

**USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH
SAKIT KEBON JATI TERHADAP PASIEN BPJS
RAWAT INAP MENGGUNAKAN METODE IGA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Laurensius Andre Aldinov

NPM : 2013610171



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2019**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Laurensius Andre Aldinov
NPM : 2013610171
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT
KEBON JATI TERHADAP PASIEN BPJS RAWAT INAP
MENGUNAKAN METODE IGA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 14 Agustus 2019

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

(Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing Pertama

(Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S.)

Pembimbing Kedua

(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)

ABSTRAK

Rumah Sakit Kebon Jati didirikan oleh perkumpulan masyarakat Tionghoa pada sekitar tahun 1943 dengan nama *Cung Hua le Yuen* yang berarti Rumah Sakit Tionghoa yang tergabung dalam Yayasan *Chung Hua Chung Hui* dengan gedung fasilitas sederhana diawali dengan pembukaan Poliklinik. Rumah sakit yang berdiri sampai sekarang ini juga turut melayani pasien BPJS yang merupakan salah satu program kesehatan negara. Namun hingga sekarang masih banyak keluhan yang ditemukan dari pasien-pasien pemegang kartu BPJS yang berobat di rumah sakit ini.

Atribut-atribut yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan di rumah sakit ini didapat dari hasil studi literatur dan wawancara dari pasien maupun keluarga pasien pemegang kartu BPJS. Diperoleh sebanyak 23 atribut yang akan dievaluasi dalam penelitian ini. Metode yang dipakai adalah *Improvement Gap Analysis (IGA)*. Kuesioner dalam *Improvement Gap Analysis* terdiri dari tiga bagian yaitu *functional question*, *dysfunctional question*, dan *customer satisfaction*. Kuesioner kemudian disebar kepada 115 responden dan setelah diuji validitas tidak ada atribut yang tidak valid. Data dari kuesioner kemudian digunakan untuk membuat matriks IGA agar dapat diketahui atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk perbaikan.

Usulan perbaikan kemudian diberikan kepada sembilan atribut yang berada pada kuadran 1 yaitu; Atribut A3, Atribut A4, Atribut A5, Atribut A6, Atribut A7, Atribut A9, Atribut A10, dan Atribut A11 karena atribut yang terletak pada kuadran ini memerlukan *critical attributes improve*. Perbaikan juga diusulkan pada atribut yang berada pada kuadran 4 yaitu; Atribut A2, Atribut A8, Atribut A14, dan Atribut 15 karena atribut yang berada pada kuadran ini akan memberikan perubahan tingkat kepuasan yang signifikan bila diperbaiki. Usulan perbaikan kurang lebih adalah menambah kateter sapiens, melakukan audit inventaris, menyediakan brosur, menambah taman, dan melakukan training karyawan.

ABSTRACT

*Kebon Jati Hospital was founded by Chinese community associations in around 1943 with the name *Cung Hua le Yuen*, which means the Chinese Hospital incorporated in the *Chung Hua Chung Hui Foundation* with an easy-to-use building begins with opening a Polyclinic. The hospital that has been built to date also serves BPJS patients, which is one of the country's health programs. But until now there are still many who are found from patients who are BPJS card holders who seek treatment at this hospital.*

*The attributes that are part of the quality of service in the hospital are obtained from the results of a literature study and interviews of patient patients of BPJS cardholder families. There are 23 attributes that will be evaluated in this study. The method used is the *Improvement Gap Analysis (IGA)*. Questions in the *Improvement Gap Analysis* consist of three parts, namely functional questions, dysfunctional questions, and customer satisfaction. The questionnaire was then distributed to 115 respondents and after valid validity there were no invalid attributes. Data from the questionnaire is then used to create an IGA matrix so that it can have any attributes that are priorities for improvement.*

Proposed improvements are then given to nine attributes in quadrant 1, namely; A3 Attributes, A4 Attributes, A5 Attributes, Attributes A7, Attributes A7, Attributes A10, Attributes A10, and Attributes A11 because attributes located in this quadrant require important attributes to be improved. Improvements are also requested on attributes that are in quadrant 4, namely; Attributes A2, Attributes A8, Attributes A14, and Attributes 15 because attributes that depend on this quadrant will provide a significant change in satisfaction level if corrected. The proposed improvement is more or less adding sapiens catheters, conducting inventory audits, providing brochures, adding parks, and conducting employee training.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik dalam bidang ilmu Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan bantuan dan dukungan. Sehingga berkat bantuan dan dukungan tersebut penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., MS. selaku dosen pembimbing utama yang selalu membantu dan memberi masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberi masukan dan usulan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Hotna Sitorus, S.T., M.M. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji yang ikut memberi masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Bida selaku ketua pelayanan medis Rumah Sakit Kebon Jati dan staff-staff lain yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian ini.
5. Kedua orangtua penulis, Rudi Haryanto, dan Palty Sihombing yang telah memberikan doa dan dukungan bagi penulis selama mengerjakan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf yang telah mengajar dan memberikan segala ilmu kepada penulis selama menjalani kuliah di Fakultas Teknologi Industri.
7. Mas Erik, selaku penjaga kosan yang selalu membukakan gerbang saat penulis pulang di malam hari saat mengerjakan skripsi ini.

8. Abimanyu, Timothy Joseph, Andreas Kurniawan, Andri Faisal, dan Andikarasyid yang telah banyak membantu dan memberi masukan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman TI kelas B 2013 yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kebersamaannya selama menjalani perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman TI 2013 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

Bandung, 21 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-5
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-6
I.6 Metodologi Penelitian	I-6
I.7 Sistematika Penulisan	I-9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Pengertian Jasa	II-1
II.2 Pengertian Kualitas Jasa	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan	II-4
II.4 <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-4
II.4.1 Pengukuran <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-6
II.5 Atribut Penelitian	II-7
II.6 Kuesioner dan Skala	II-9
II.6.1 Skala Sikap	II-10
II.7 Wawancara	II-11
II.8 Populasi dan Sampel	II-12
II.8.1 Populasi	II-12
II.8.2 Sampel	II-12

II.9	Uji Validitas	II-13
II.10	Uji Reliability	II-14
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		III-1
III.1	Deskripsi Perusahaan.....	III-1
III.2	Identifikasi Atribut	III-2
III.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-3
III.4	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.5	Data Kuesioner.....	III-5
III.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	III-9
III.7	Teknik Analisis Data	III-13
III.7.1	Pembuatan Matriks IGA	III-13
III.8	Crosstab	III-18
III.8.1	<i>Crosstab</i> Kelas BPJS dan Atribut A15	III-18
III.8.2	<i>Crosstab</i> Kelas BPJS dan Atribut A15	III-19
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Penyusunan Kuesioner Penelitian	IV-1
IV.3	Analisis Pengujian Validitas dan Reliabilitas	IV-2
IV.4	Analisis Matrik <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-3
IV.5	Analisis Atribut Kuadran II.....	IV-3
IV.6	Analisis Atribut Kuadran I.....	IV-4
IV.7	Analisis Atribut Kuadran IV	IV-6
IV.8	Analisis Atribut Kuadran III.....	IV-7
IV.9	Usulan Perbaikan	IV-8
IV.9.1	Usulan Perbaikan Atribut A3	IV-9
IV.9.2	Usulan Perbaikan Atribut A4	IV-10
IV.9.3	Usulan Perbaikan Atribut A5	IV-10
IV.9.4	Usulan Perbaikan Atribut A6	IV-11
IV.9.5	Usulan Perbaikan Atribut A7	IV-12
IV.9.6	Usulan Perbaikan Atribut A9	IV-12
IV.9.7	Usulan Perbaikan Atribut A10	IV-12
IV.9.8	Usulan Perbaikan Atribut A11	IV-13

IV.9.9 Usulan Perbaikan Atribut A12	IV-13
IV.9.10 Usulan Perbaikan Atribut A2	IV-14
IV.9.11 Usulan Perbaikan Atribut A8	IV-14
IV.9.12 Usulan Perbaikan Atribut A14 dan A15	IV-14
IV.10 Analisis Profil Responden	IV-16
IV.11 Analisis Kepuasan Pelanggan Saat Ini	IV-18
IV.12 Analisis <i>Crosstab</i>	IV-19
 BAB V KESIMPULAN SARAN	 V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran.....	V-2
 DAFTAR PUSTAKA.....	 xii
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Atribut Dari Hasil Studi Literatur	II-7
Tabel III.1	Atribut Pengukuran Mutu Layanan Rumah Sakit Kebon Jati.....	III-2
Tabel III.2	Pertanyaan ESFQ	III-3
Tabel III.3	Pertanyaan ESDQ	III-4
Tabel III.4	Hasil Uji Validitas Atribut Pertama (ESFQ)	III-9
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas Atribut Kedua (ESDQ).....	III-10
Tabel III.6	Hasil Uji Validitas Atribut Ketiga (Kepuasan Pelayanan).....	III-11
Tabel III.7	Hasil Uji Reliabilitas	III-12
Tabel III.8	Rekapitulasi Perhitungan Atribut dengan Metode IGA	III-13
Tabel III.9	Rekapitulasi Pengelompokan Atribut	III-16
Tabel III.10	Crosstabs Antara Kelas BPJS dan Atribut A15.....	III-18
Tabel III.11	<i>Chi-Square Test</i> Kelas BPJS.....	III-18
Tabel III.12	Crosstabs Antara Umur Responden dan Atribut A15	III-19
Tabel III.13	<i>Chi-Square Test</i> Umur Pasien	III-20
Tabel IV.1	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran 2	IV-4
Tabel IV.2	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran 1	IV-4
Tabel IV.3	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran 4	IV-7
Tabel IV.4	Rekapitulasi Perhitungan Data Kuadran 3	IV-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Keluhan Masyarakat Di Rumah Sakit Kebon Jati	I-2
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-8
Gambar II.1	Matriks IGA	II-5
Gambar III.1	Usia Responden	III-5
Gambar III.2	Kelas BPJS	III-6
Gambar III.3	Jenis Kelamin Responden.....	III-6
Gambar III.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	III-7
Gambar III.5	Pekerjaan Responden.....	III-7
Gambar III.6	Kelas Rawat Responden.....	III-8
Gambar III.7	Ruang Rawat Responden	III-8
Gambar III.8	Lama Responden Dirawat.....	III-9
Gambar III.9	Grafik <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-16
Gambar IV.1	Kateter Sapiens	IV-10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Data Penelitian	A-1
A.1 Data Kuesioner <i>Current Satisfaction</i>	
A.2 Data Kuesioner <i>Functional Question</i>	
A.3 Data Kuesioner <i>Dysfunctional Question</i>	
A.4 Hasil Uji Realibilitas Atribut Pertama (<i>Functional Question</i>)	
A.5 Hasil Uji Realibilitas Atribut Kedua (<i>Dysfunctional Question</i>)	
A.6 Hasil Uji Realibilitas Atribut Ketiga (<i>Current Satisfaction</i>)	
A.7 Hasil Perhitungan IGA	
Lampiran B Kuesioner Penelitian	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian terkait mutu layanan Rumah Sakit Kebon Jati terhadap pasien BPJS.

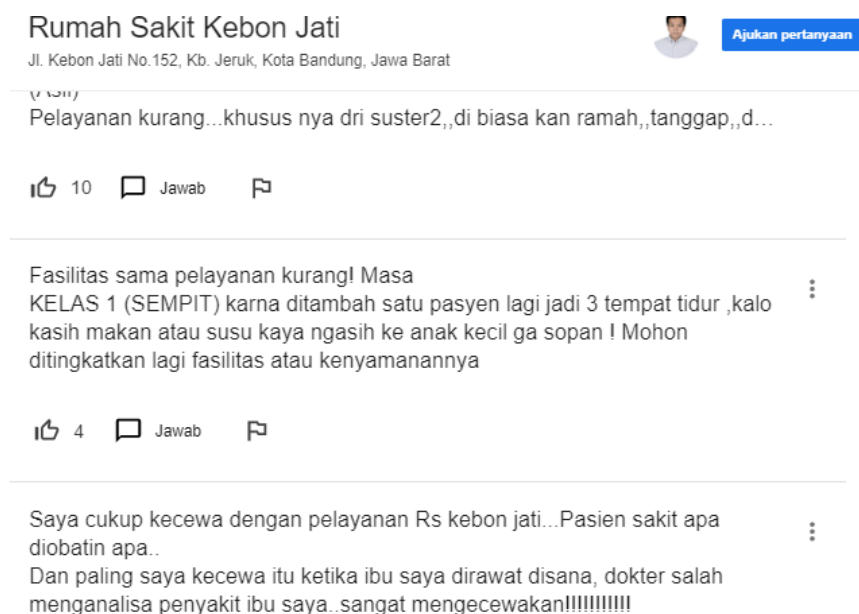
I.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia merupakan sesuatu yang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, salah satu faktor yang paling penting dan harus dijaga adalah kesehatan. Kesehatan manusia merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan setiap individunya, karena kesehatan merupakan salah satu harta yang berharga untuk dipertahankan. Tidak mengherankan jika setiap orang rela mengeluarkan berapapun biayanya untuk mengembalikan kesehatannya saat sedang merasa sakit. Karena kesehatan merupakan hal yang sangat penting, untuk mensejahterahkan masyarakatnya, pemerintah juga turut ikut serta dalam mewujudkan kesehatan masyarakat, salah satu caranya adalah dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

BPJS merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS sendiri sudah mulai beroperasi sejak 1 Januari 2014, dan sudah menjalankan tugasnya selama kurang lebih empat tahun. BPJS memiliki banyak mitra dalam menjalankan tugasnya seperti puskesmas dan rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam hal menyelenggarakan jaminan kesehatan masyarakat, BPJS telah menciptakan kartu jaminan kesehatan untuk membantu memudahkan penyaluran bantuan dari pemerintah ini. Setiap masyarakat yang dianggap kurang mampu dapat mendaftarkan dirinya dan kemudian mendapatkan sebuah kartu yang berisi data dirinya sehingga pemerintah dapat memantau siapa saja yang layak dan berhak menerima fasilitas sosial ini. Hal ini tentunya sangat

membantu bagi masyarakat menengah kebawah dalam mewujudkan jaminan kesehatan nasional.

Banyaknya jumlah pasien dengan pemegang kartu BPJS di rumah sakit sering kali menimbulkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan yang terdapat pada rumah sakit bersangkutan. Masalah seperti kamar untuk rawat inap yang terbatas, fasilitas-fasilitas yang terdapat pada rumah sakit bersangkutan, sudah merupakan hal yang biasa terdengar di telinga masyarakat Indonesia.



Gambar I.1. Keluhan Masyarakat Di Rumah Sakit Kebon Jati

Gambar I.1 menunjukkan salah satu fenomena masih adanya keluhan masyarakat di Rumah Sakit Kebon Jati Bandung yang mayoritas pasiennya adalah pemegang BPJS. Rumah Sakit Kebon Jati yang berlokasi di Bandung ini juga lah yang akan menjadi bahan untuk penelitian ini.

Kehadiran kartu BPJS yang awalnya menjadi harapan bagi masyarakat banyak, kini telah menjadi sebuah beban karena banyaknya janji kemudahan pelayanan dan kemudahan berobat bagi para pemegang kartu BPJS. Hal ini tentu tidak boleh dibiarkan karena setiap masyarakat tentunya wajib menerima jaminan kesehatan dari pemerintah. Ketidakpuasan yang kerap kali dirasakan oleh pemegang kartu BPJS di Rumah Sakit ini akan diteliti dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Atribut penilaian dari hasil studi

literatur akan digunakan untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas jasa pada Rumah Sakit Kebon Jati. Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) akan menentukan tindakan lanjut dari atribut yang berpengaruh tersebut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Rumah Sakit Kebon Jati seperti halnya rumah sakit lainnya bertugas sebagai penyedia jasa kesehatan, untuk itu Rumah Sakit Kebon Jati juga harus menjalankan tugas dari pemerintah sebagai salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS. Dari hasil pengamatan kotak saran yang masuk secara online pada Gambar I.1 ditemukan beberapa kualitas pelayanan yang masih belum maksimal performansinya. Beberapa kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki lagi antara lain adalah; jumlah ruang rawat inap pasien BPJS, antrian panjang untuk melakukan proses pendaftaran, dan tidak adanya kelengkapan informasi mengenai biaya-biaya apa saja yang ditanggung oleh BPJS.

Jumlah ruang rawat inap yang terbatas sering kali membuat pasien pengguna kartu BPJS harus masuk ke daftar antrian yang panjang dan mengakibatkan pasien pengguna kartu BPJS merasakan ketidaknyamanan. Bayangkan saja ketika kondisi pasien sedang tidak sehat namun malah disuruh menunggu demi mendapatkan kamar untuk beristirahat. Dan ketika melakukan pendaftaran, pasien harus mengantri lama untuk mendaftar karena antrian pasien yang panjang. Keluhan-keluhan ini sudah pasti tidak dapat diabaikan begitu saja, karena jika keluhan seperti ini diabaikan akan berdampak buruk terhadap citra rumah sakit, dan jika berlanjut, masyarakat akan perlahan mulai meninggalkan fasilitas BPJS. Oleh karena itu, Rumah Sakit Kebon Jati harus melakukan pembenahan dan harus bisa melihat kebutuhan konsumen dengan tepat sehingga akhirnya dapat memenuhi tingkat kepuasan konsumen dengan maksimal. Untuk mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan konsumen, dilakukan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna kartu BPJS yang pernah menerima pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati. Sebagai permulaan, peneliti akan menanyakan pertanyaan yang berkaitan dengan dengan demografi responden seperti nama, umur, usia, jenis kelamin, pekerjaan,

dan alamat. Berikut adalah pertanyaan wawancara yang diajukan kepada responden di Rumah Sakit Kebon Jati.

1. Apakah Anda adalah pasien atau keluarga pasien BPJS
2. Berapakah usia Anda?
3. Dimanakah Anda tinggal?
4. Apakah pendidikan terakhir Anda?
5. Apakah pekerjaan Anda?
6. Apakah pengalaman positif Anda terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati?
7. Apakah pengalaman negatif Anda terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati?
8. Apakah saran Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kebon Jati?

Wawancara diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai apa saja tanggapan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati, dan apa saja yang mereka harapkan saat menjadi pasien di Rumah Sakit Kebon Jati. Dengan begini wawancara juga diharapkan dapat memberi informasi penilaian tingkat kepuasan konsumen pada saat menjadi pasien di Rumah Sakit Kebon Jati.

Dari hasil wawancara ditemukan beberapa pengalaman positif seperti penanganan dokter yang cepat, kemudahan mengurus obat-obatan, perawat yang tidak membedakan antara pasien reguler, dan fasilitas yang diberikan sudah bagus. Namun diantara pengalaman positif tersebut ada juga pasien yang mengalami pengalaman negatif seperti administrasi pendaftaran yang sulit, dokter yang tidak tanggap saat dipanggil oleh pasien yang sedang merasa sakit, lingkungan rumah sakit yang tidak nyaman, peralatan yang tidak lengkap, perawat yang terkadang tidak tanggap dalam menanggapi panggilan pasien, fasilitas fisik yang tidak menarik, penjelasan yang tidak jelas mengenai biaya-biaya apa saja yang ditanggung oleh BPJS.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa masih ada pengalaman negatif yang dirasakan oleh pasien yang berobat di Rumah Sakit Kebon Jati, dan pengalaman-pengalaman itu sesuai dengan yang ditemukan di kotak saran. Pengalaman negatif ini juga yang akan menjadi fokus penelitian ini. Wawancara juga dilakukan kepada pihak rumah sakit yaitu Hj. Bida selaku kepala bidang pelayanan medik dirumah sakit Kebon Jati. Hj. Bida sendiri mengatakan karena

memang Rumah Sakit Kebon Jati sudah berdiri sangat lama, beberapa peralatan memang sudah berumur dan tidak mengherankan juga kalau gedung rumah sakit terlihat tua dan kusam. Suasana lingkungan yang kurang nyaman dan hidup juga yang menyebabkan kurangnya semangat para pegawai-pegawai saat bekerja di lingkungan Rumah Sakit Kebon Jati. Hal-hal seperti peralatan yang sudah berumur dan suasana lingkungan ini juga lah yang mungkin menjadi penyebab ketidaknyamanan pasien dari segi kualitas pelayanan. Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan atribut yang telah digunakan oleh penelitian sebelumnya. Atribut dapat dilihat pada Tabel II.1 di Bab II.5.

Atribut tersebut juga telah didefinisikan dan pihak rumah sakit telah menyetujui definisi tiap atribut tersebut. Setelah atribut yang telah didefinisikan disetujui oleh pihak rumah sakit. Selanjutnya akan ditentukan prioritas perbaikan. Untuk menentukan prioritas perbaikan, digunakan metode IGA. Metode tersebut diharapkan dapat mengatasi permasalahan mutu layanan di Rumah Sakit Kebon Jati. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dapat dituliskan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mutu pelayanan Rumah Sakit Kebon Jati terhadap pasien BPJS saat ini?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan?
3. Usulan apa yang dapat diberikan untuk memperbaiki masalah kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi penelitian dilakukan agar penelitian memiliki batasan tertentu yang dibutuhkan dalam penelitian agar hasilnya lebih relevan terhadap penelitian. Berikut merupakan beberapa batasan masalah yang diberikan pada penelitian.

1. Penelitian hanya dilakukan kepada pasien BPJS di Rumah Sakit Kebon Jati.
2. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan.
Selain batasan masalah yang telah disebutkan diatas, terdapat juga beberapa asumsi penelitian sebagai berikut.
1. Biaya tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

2. Pendapat yang diberikan oleh pasien adalah pendapat yang sebenarnya (sesuai dengan keadaan sesungguhnya).

Penelitian hanya dilakukan kepada pasien BPJS karena dari hasil wawancara dengan pihak rumah sakit diketahui bahwa 80% pasien rumah sakit adalah pemegang kartu BPJS, sehingga dapat disimpulkan bahwa BPJS adalah fasilitas penting yang digunakan oleh mayoritas pasien RS Kebon Jati, sehingga jika terdapat kekurangan dalam fasilitas atau sistem pelayanan BPJS akan berdampak pada 80% pasien RS Kebon Jati.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan Rumah Sakit Kebon Jati terhadap pasien BPJS saat ini.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan.
3. Mengetahui usulan yang dapat diberikan kepada Rumah Sakit Kebon Jati untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Rumah Sakit Kebon Jati dalam hal perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode IGA, agar atribut yang menjadi prioritas perbaikan dapat diperbaiki dengan maksimal.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian akan menjelaskan mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian dan perbaikan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati. Berikut merupakan langkah-langkah atau metodologi yang akan dijalankan.

1. Penentuan Topik
Tahap pertama adalah menentukan topik yang akan dibahas pada penelitian ini, dalam hal ini adalah evaluasi dan usulan perbaikan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati.
2. Studi Pendahuluan

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan mewawancari responden yang pernah menggunakan kartu BPJS di Rumah Sakit Kebon Jati memahami garis besar masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Kemudian barulah dilakukan studi literatur yang berkaitan dengan masalah yang telah tergambar.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari studi literatur yang telah dilakukan, maka diperoleh identifikasi dan rumusan masalah yang dapat menjabarkan hal-hal apa saja yang menyangkut permasalahan yang terdapat pada aplikasi yang sedang diteliti. Rumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini.

4. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan penelitian ditentukan sesuai masalah yang akan diselesaikan pada perumusan masalah. Batasan masalah ditetapkan agar penelitian tidak melebar terlalu jauh dan tetap terfokus pada perumusan masalah yang ada. Asumsi ditetapkan agar memudahkan penelitian yang dilakukan.

5. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui teori-teori yang mendukung penelitian yang dilakukan. Studi literatur dilakukan dengan membaca jurnal, buku, maupun artikel-artikel yang ada di internet.

6. Penyusunan Kuesioner

Dilakukan penyusunan kuesioner yang berisi pertanyaan yang di dalamnya terdapat atribut-atribut yang digunakan pada studi literatur yang sesuai dengan metode IGA untuk dapat mengukur faktor-faktor yang akan diuji.

7. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner yang telah dibagikan dan telah diisi oleh pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Kebon Jati menggunakan kartu BPJS. Hasil dari kuesioner yang diberikan kemudian akan dijadikan data untuk melakukan penelitian ini. Jenis sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* karena sampel harus memiliki ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab masalah penelitian.

8. Pengolahan Data

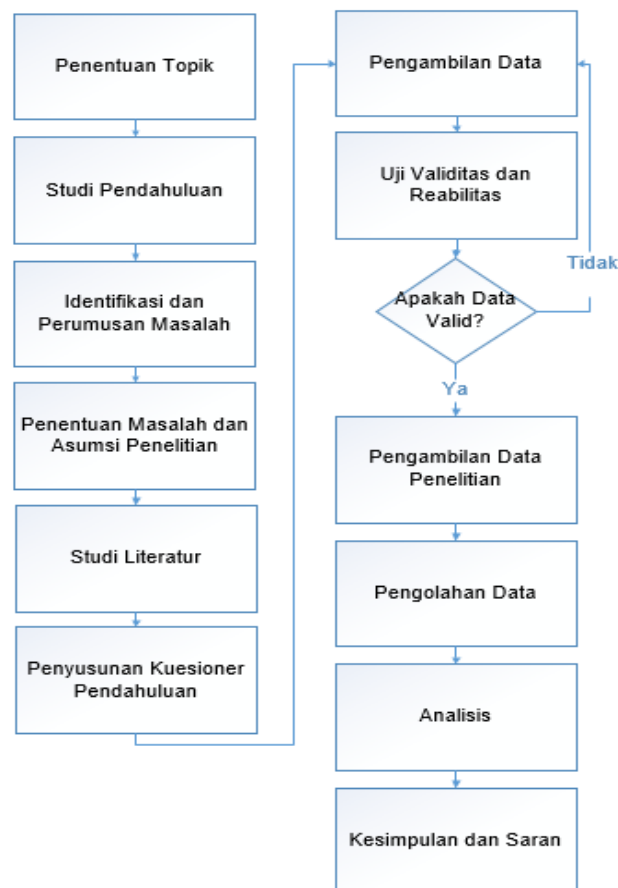
Data yang telah diambil kemudian akan diolah untuk menentukan atribut mana yang akan menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

9. Analisis

Analisis dilakukan agar atribut perbaikan yang telah didapatkan dari hasil interpretasi IGA sudah benar dan harus diperbaiki.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap terakhir yang akan menjawab perumusan masalah yang telah disebutkan pada poin-poin



Gambar I.2. Metodologi Penelitian

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai dasar teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Dengan adanya dasar teori ini diharapkan dapat memudahkan proses identifikasi masalah dan pemberian usulan perbaikan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data berupa hasil kuesioner pasien BPJS di Rumah Sakit Kebon Jati. Data hasil kuesioner yang telah terkumpul akan diolah pada bab ini, sehingga dapat diketahui penyebab masalahnya.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi tentang analisis mengenai mutu pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Kebon Jati dengan menggunakan metode *Importance Gap Analysis*. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan dapat memberikan usulan perbaikan untuk kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kebon Jati.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian. Selain itu bab ini juga berisi saran yang terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.