

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan klinik swasta yang bernaung dibawah naungan PT. Jasmine Sentosa Nugraha yang berlokasi di JL. Dayang Sumbi No. 10 Lb. Siliwangi Kecamatan Coblong Kota Bandung. Jenis pelayanan yang tersedia pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika yaitu pelayanan rawat jalan dan rawat inap, untuk pelayanan rawat jalan terdapat pelayanan poliklinik anak, poliklinik kandungan dan psikologi. Sesuai dengan visi misinya Klinik Utama Jasmine MQ Medika berusaha untuk selalu memberikan pelayanan prima untuk kesehatan keluarga, menyediakan produk kesehatan keluarga yang bermutu, aman, nyaman, dan terjangkau.

Berdasarkan hasil observasi, menurut sop penanganan keluhan (Lampiran C-1) dalam penyampaian keluhan ada beberapa cara langsung dan tidak langsung melalui telepon, whatsapp, instagram, *website (gfrom)*. Pada data keluhan di tahun 2021 terdapat 70 keluhan (Lampiran A-1) diantara lain 33 keluhan terhadap pelayanan rawat jalan dan terdapat 37 keluhan mengenai pelayanan rawat inap. Keluhan yang terdapat pada pelayanan rawat jalan diantaranya yaitu 6 keluhan mengenai informasi dan pendaftaran, 9 keluhan mengenai kenyamanan, kebersihan ruang tunggu dan fasilitas, 11 keluhan mengenai waktu tunggu, 4 keluhan mengenai ketersediaan obat, 3 keluhan mengenai keramahan petugas dan dokter. Keluhan yang terdapat pada pelayanan rawat inap diantaranya yaitu 7 keluhan mengenai informasi dan pendaftaran, 7 keluhan mengenai informasi antrian, 11 keluhan mengenai waktu tunggu, 5 keluhan mengenai ketersediaan obat, 7 keluhan mengenai keramahan petugas dan dokter. Dari keluhan yang terjadi pada pelayanan rawat jalan dan rawat inap pihak klinik melakukan upaya tindak lanjut dari keluhan yang ada. Langkah-langkah dalam menanggapi keluhan terdapat pada sop penanganan keluhan (Lampiran C-1). Pada pelayanan rawat jalan

keluhan yang diberikan ada 33 keluhan, menurut laporan hasil penerimaan keluhan (Lampiran A-1) pada tahun 2021 dari 33 keluhan belum ada perbaikan yang dilakukan pihak klinik sesuai sop penanganan keluhan. Pada pelayanan rawat inap keluhan yang diberikan ada 37 keluhan, menurut hasil penerimaan keluhan (Lampiran A-1) pada tahun 2021 dari 37 keluhan, upaya perbaikan terhadap keluhan ada 4 upaya dari 37 keluhan yaitu mengirimkan surat rutin selama setiap bulan kepada dokter, mereview prosedur pendaftaran, memberikan pelatihan terhadap petugas, mengoptimisasi sistem antrian. Berdasarkan laporan hasil penerimaan keluhan yang ada pihak klinik sudah melakukan upaya perbaikan dari beberapa keluhan yang diberikan pasien namun masih ada keluhan yang terjadi. Jika keluhan-keluhan ini tidak dilakukan tindak upaya perbaikan, tingkat kepuasan pasien akan menurun. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan menerapkan langkah-langkah perbaikan sesuai sop penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan pasien manajer mutu layanan perlu mengetahui nilai pelayanan yang telah diberikan dari sisi pasien.

Disebarkan kuesioner awal untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika pada tanggal 5 Juli 2024 (Lampiran B-1) menggunakan *google form* kepada pasien, terhitung selama 3 minggu ada 100 responden, telah didapat hasil perhitungan yaitu 31 responden tidak puas mengenai informasi dan pendaftaran, 35 responden tidak puas dengan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan fasilitas, 34 responden tidak puas dengan ketersediaan obat, dan 36 responden tidak puas dengan keramahan petugas dan dokter, pertanyaan dari kuesioner ini diambil dari laporan hasil penerimaan keluhan pada tahun 2021 yang menurut laporan belum dilakukan upaya tindak lanjut oleh pihak klinik. Sehingga menurut kuesioner awal masih ada pasien yang tidak puas dengan layanan pada klinik dikarenakan pada laporan penanganan keluhan masih belum melakukan upaya perbaikan sesuai sop penanganan keluhan mengenai informasi dan

perndaftaran, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu serta fasilitas, ketersediaan obat, dan keramahan petugas dan dokter.

Berdasarkan masalah yang ada untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, maka dibuatkan sistem untuk melihat penilaian pasien mengenai pelayanan yang sudah diterima dan menganalisis data tersebut menjadi rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan pada sistem ini digunakan metode *Service Quality (ServQual)*. Menurut Parasuraman mendefinisikan metode *Service Quality (ServQual)* sebagai metode untuk mengukur kualitas layanan dengan cara mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap lima dimensi kualitas layanan : *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Empati) [1]. Oleh karena itu maka akan dibuatkan “**Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* Di Klinik Utama Jasmine MQ Medika**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang ada di Klinik Utama Jasmine MQ Medika sebagai berikut :

1. Manajer mutu layanan perlu mengetahui nilai pelayanan yang sudah diberikan dari sisi pasien.
2. Manajer mutu layanan belum mengetahui rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini yaitu membuat sistem perbaikan kualitas pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu manajer mutu layanan dalam mengetahui nilai pelayanan yang sudah diberikan dari sisi pasien.

2. Membantu manajer mutu layanan mengetahui rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien.

1.4 Batasan Masalah

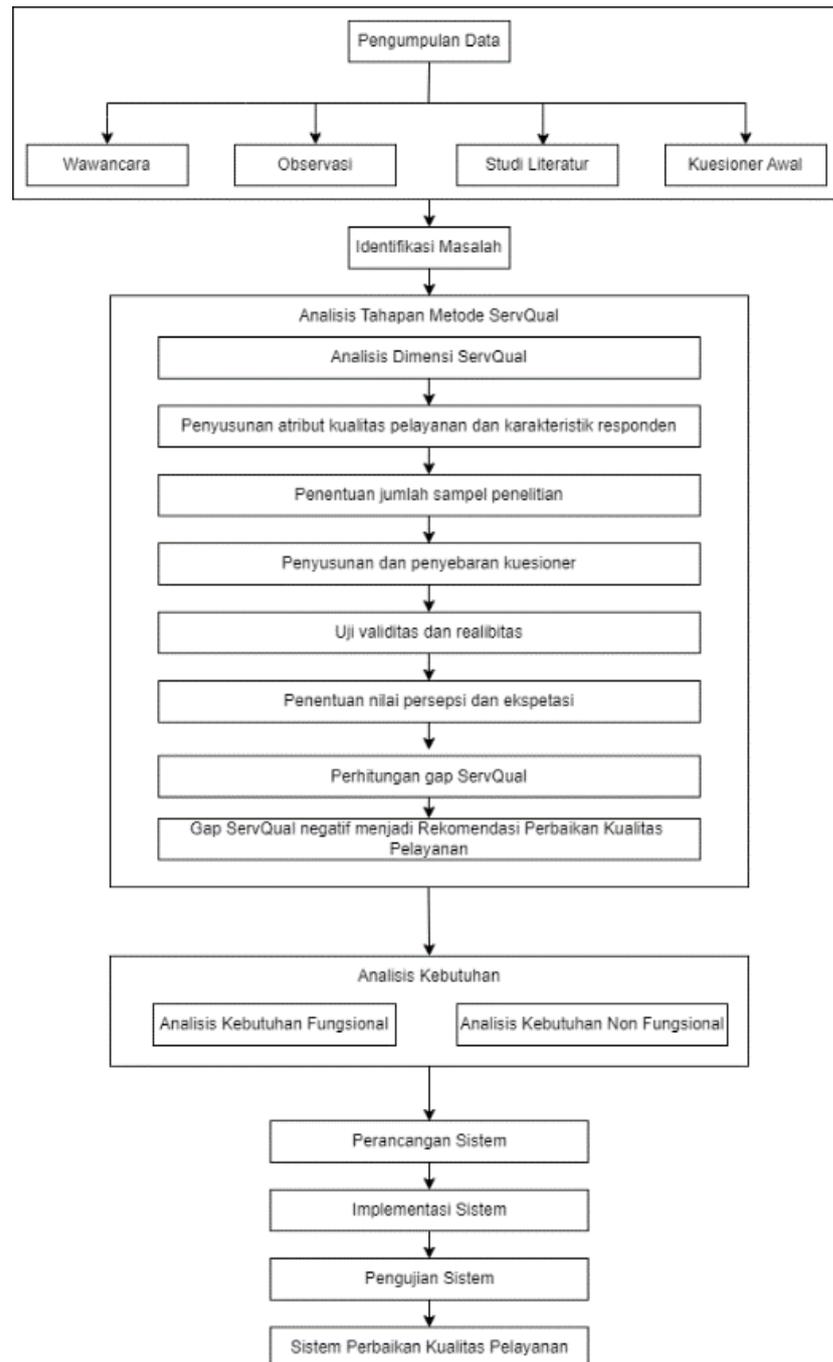
Dalam penelitian ini agar pembahasan permasalahan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data yang dianalisis adalah :
 - a. Data pasien pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap Januari tahun 2021 - Januari tahun 2022
 - b. Data keluhan Januari tahun 2021 – Januari tahun 2022
 - c. Kuesioner awal Juli 2024
2. Jenis layanan yang diteliti adalah :
 - a. Pelayanan rawat jalan
 - i. Poliklinik anak
 - ii. Poliklinik kandungan
 - iii. Psikologi
 - b. Pelayanan rawat inap
3. Proses yang akan dibangun pada sistem antara lain proses pengolahan data kuesioner (pernyataan dan poin jawaban), data keluhan, proses pengolahan data pasien, proses pengolahan data jenis pelayanan, dan proses penilaian.
4. Keluaran pada sistem berupa informasi pasien, informasi perusahaan, informasi pelayanan, dan informasi rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan.
5. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah *Service Quality (ServQual)* yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Empati).
6. Sistem yang dibuat berbasis web.

7. Sistem dibangun dengan bahasa pemrograman *PHP (Personal Home Page)* Terstruktur dan *DBMS (DataBase Management System)* yang digunakan adalah *MySQL (My Structured Query Language)*.
8. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi *ERD (Entity Relationship Diagram)* dan *DFD (Data Flow Diagram)*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang logis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah dalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak dapat digunakan untuk menarik simpulan secara luas. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 Metode Penelitian.



Gambar 1.1 Metode Penelitian

Berikut merupakan keterangan dan langkah-langkah pada gambar 1.1 :

1.5.1 Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada pihak Klinik Utama Jasmine MQ Medika.

b. Studi Literatur

Studi literatur adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

c. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Observasi yang dilakukan disini yaitu mengamati Data keluhan pasien dan Data pasien.

d. Kuesioner Awal

Kuesioner awal adalah kuesioner yang berisikan tentang pertanyaan mengenai penilaian pelayanan menurut pasien.

1.5.2 Identifikasi Masalah

Tahapan ini melakukan identifikasi masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan.

1.5.3 Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *ServQual*

Pada sistem perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, dimana metode tersebut digunakan untuk menghitung selisih antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

1.5.3.1 Analisis Tahapan Metode *ServQual*

Pada tahap ini dilakukan proses analisis tahapan Metode *Service Quality (ServQual)*. Jenis rekomendasi perbaikan pelayanan yang diberikan berdasarkan kuesioner dilihat dari nilai rentang antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan (*Gap 5*).

1.5.3.2 Penyusunan Atribut Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Responden

Penyusunan atribut kualitas pelayanan dan karakteristik responden dilakukan dengan cara menyelaraskan unsur pelayanan dari keluhan yang diberikan oleh pasien Klinik Utama Jasmine MQ Medika dengan aspek aspek yang dimiliki oleh perusahaan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan dari *Service Quality (ServQual)*.

1.5.3.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif menentukan jumlah sampel merupakan salah satu kunci dalam penelitian. Menggunakan sampel merupakan salah satu cara untuk melakukan efisiensi karena keterbatasan peneliti untuk menjangkau semua populasi yang seringkali membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Untuk diketahui, penarikan sampel yang tidak terlalu kecil akan memberikan hasil penelitian yang bisa digeneralisasi ke objek penelitian. Salah satu cara untuk menentukan ukuran sampel bisa dengan rumus *Slovin*.

1.5.3.4 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan dibentuk berdasarkan kriteria kuesioner yang telah dibentuk sesuai dengan aspek yang dimiliki oleh perusahaan dan merupakan masukan keluhan yang diberikan oleh pasien. Dalam penyusunan kuesioner, kuesioner dibuat berdasarkan aspek aspek yang dimiliki oleh perusahaan terhadap pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika yang memiliki kriteria mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang saling berhubungan akan diklasifikasikan menjadi satu pernyataan kuesioner.

1.5.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Pernyataan Kuesioner

Uji validitas merupakan ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya. Setelah kuesioner tersusun maka harus diuji validitasnya dan data yang diukur harus valid. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka tes tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan.

Uji reliabilitas didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti berapa kali pun atribut-atribut pada kuesioner ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata responden untuk atribut tersebut.

1.5.3.6 Penentuan Nilai Persepsi dan Ekspektasi

Penentuan nilai persepsi dan ekspektasi. Penentuan nilai tingkat pelayanan (kepentingan) atribut kepuasan pasien dihitung dari hasil perkalian antara jawaban responden dengan menggunakan skala *Likert*.

1.5.3.7 Perhitungan Gap ServQual

Perbedaan antara persepsi dan harapan merupakan *gap* atau kesenjangan. Jika *gap* bernilai positif berarti pasien merasa puas, sedangkan jika bernilai negatif berarti pasien merasa kurang puas. Analisis *gap* ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diprioritaskan karena memiliki *gap* performansi yang tinggi. Perhitungan *gap* (kesenjangan) antara tingkat pelayanan dengan tingkat harapan.

1.5.3.8 Gap ServQual Negatif Menjadi Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Dalam pemberian rekomendasi saran perbaikan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang memiliki nilai *gap* 5 (Q) negatif terbesar. Saran tersebut dimana jika terdapat nilai *gap* 5 negatif terbesar maka harus dilakukan evaluasi terhadap pelayanan

1.5.4 Analisis Kebutuhan

A. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

a. Analisis kebutuhan perangkat keras

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

b. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

c. Analisis pengguna

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan.

B. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

a. Basis data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)* yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

b. Diagram konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan yang akan dibangun.

c. *Data flow diagram (DFD)*

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan dan *Database*.

d. Spesifikasi proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel.

e. Kamus data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk table.

1.5.5 Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu : skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik.

1.5.6 Implementasi Sistem

Implementasi Pengujian sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

a. Implementasi perangkat lunak

Implementasi perangkat lunak adalah proses menerapkan sebuah rancangan perangkat lunak yang telah dibuat sebelumnya ke dalam bentuk program yang dapat digunakan.

b. Implementasi antarmuka

Implementasi antarmuka, mengacu pada proses pembuatan kode yang menyediakan fungsionalitas yang didefinisikan dalam suatu antarmuka.

1.5.7 Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian blackbox dan pengujian beta.

1.5.8 Pengujian Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan

Sistem Perbaikan Kualitas Pelayanan merupakan hasil dari penelitian ini untuk membantu mewujudkan apa yang ingin dicapai oleh klinik.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang dibangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sintesisnya. Membahas tentang konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan yang melandasi pembangunan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis masalah, analisis perangkat keras, analisis perangkat lunak, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang dibangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.