0.02
T2	4.39	4.05	4.21	0.16	-0.18	-0.18	0.34	0.18	0.16
T3	4.30	4.37	4.48	0.11	0.18	0.18	-0.07	-0.18	0.11
T4	4.30	4.23	4.57	0.34	0.27	0.27	0.07	-0.27	0.34
T5	4.29	4.17	4.45	0.28	0.16	0.16	0.12	-0.16	0.28
T6	4.31	4.33	4.61	0.28	0.30	0.30	-0.02	-0.30	0.28
R1	4.32	3.84	4.57	0.73	0.25	0.25	0.48	-0.25	0.73
R2	4.39	4.02	4.53	0.51	0.14	0.14	0.37	-0.14	0.51
R3	4.30	4.26	4.52	0.26	0.22	0.22	0.04	-0.22	0.26
R4	4.30	4.25	4.58	0.33	0.28	0.28	0.05	-0.28	0.33
R5	4.29	4.17	4.57	0.40	0.28	0.28	0.12	-0.28	0.40
R6	4.31	4.34	4.30	-0.04	-0.01	-0.01	-0.03	0.01	-0.04
D1	4.34	4.34	4.44	0.10	0.10	0.10	0.00	-0.10	0.10
D2	4.41	4.21	4.44	0.23	0.03	0.03	0.20	-0.03	0.23
D3	4.42	4.33	4.44	0.11	0.02	0.02	0.09	-0.02	0.11
D4	4.46	4.26	4.37	0.11	-0.09	-0.09	0.20	0.09	0.11
D5	4.40	4.22	4.41	0.19	0.01	0.01	0.18	-0.01	0.19
D6	4.40	4.29	4.52	0.23	0.12	0.12	0.11	-0.12	0.23
A1	4.46	4.17	4.39	0.22	-0.07	-0.07	0.29	0.07	0.22
A2	4.31	4.20	4.50	0.30	0.19	0.19	0.11	-0.19	0.30
A3	4.28	4.22	4.46	0.24	0.18	0.18	0.06	-0.18	0.24
A4	4.34	4.20	4.45	0.25	0.11	0.11	0.14	-0.11	0.25
A5	4.38	4.23	4.45	0.22	0.07	0.15	-0.07	0.08	0.22
A6	4.38	4.06	4.47	0.41	0.09	0.32	-0.09	0.23	0.41
E1	4.46	4.23	4.44	0.21	-0.02	0.23	0.02	0.25	0.21
E2	4.37	4.34	4.48	0.14	0.11	0.03	-0.11	-0.08	0.14
E3	4.35	4.44	4.46	0.02	0.11	-0.09	-0.11	-0.20	0.02
E4	4.27	4.06	4.45	0.39	0.18	0.21	-0.18	0.03	0.39
E5	4.42	4.12	4.46	0.34	0.04	0.30	-0.04	0.26	0.34
E6	4.47	3.86	4.53	0.67	0.06	0.61	-0.06	0.55	0.67

Hasil

Hasil Analisa Model KANO:

Kode	Pertanyaan	Kategori Kano
TANGIBLE		
T1	Rumah Sakit yang indah dan nyaman	Attractive
T2	tempat parkir yang ada dalam rumah sakit	Must be
T3	ruang tunggu yang tersedia atau nyaman dalam rumah sakit	One dimensional
T4	Adanya toilet dan tempat ibadah di rumah sakit	Attractive
T5	Fasilitas untuk keamanan yang berupa CCTV	Attractive
T6	peralatan yang tersedia sangat lengkap	Attractive
RELIABILITY		
R1	Sikap sopan pihak medis dalam memberikan perawatan terhadap pasien	Attractive
R2	CS yang memiliki public speaking bagus dalam menjelaskan suatu permasalahan yang ada?	Attractive
R3	menurut anda seberapa penting Dokter praktek yang datang tepat waktu?	Attractive
R4	pelayanan pengambilan resep obat yang cepat	One dimensional
R5	dokter menangani pasien rawat jalan dengan cepat dan tepat	One dimensional
R6	resep obat yang mudah ditebus di apotek luar	Must be
RESPONSIVE		
D1	CS selalu sigap dalam menangani keluhan pasien yang datang	Must be
D2	Sistem pendaftaran untuk berobat sangat cepat dan mudah	One dimensional
D3	Dokter dengan cepat memeriksa pasien yang gawat darurat	One dimensional
D4	pelayanan pengambilan obat yang cepat	Attractive
D5	pemberian informasi yang tepat untuk kedatangan dokter praktek	indifferent
D6	Perawat sigap dalam menawarkan bantuan kepada pasien	One dimensional
ASSURANCE		
A1	perawat mendengarkan dan memberi perhatian terhadap keluhan pasien	Indifferent
A2	perawat yang sudah teliti dalam melakukan ketrampilannya atau tugasnya	Must be
A3	pihak rumah sakit akan bertanggung jawab apabila terjadi sesuatu yang membahayakan bagi pasien	Indifferent
A4	proses untuk prosedur transfer pasien antar rumah sakit	One dimensional
A5	proses untuk penerimaan pasien rawat jalan yang mudah	Attractive
A6	penggantian infus yang habis dan tepat waktu	One dimensional
EMPATY		
E1	Sikap perawat yang ramah terhadap pasien	Attractive
E2	informasi yang di sampaikan oleh CS akurat tentang jadwal dokter	Indifferent
E3	perawat memberikan perhatian lebih terhadap pasien yang mempunyai penyakit serius	Must be
E4	perawat atau pegawai rumah sakit mengucapkan atau memberi salam	Must be
E5	perawat mempunyai sikap sabar dan sopan dalam menangani pasien	One dimensional
E6	Kemampuan pegawai dalam membantu pasien yang kesulitan	Indifferent

Hasil

Hasil Analisa SWOT:

Internal	Strengths (S)	Weakness (W)
	<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan pemerintah - jaringan kerja - Rumah sakit covid 	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya sosialisasi - Prosedur pelayanan yang panjang - Pengambila obat yang sedikit lamabt yang mengakibatkan antrian Panjang
Eksternal	Opportunities (O)	Startegi WO
	<ul style="list-style-type: none"> - Pangsa pasar - Kerjasama dengan instansi lain 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kinerja perawat agar loyalitas pasien besar - Memperbaiki prosedur pelayanan
Treats (T)	Strategi ST	Strategi WT
	<ul style="list-style-type: none"> - Ketidak mampuan lembaga dalam memanfaatkan S dan O - Pasar persaingan yang kompotitif - Kurang luasnya tempat parkir sepeda 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan promosi lewat jaringan sosial agar ramai - Menetapkan strategi pemasaran yang efektif - Meningkatkan kualitas pelayanan pengambilan obat

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dari hasil pemetaan ZOT terdapat 5 atribut yang harus ditingkatkan dimana 3 atribut mendapatkan nilai diatas MSA dan dibawah MSS yaitu atribut D4, A1 dan E1, sedangkan 2 atribut lainnya mendapatkan nilai dibawah MSA dan juga MSS yaitu atribut T2 dan R6. Dari pengolahan model KANO dapat diidentifikasi bahwa terdapat 9 atribut yang tergolong kedalam kategori one dimensional yaitu atribut T3, R4, R5, D2, D3, D6, A4, A6, dan E5. Selain itu terdapat 6 atribut yang tergolong ke dalam kategori must be yaitu pada atribut T2, R6, D1, A2, E3, dan E4. Sehingga pemberian layanan pada atribut yang masuk ke dalam kedua kategori tersebut harus sangat diperhatikan.

Referensi

- [1] A. Anfal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018”, *Excellent Midwifery Journal*, vol. 3, no. 2, pp.1-19,Okt. 2020. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- [2] N. Fentiana and D. Ginting, “Strategi Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit Berdasarkan Analisis SWOT”, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 20, no. 3, pp. 1008-1012, Okt. 2020. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1034>
- [3] M. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat”. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*. vol . 6, no. 1, pp. 12-21, 2021. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- [4] R. F. Rottie, p. Sukapto, and J. Hariandja, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X Dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD", *Saintek: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi Industri*, vol. 1, no. 1, 11-20, 2017. <https://doi.org/10.32524/saintek.v1i1.89>.
- [5] E. Khikmawati, and M. W. Wardana, “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bintang Amin Husada Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode KANO”, *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, vol. 4, no. 1, pp. 246-250, Jan. 2020. <https://doi.org/10.30998/semnastek.v4i1.3673>
- [6] A. M. I. Astuti, and S. Ratnawati, "Analisis SWOT dalam menentukan strategi pemasaran (studi kasus di kantor pos Kota Magelang 56100)", *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 17. no. 2, pp. 58-70, 2020. <https://doi.org/10.21831/jim.v17i2.34175>

Referensi

- [7] D. Rahmawati, H. Aulawi, and R. Kurniawati, "Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Kano Pada Pet World," *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, vol. 18, no. 1, pp. 21-32, Jan. 2023. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- [8] A. Caniago and A. E. Rustanto, "Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee)", *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, vol. 5, no.1, pp. 19-25, 2022. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- [9] A. A. P. Buana and N. D. Haryanto, "Perbaikan Kualitas Pelayanan Di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo Dengan Metode IPA, ZOT Dan PGCV", *JMPK*, vol. 25, no. 03, pp. 99-107, Nov. 2022. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v25i03.5983>
- [10] D. Wijayanto, N. H. Djanggu, and A. R. Nelli, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN WISATA AIR TERJUN PANCUR AJI KABUPATEN SANGGAU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT)". *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, vol. 6, no. 1, pp. 99-105, Agust. 2022. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/57269>

Referensi

- [11] S. K. Dewi, D. M. Utama, and Nugraha, "Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance", IENACO (Industrial Engineering National Conference), pp. 379-384, Mar. 2020. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/11977>
- [12] M. E. Prasetyo and W. Sulistiyowati, "Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ)", inotek, vol. 6, no. 3, pp. 001–009, Nov. 2022. <https://doi.org/10.29407/inotek.v6i3.2645>
- [13] J. Budhiana and A. Z. Wahida, "Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien", SANTIKA is a scientific journal of science and technology, vol. 9, no. 2, pp. 979-995, Des. 2019. <https://doi.org/10.37150/jsa.v9i2.1204>
- [14] B. W. Widyandaru, "Analisis Strategis Keutungan dan Market Share PT. SMF di e-lelang Pemerintah Indonesia menggunakan Analisis BCG, SWOT, dan KANO", JOURNAL OF INDUSTRIAL ANDMANUFACTURE ENGINEERING, vol. 4, no. 1, pp. 61-69, Mei. 2020. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3359>
- [15] Y. Elvana, H. Hariyati, and B. Setianto, "Analisis swot untuk menentukan strategi bersaing saat masa pandemic covid-19 pada rumah sakit islam surabaya. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, vol. 4, no. 11, pp. 5132-5147, Jun. 2022. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1807>

TERIMA KASIH



